

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-75 I
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Diks Verzekeringen B.V., gevestigd te IJsselstein, verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak : 5 december 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Autoverzekering. Consument klaagt zich erover dat de Tussenpersoon onvolledige en/of onjuiste informatie heeft verstrekt aan haar Verzekeraar. De Commissie is van oordeel dat de Tussenpersoon op basis van de door Consument verstrekte informatie een juiste opgave heeft gedaan bij Verzekeraar. Als de door Consument verstrekte informatie niet juist of volledig was, had het op haar weg gelegen om de Tussenpersoon hiervan tijdig op de hoogte te stellen. Consument heeft dit nagelaten. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de reactie van de Tussenpersoon d.d. 4 april 2018;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de reactie van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 18 juli 2018;
- de reactie van de Tussenpersoon;
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 15 augustus 2018;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 28 augustus 2018;
- de aanvullende stukken van de Tussenpersoon d.d. 26 oktober 2018;
- de aanvullende stukken van de Tussenpersoon d.d. 31 oktober 2018;
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 12 november 2018.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 oktober 2018 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2016 via de Tussenpersoon een motorrijtuigenverzekering voor haar auto met kentekennummer [nummer 1] afgesloten.
- 2.2 Op 31 januari 2017 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Tussenpersoon in verband met een wijziging van het te verzekeren object.
- 2.3 Op het aanvraagformulier staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

*“(…) Gegevens over de eigenaar
Is de aanvrager de eigenaar?”*

Antwoord : Ja

Gegevens over de houder van het kentekenbewijs

Het kenteken staat op naam van

Antwoord : de aanvrager

Extra informatie over het te verzekeren voertuig

Is het voertuig sinds deze op naam van verzekerde staat, langer dan 14 dagen onverzekerd geweest?

Antwoord: : Nee

Aanvullende acceptatievraag

Bevindt er zich, op het moment van het beantwoorden van deze vraag, schade aan de te verzekeren zaak die u onder deze verzekering wilt claimen?

Antwoord: : Nee

(…)

Slotvragen

1. Is de aanvrager of een andere belanghebbende bij deze verzekering, in de laatste 8 jaren in aanraking geweest met politie en justitie?

Kies Ja als de aanvrager of een andere belanghebbende in deze periode:

- Een (voorwaardelijke) ontzegging van de rijbevoegdheid heeft (gehad).

- Verdacht is (geweest) of veroordeeld is voor:

*diefstal, verduistering, bedrog, oplichting, valsheid in geschrifte of poging daartoe;

*vernietiging en/of beschadiging van zaken

*mishandeling, afpersing en afdreiging, bedreiging of een ander misdrijf gericht tegen de vrijheid of het leven van andere personen of poging daartoe;

*overtreding van de Wet wapens en munitie, de Opiumwet of de Wet economische delicten.

Antwoord : Nee

2. Is de aanvrager, of een andere belanghebbende bij deze verzekering, in de laatste 8 jaren een verzekering opgezegd, geweigerd of onder andere beperkende voorwaarden aangeboden

Antwoord : Nee (...)"

- 2.4 De Tussenpersoon heeft de verzekeringsaanvraag namens Consument ingediend bij Generali.
- 2.5 Generali heeft de verzekeringsaanvraag geweigerd, de lopende autoverzekering van Consument beëindigd en de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in zijn Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister in verband met het schenden van de mededelingsplicht.
- 2.6 Bij brief van 25 augustus 2017 heeft de gemachtigde van Consument de Tussenpersoon het volgende medegedeeld:

"(...) Cliënte heeft via u onder andere een verzekering afgesloten voor een personenauto met het kenteken [nummer 2]. Eind januari 2017 heeft zij contact met u opgenomen en aangegeven dat zij per 31 januari 2017 een Volkswagen [merk] met kenteken [nummer 2] wenste te verzekeren. Op 31 januari 2017 heeft zij u vervolgens bericht dat het kenteken die dag niet zoals gepland op haar naam kon worden overgeschreven. Afgesproken is dat zij het zou doorgeven als het kenteken wel op haar naam was gezet. Per 7 februari 2017 staat het kenteken wel op haar naam. Cliënte heeft dit ook aan u doorgegeven.

Zoals u weet heeft de verzekeraar de verzekeringen van cliënte beëindigd. Zij is opgenomen in het Incidentenregister en het Extern verwijzingsregister. Cliënte wordt daarbij verweten dat zij onjuiste mededelingen heeft gedaan bij het aangaan van de verzekering. Zij zou hebben aangegeven dat het voertuig op 31 januari 2017 op haar naam staat, het voertuig niet langer dan 14 dagen onverzekerd is geweest en zij ten onrechte geen melding heeft gemaakt dat haar broertje het voertuig eerder niet kon verzekeren.

Er wordt daarbij door de verzekeraar gewezen op het aanvraagformulier van de verzekering. Cliënte geeft mij aan geen aanvraagformulier te hebben ingevuld noch te hebben ondertekend. Kunt u mij aangeven op welke wijze de verzekering van het hiervoor genoemde voertuig tot stand is gekomen en daarbij mede ingaan op de wijze waarop door cliënte antwoord zou zijn gegeven op de bij de aanvraag gestelde vragen? (...)"

- 2.7 Bij brief van 4 september 2017 heeft de Tussenpersoon de gemachtigde van Consument het volgende bericht:

"(...) De verzekering is in december 2016 telefonisch aangevraagd door mevrouw [X] voor kenteken [nummer 1]. Op 31 januari 2017 neemt mevrouw [X] telefonisch om een wijziging door te voeren op de huidige polis.

In dit gesprek wordt aangegeven dat het huidige voertuig geschorst wordt waarop dit voertuig voor een periode van 2 weken wordt meeverzekerd op de polis en het kenteken [nummer 2] hiervoor in de plaats komt. Bij de acceptatievragen voor het aanvragen geeft mevrouw [X] aan dat zij eigenaar, kentekenhouders en regelmatige bestuurder is. (...)

- 2.8 Bij brief van 12 september 2017 heeft de gemachtigde van Consument de Tussenpersoon het volgende medegedeeld:

“(...) U geeft aan dat bij de acceptatievragen mevrouw [X] heeft aangegeven eigenaar, kentekenhouders en regelmatig bestuurder te zijn. Op welk moment zijn de acceptatievragen aan cliënte gesteld? En hoe zijn deze vragen gesteld? Is dit telefonisch gebeurd? Zo ja, heeft cliënte hiervan een schriftelijke bevestiging ontvangen. Cliënte geeft mij aan geen vragen te hebben beantwoord naar aanleiding van haar verzoek de auto met het kenteken [nummer 2] te verzekeren.

Cliënte geeft aan dat zij op 31 januari 2017 nog een tweede maal telefonisch contact met u heeft opgenomen om door te geven dat het overschrijven van het kenteken [nummer 2] die dag niet is gelukt. Is het juist dat mevrouw dit aan u heeft doorgegeven en zo ja, wat is gedaan met deze melding? (...)”

- 2.9 Bij brief van 17 oktober 2017 heeft de Tussenpersoon de gemachtigde van Consument het volgende bericht:

“(...) De acceptatievragen zijn bij het aanvragen van de verzekering telefonisch doorgenomen met de klant. Bij de wijziging heeft relatie [X] niet aangegeven dat er met betrekking tot deze gegevens een wijziging diende plaats te vinden en is alleen het object, zoals klant verzocht, gewijzigd op de polis.

Wij kunnen geen verder gesprek op 31-01-2017 terugvinden in onze administratie waar u naar verwijst. Ik wil relatie dan ook verzoeken of zij kan aanleveren op welk tijdstip en met welk telefoonnummer zij met ons contact heeft opgenomen dan kunnen wij hier verder nog onderzoek naar uitvoeren. (...)”

- 2.10 Consument heeft bij de Tussenpersoon een klacht ingediend. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Tussenpersoon wordt veroordeeld tot vergoeding van de premie over de periode van 16 december 2017 tot en met 3 mei 2018 ad € 403,45, de schade aan de auto ad € 600,-, de ziektekosten ad € 1.000,- en de overige schade aan de auto ad € 576,42.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument betwist dat de Tussenpersoon, voorafgaand aan de aanvraag van de verzekering, de door hen op het aanvraagformulier beantwoorde vragen aan haar heeft gesteld. De Tussenpersoon is bij de verzekeringsaanvraag onzorgvuldig te werk gegaan en heeft onvolledige en/of onjuiste informatie verstrekt aan Generali. Als gevolg hiervan heeft Consument schade geleden.
- Consument heeft op 31 januari 2017 telefonisch aan de Tussenpersoon doorgegeven dat het die dag niet gelukt is de auto met kenteken [nummer 2] op haar naam te zetten. Consument is ervan uit gegaan dat de Tussenpersoon deze informatie zou gebruiken om de verzekering op een later moment in te laten gaan.
- De Tussenpersoon heeft niet alle slotvragen (volledig) gesteld tijdens het telefoongesprek van 31 januari 2017 en deze vragen zijn ook niet op andere wijze aan Consument voorgelegd.
- Consument vindt het opvallend dat de Tussenpersoon tijdens het telefoongesprek van 31 januari 2017 uit zichzelf is begonnen over het feit dat Consument een verzekering zou zijn geweigerd. Ook heeft de Tussenpersoon zelf bedacht de lopende verzekering van een andere auto te wijzigen in plaats van een nieuwe verzekeringsaanvraag te doen. Tijdens het telefoongesprek van 31 januari 2017 heeft de Tussenpersoon ook niet gevraagd wie de regelmatig bestuurder is en of er een andere belanghebbende is bij de verzekering. De Tussenpersoon was op de hoogte van het feit dat de te verzekeren auto van de broer van Consument was en dat hij in de periode voor de verzekeringsaanvraag meerdere malen, onder andere via de Tussenpersoon, heeft geprobeerd om te auto te verzekeren. Het had op de weg van de Tussenpersoon gelegen om dit ter sprake te brengen. De Tussenpersoon legt hiervoor ten onrechte de (volledige) verantwoordelijkheid bij Consument.

Verweer van de Tussenpersoon

3.3 De Tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Tussenpersoon is een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (BW).

Op de Tussenpersoon rust op grond van artikel 7:401 BW een zorgplicht jegens Consument. In de jurisprudentie is die zorgplicht nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht. Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122.

- 4.3 Vast staat dat Consument op 31 januari 2017 telefonisch contact heeft opgenomen met de Tussenpersoon in verband met een wijziging van het te verzekeren object. Uit het door de Commissie beluisterde geluidsbestand van het telefoongesprek van 31 januari 2017 volgt dat Consument de Tussenpersoon heeft verzocht om het kenteken van de vorige auto te schorsen en het nieuwe voertuig met kenteken [nummer 2] te verzekeren. Consument heeft daarbij vermeld dat het kenteken van de nieuwe auto diezelfde dag op haar naam zou worden overgeschreven. Tevens heeft de Tussenpersoon de slotvragen met Consument doorgenomen. De Commissie is van oordeel dat de Tussenpersoon op basis van de door Consument verstrekte informatie een juiste opgave heeft gedaan bij Generali. Als de door Consument verstrekte informatie niet juist of volledig was, had het op haar weg gelegen om de Tussenpersoon hiervan tijdig op de hoogte te stellen. Consument heeft dit nagelaten.
- 4.4 Consument heeft gesteld dat zij op 31 januari 2017 nogmaals telefonisch contact heeft opgenomen met de Tussenpersoon om door te geven dat het kenteken nog niet was overgeschreven op haar naam. De Tussenpersoon heeft dit gemotiveerd betwist. Het was daarom aan Consument om haar stelling te bewijzen dan wel op zijn minst aannemelijk te maken. Hierin is Consument niet geslaagd.
- 4.5 Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.