

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-347
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 september 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Tussenpersoon
Datum uitspraak : 16 mei 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Tussenpersoon. Ter beoordeling ligt de vraag of 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 stelling van Consument dat Tussenpersoon heeft aangegeven dat een schorsing van de bromfiets niet mogelijk is, is bij gebreke van voldoende gemotiveerde betwisting vast komen te staan. De conclusie is dat Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en als gevolg hiervan de schade van Consument dient te vergoeden. Vordering wordt toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- repliek van Consument;
- dupliek van Tussenpersoon.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via Tussenpersoon per 10 januari 2017 een verzekering gesloten voor zijn bromfiets (hierna Verzekering). Op 30 juli 2018 heeft Consument per e-mail bericht aan Tussenpersoon dat hij zijn bromfiets heeft verkocht en Tussenpersoon verzocht de Verzekering te beëindigen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 330,-, bestaande uit 12 maanden verzekeringspremie. Over dit bedrag vordert hij wettelijke rente vanaf 1 juli 1917.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft zijn zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument is tot twee keer toe verkeerd geïnformeerd door de medewerkers van Tussenpersoon.
- Consument heeft gevraagd aan de medewerkers van Tussenpersoon of het mogelijk was om de verzekering te annuleren als de bromfiets zou worden opgeslagen en niet op de weg zou rijden. Consument kreeg te horen dat dit niet mogelijk was.
- Door de medewerkers van Tussenpersoon is verteld dat er twee mogelijkheden zijn om de verzekering te beëindigen, namelijk de bromfiets verkopen of het bezit van de bromfiets opgeven.
- De staat van de bromfiets liet het niet toe er langer op te rijden en daarom stond deze in de opslag. Consument wilde de bromfiets bewaren vanwege sentimentele waarde. Uiteindelijk mocht de bromfiets niet meer op de weg in verband met de nieuwe regeling voor oude bromfietsen in [plaats]. Omdat Consument elke maand wel de premie voor de verzekering moest betalen, had hij geen andere keuze dan de bromfiets te repareren en te verkopen. Consument werd gedwongen om de bromfiets voor een zeer lage prijs te verkopen.
- Consument heeft contact opgenomen met het Juridisch Loket en daar kreeg hij te horen dat het wel mogelijk is de dekking van de bromfiets te schorsen.
- Tussenpersoon heeft een fout gemaakt en deze fout heeft Consument geld gekost.

Verweer Tussenpersoon

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

- Door Tussenpersoon is aan Consument medegedeeld dat hij een schorsingsbewijs of vrijwaringsbewijs bij Tussenpersoon moet aanleveren om vervolgens de Verzekering te schorsen dan wel te royeren.
- Indien de bromfiets onverzekerd was geweest, had Consument een boete van RDW kunnen ontvangen.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter zitting heeft Consument aangegeven zijn oorspronkelijke vordering te matigen naar € 330,-, zijnde uitsluitend de verzekeringspremie over 12 maanden.
- 4.2 Ter beoordeling ligt de vraag of 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.
- 4.3 Vooropgesteld dient te worden dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122.
- 4.4 De Commissie overweegt dat op Tussenpersoon een verzwaarde stelplicht rust. In het onderhavige geval draait het immers – zie 4.5 - om het al dan niet aanwezig zijn van gespreksnotities en dergelijke notities bevinden zich in het domein van Tussenpersoon. Vergelijk HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058, NJ 1988, 500, HR 15 december 2006, ECLI:NL:HR:2006:AZ1083, NJ 2007, 203 en Kifid CvB 2010-382. In het onderhavige geval betekent deze verzwaarde stelplicht dat Tussenpersoon, voor zover hij de stelling betwist dat hij heeft aangegeven dat een schorsing van de bromfiets niet mogelijk is, ter motivering van deze betwisting voldoende feitelijke gegevens dient te verstrekken teneinde Consument aanknopingspunten te verschaffen voor eventuele bewijslevering.
- 4.5 De stelling van Consument dat Tussenpersoon heeft aangegeven dat een schorsing van de bromfiets niet mogelijk is, is door Tussenpersoon betwist. Tussenpersoon voert aan dat aan Consument is medegedeeld dat hij een schorsingsbewijs of vrijwaringsbewijs bij Tussenpersoon moet aanleveren om vervolgens de Verzekering te schorsen dan wel te royeren. Tussenpersoon heeft ter zitting erkend dat hij geen gespreksnotities kan overleggen van de met Consument gevoerde telefoongesprekken. Hierdoor kan niet worden vastgesteld of, en zo ja, op welke wijze Consument adequaat is geïnformeerd en hij op grond van die informatie tot een weloverwogen beslissing heeft kunnen komen. Zie ook Kifid GC 2016-378. Met verwijzing naar r.o 4.4 is daarom de stelling van Consument dat Tussenpersoon heeft aangegeven dat een schorsing van de bromfiets niet mogelijk is bij gebreke van voldoende gemotiveerde betwisting vast komen te staan. Zie ook Kifid GC 2017-285.

- 4.6 De conclusie is dat Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en als gevolg hiervan de schade van Consument dient te vergoeden. De Commissie zal de gevorderde wettelijke rente toewijzen vanaf datum indiending klachtformulier bij Kifid (11 september 2018), nu het niet mogelijk is de wettelijke rente toe te wijzen vanaf de datum zoals door Consument gevorderd, te weten 1 juli 1917.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 330,- met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 11 september 2018 tot aan de dag van algehele voldoening.

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.