

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-216
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr.dr.drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Aon Nederland C.V., gevestigd te Rotterdam, h.o.d.n. Meeüs Assurantiën, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 27 maart 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij zijn telefonische aanvraag voor een autoverzekering gekozen voor WA dekking en heeft gemeld dat hij wellicht in een later stadium aan Tussenpersoon zou verzoeken om een Beperkt Casco dekking. De telefonische aanvraag is een dag later per e-mailbericht bevestigd en de volgende dag is het polisblad aan Consument gestuurd. Consument was derhalve op de hoogte van de wijze waarop het Voertuig verzekerd was en hij is er niet in geslaagd dit gemotiveerd te weerleggen. Tussenpersoon heeft zijn zorgplicht niet geschonden door de auto WA te verzekeren en niet Beperkt Casco. Terecht is dus niet uitgekeerd aan Consument toen diens auto is uitgebrand.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon;
- aanvullende informatie verkregen na zitting in verband met de mogelijk bewaarde geluidsopnames van de telefoongesprekken met Consument;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 april 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 17 augustus 2016 telefonisch een aanvraag gedaan voor de verzekering van zijn voertuig, verder te noemen het Voertuig. Hij heeft gekozen voor een verzekering met dekking voor WA en een schadeverzekering inzittenden dekking, verder te noemen de Verzekering.
- 2.2 Tussenpersoon heeft op 18 augustus 2016 om 09:21 uur een e-mailbericht aan Consument verzonden met daarin een bevestiging dat het Voertuig is verzekerd op basis van een WA dekking met een schadeverzekering inzittenden dekking. Diezelfde dag heeft Consument 's middags telefonisch contact opgenomen met Tussenpersoon maar niet verzocht om een Cascodekking; hij heeft tijdens het gesprek vermeld dat hij voor het doornemen van de polissen op dat moment geen tijd had.
- 2.3 Op 31 augustus 2016 heeft Consument nog eens telefonisch contact gehad met Tussenpersoon. In dat telefoongesprek is wel gesproken over het Voertuig maar is noch door Consument gemeld noch anderszins gebleken dat de dekking moest worden uitgebreid.
- 2.4 In de nacht van 7 op 8 september 2016 is het Voertuig getroffen door een brand en uitgebrand.
- 2.5 Consument heeft de schade door het uitbranden van het Voertuig geclaimd bij Tussenpersoon. Deze heeft de claim afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert uitkering van de dagwaarde van het verbrande Voertuig.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon is toerekenbaar tekortgeschoten nu hij had moeten begrijpen dat dit Voertuig, net als eerder verzekerde voertuigen van Consument, Beperkt Casco verzekerd had moeten worden en dat niet alleen WA dekking onder de Verzekering zou moeten gelden. Tussenpersoon heeft zijn bijzondere zorgplicht geschonden door de verzekering niet aan te passen van WA dekking naar Beperkt Casco. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft meermalen telefonisch een verzekering voor verschillende voertuigen aangevraagd en deze zijn wel steeds WA en Beperkt Casco verzekerd.
- Tussenpersoon heeft niet voldaan aan zijn zorgplicht doordat het Voertuig niet tegen brand verzekerd blijkt.
- Bij de aanmelding is een misverstand ontstaan bij de centrale.

Verweer Tussenpersoon

3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft bij de telefonische aanvraag uitdrukkelijk gekozen voor WA dekking. Bij de aanvraag is Consument erop gewezen dat hij had gekozen voor een WA dekking en heeft hij vermeld dat hij eventueel nog in een later stadium zou kiezen voor Beperkt Casco. Na zijn aanvraag is aan Consument een dag later per e-mailbericht een bevestiging gestuurd van zijn aanvraag. In dat e-mailbericht is Consument er tevens op gewezen dat hij voor WA dekking had gekozen. Aan Consument is weer een dag later het polisblad verzonden waarop eveneens is te zien dat het Voertuig op basis van WA dekking is verzekerd. Het lag op de weg van Consument om te verzoeken om Beperkt Cascodekking, indien hij die wenste voor de verzekering van dit Voertuig. Consument is derhalve driemaal geweest op de WA dekking waarvoor hij had gekozen en het is Tussenpersoon niet te verwijten dat hij niet heeft aangenomen dat Consument dezelfde dekking voor dit Voertuig wilde als die hij voor zijn andere voertuigen heeft.
- Nu op de Verzekering een WA dekking van toepassing is, is de schade ontstaan door het uitbranden van het Voertuig niet gedekt en is Tussenpersoon niet gehouden uit te keren naar aanleiding van de claim van Consument.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt op basis van de stukken vast dat Consument bij zijn telefonische aanvraag heeft gekozen voor WA dekking en heeft gemeld dat hij wellicht in een later stadium aan Tussenpersoon zou verzoeken om een Beperkt Casco dekking. De telefonische aanvraag is een dag later per e-mailbericht bevestigd en de volgende dag is het polisblad aan Consument gestuurd. Consument was derhalve op de hoogte van de wijze waarop het Voertuig verzekerd is en hij is er niet in geslaagd dit gemotiveerd te weerleggen.
- 4.2 Consument heeft ter zitting gesteld dat een misverstand is ontstaan tijdens de telefonische aanvraag bij de centrale. Tussenpersoon heeft dit weersproken en Consument is er niet in geslaagd dit gemotiveerd te weerleggen.
- 4.3 De conclusie is dat Tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden door het Voertuig WA te verzekeren en niet beperkt Casco.

Terecht heeft Consument dus geen vergoeding voor het Voertuig ontvangen. De Commissie wijst de vordering van Consument af nu Tussenpersoon het Voertuig terecht niet Beperkt Casco heeft verzekerd maar alleen WA.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 46 van het Reglement.