

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-299
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 23 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. Art. 7:934 BW. Verzekeraar heeft de dekking van de verzekering geschorst omdat Consument niet tijdig de premie had betaald. Consument heeft een boete van € 409,- ontvangen van het RDW omdat de auto niet verzekerd was op de controledatum. Verzekeraar kan niet aantonen dat Consument de door hem gestuurde aanmaningsbrief als bedoeld in art. 7:934 BW heeft ontvangen en dient het bedrag van € 409,- aan Consument te vergoeden. Vordering toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier van 5 juli 2018;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 24 augustus 2018;
- de reactie van Consument, aan het dossier toegevoegd op 27 november 2018;
- de reactie van Verzekeraar van 20 december 2018;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar van 12 maart 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via haar tussenpersoon onder meer een motorrijtuigenverzekering bij Verzekeraar.

2.2 De premie voor de verzekering wordt maandelijks automatisch door Verzekeraar geïncasseerd.

2.3 Per e-mailbericht van 11 augustus 2017 heeft Verzekeraar Consument een brief toegestuurd waarin deze haar bericht dat het incasseren van de premies voor de verzekeringen niet mogelijk was. Verzekeraar heeft in de brief vermeld:

“Aangezien wij de automatische incasso niet herhalen, vragen wij u het totaalbedrag binnen 30 dagen na de factuurdatum vrijdag 4 augustus 2017, zelf aan ons over te maken.”

2.4 Bij beschikking van 17 november 2017 heeft het Centraal Justitieel Incassobureau Consument een verkeersboete opgelegd van € 409,- omdat het motorrijtuig op de controledatum van het RDW, te weten 27 september 2017, niet was verzekerd.

2.5 Bij brief van diezelfde datum heeft Consument de tussenpersoon over de boete geïnformeerd en hem meegedeeld dat zij hem ervoor verantwoordelijk houdt dat hij over de niet tijdig betaalde premie geen contact met Consument had opgenomen.

2.6 Consument heeft bij Kifid een klacht ingediend tegen de tussenpersoon en vervolgens ook tegen Verzekeraar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 409,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van de vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- Consument heeft geen aanmaning tot betaling van premie van Verzekeraar ontvangen. De brieven die Verzekeraar stelt te hebben gestuurd, heeft Consument niet ontvangen.
- Consument heeft per mail één bericht van Verzekeraar ontvangen over de betalingsachterstand, dat is het bericht van 11 augustus 2017. Consument heeft dit bericht door persoonlijke omstandigheden niet tijdig gelezen. Consument heeft daardoor een boete van het RDW ontvangen. Consument heeft altijd trouw aan haar verplichtingen voldaan.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar heeft op 4 augustus 2017 geprobeerd de premie over de periode van 4 augustus tot 4 september 2017 te incasseren. De factuurdatum is 4 augustus 2017. Op 10 augustus 2017 ontving Verzekeraar bericht dat de incasso niet mogelijk was door onvoldoende saldo. Verzekeraar heeft daarom op 11 augustus 2017 een e-mail aan Consument gestuurd met het verzoek de premie te voldoen. Bij brief van 4 september 2017 heeft Verzekeraar Consument verzocht de premie binnen een termijn van 15 dagen te betalen. De premie is op 2 oktober 2017 betaald.
- Omdat de betaling niet tijdig is ontvangen, is de dekking geschorst en per 3 oktober 2017 hersteld.
- De aanmaning voldoet aan de eisen die artikel 7:934 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) stelt en de dekking is terecht geschorst geweest. Verzekeraar heeft een afschrift van de brief van 4 september 2017 bijgevoegd. Daarin staat onder meer:
“Mogelijk is de betaling aan uw aandacht ontsnapt. Wij verzoeken u ervoor te zorgen dat het verschuldigde bedrag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 dagen na de datum van deze brief, op onze rekening is bijgeschreven. (...)”
Als het totaalbedrag niet binnen de genoemde 15 dagen door ons is ontvangen, vervalt de dekking van onze verzekering(en) met terugwerkende kracht vanaf de factuurdatum.”
- Verzekeraar kan niet aantonen dat Consument de brief van 4 september daadwerkelijk heeft gelezen en ook niet dat de brief Consument daadwerkelijk heeft bereikt. De brief is niet aangetekend verzonden. Om het risico dat Consument de aanmaning niet zou lezen te verkleinen heeft Verzekeraar de aanmaningen op verschillende wijzen verzonden.
- In het verleden heeft Consument na een aanmaning die per e-mail werd verzonden wel op tijd betaald. De aanmaningsbrieven die in de periode 14 maart 2014 tot 4 september 2019 per post zijn verstuurd, zijn wel door Consument ontvangen en Consument heeft de premie vervolgens ook op tijd betaald. In die periode heeft Consument zeven keer een achterstand in de premiebetaling gehad. Tot slot heeft Consument de verplichting om haar bankoverzichten te controleren of de premie is geïncasseerd.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie is gesteld voor de vraag of Verzekeraar terecht tot schorsing van de dekking is overgegaan en of Verzekeraar is gehouden tot betaling van het als boete aan Consument opgelegde bedrag van € 409,-.

- 4.2 Ingevolge artikel 7:934 BW kan het niet nakomen van de verplichting tot betaling van de vervolgpremie eerst dan leiden tot beëindiging of schorsing van de verzekeringsovereenkomst of de dekking, nadat de schuldenaar na de vervaldag onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, aanvangende de dag na aanmaning.
- 4.3 Verzekeraar stelt dat hij Consument met de brief van 4 september 2017 heeft aangemaand conform de daaraan in artikel 7:934 BW gestelde eisen. Consument betwist dat zij deze brief heeft ontvangen. Ingevolge het bepaalde in artikel 3:37 lid 3 BW ligt het in beginsel op de weg van Verzekeraar om feiten en/of omstandigheden te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat de door hem verzonden betalings-herinneringen bij Consument zijn aangekomen. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2016-055. Verzekeraar kan niet bewijzen dat de brief van 4 september 2017 door Consument is ontvangen. Dit brengt mee dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar Consument op de in artikel 7:934 BW genoemde wijze heeft aangemaand. Verzekeraar is daarom ten onrechte tot schorsing van de dekking overgegaan en moet instaan voor de gevolgen van de onterechte schorsing en het bedrag van € 409,- aan Consument vergoeden.
- 4.4 Verzekeraar heeft aangevoerd dat hij Consument in het verleden vaker tot betaling van de premie heeft aangemaand en dat die aanmaningen er steeds toe hebben geleid dat Consument de premie alsnog tijdig betaalde. Deze stelling kan naar het oordeel van de Commissie evenwel niet tot de conclusie leiden dat Consument de aanmaning van 4 september 2017 ook heeft ontvangen en dat dus is aangemaand volgens de vereisten die artikel 7:934 BW daaraan stelt.
- 4.5 De conclusie is dat de vordering van Consument zal worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 409,-.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.