

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-074
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 augustus 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Pricewise Verzekeringen en Financiële diensten B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 27 januari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Tussenpersoon. Tussenpersoon heeft Consument geïnformeerd over het bedrag dat zij moest betalen om haar schadevrije jaren en daarmee de no-claimkorting te herstellen. Later bleek dat zij meer moest betalen. Consument vindt dat zij met Tussenpersoon overeenstemming had bereikt over het te betalen bedrag en het herstel van de schadevrije jaren. De Commissie is van oordeel dat het al dan niet herstellen van de schadevrije jaren niet binnen de invloedssfeer van de Tussenpersoon ligt. In de gegeven omstandigheden had Consument er niet op kunnen vertrouwen dat over het herstel van de schadevrije jaren een overeenkomst tot stand was gekomen. Los daarvan is de Commissie van mening dat Consument geen schade heeft geleden, omdat Consument niet in een slechtere positie is gekomen dan wanneer zij direct juist was geïnformeerd. Wel vindt de Commissie dat Tussenpersoon onvoldoende zorg heeft betracht bij het verstrekken van informatie. De Commissie wijst de vordering van Consument af, maar verzoekt Tussenpersoon om zijn voorstel tot inleveren van zijn provisie gestand te doen.

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
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon.

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 Tussenpersoon een autoverzekering met WA- en cascodekking (hierna: Verzekering) voor haar auto afgesloten bij Voogd & Voogd Verzekeringen (hierna: Gevolmachtigde). Op de Verzekering zijn de Algemene voorwaarden VP 2015-01 (hierna: Polisvoorwaarden) van toepassing.
- 2.2 Consument heeft op 28 december 2018 een ongeval gehad waarbij schade is ontstaan aan de auto van Consument en aan de auto van de andere bestuurder (hierna: Tegenpartij).
- 2.3 Consument heeft op 5 juni 2019 bij Tussenpersoon per e-mail navraag gedaan over de mogelijkheid om de schade te betalen, zodat zij niet zou terugvallen op de bonus/malusladder. Tussenpersoon heeft Consument op 6 juni 2019 laten weten dat de schadevrije jaren en daarmee de no-claimkorting, hersteld konden worden door het schadebedrag van € 740,96 in één keer terug te betalen aan Gevolmachtigde. Consument heeft dit bedrag op 17 juli 2019 overgemaakt en Tussenpersoon verzocht om een ontvangstbevestiging en een bevestiging dat de schadevrije jaren hersteld zouden zijn. Daarop heeft Tussenpersoon op 18 juli laten weten dat met betaling van € 740,96 de schade van Tegenpartij was betaald, maar dat voor het herstel van de schadevrije jaren ook haar cascochade terugbetaald moest worden. Dat betrof een bedrag van € 1.343,60.
- 2.4 Consument heeft hierop een klacht ingediend bij Tussenpersoon. Tussenpersoon heeft de klacht afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert primair € 1.343,60, zijnde de cascochade, terugbetaling van de hogere premie en wettelijke rente. Subsidiair vordert Consument € 1.956,32, zijnde de hogere premie die Consument moet betalen over de komende vijf jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft zijn zorgplicht tegenover Consument geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
 - Tussenpersoon heeft Consument niet juist geïnformeerd over het herstel van haar no-claimkorting. Consument mocht uitgaan van de expertise van Tussenpersoon en de juistheid van de informatie die hij verstrekt.

Consument heeft er op mogen vertrouwen dat zij alleen € 740,96 hoefde te betalen om de schadevrije jaren en dus ook de no-claimkorting te herstellen. Het kan niet zo zijn dat Tussenpersoon ongehinderd fouten kan maken en die achteraf over de rug van Consument weer herstellen. Consument moet bij hem de informatie opvragen over het herstel van de schadevrije jaren en zij moet daarom uitgaan van de juistheid van de informatie van Tussenpersoon.

- Consument heeft een schriftelijke bevestiging gekregen dat het bedrag van € 740,96 betaald moest worden om de schadevrije jaren en no-claimkorting te herstellen. Dit aanbod heeft Consument aanvaard. Daardoor is in juridische zin een overeenkomst tot stand gekomen. Deze kan niet zonder meer ontbonden of gewijzigd worden.
- Gevolmachtigde heeft verteld dat Tussenpersoon een fout heeft gemaakt en dat hij die zelf moet herstellen omdat hij schriftelijk heeft bevestigd dat de schadevrije jaren zouden worden hersteld na betaling van € 740,96.
- Tussenpersoon heeft voldoende tijd gehad om de fout te herstellen. Consument is namelijk pas op 17 juli ingegaan op het aanbod.
- Uit uitspraak GC Kifid 2017-319 blijkt ook dat Consument mocht vertrouwen op toezeggingen die de Gevolmachtigde had gedaan. Omdat Consument toezeggingen van Tussenpersoon heeft gehad, mocht zij daarop vertrouwen en is Tussenpersoon dus tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenis.

Verweer Tussenpersoon

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

- De premieverhoging is geen gevolg van het handelen van Tussenpersoon, maar is het gevolg van de gereden schuldschade. Deze schade had Consument ook moeten betalen als Tussenpersoon direct het juiste bedrag had doorgegeven.
- Tussenpersoon betreurt de gang van zaken en biedt excuses aan voor de gang van zaken. Tussenpersoon heeft het al betaalde bedrag van € 740,96 terugbetaald aan Consument en biedt aan om 10% korting, zijnde zijn provisie, te geven op de premie van Consument.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument geschonden heeft door Consument onvolledige informatie te verstrekken over het te betalen bedrag om de no-claimkorting te herstellen en of Consument daardoor schade heeft geleden.
- 4.2 Vooropgesteld dient te worden dat een tussenpersoon op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwame en redelijk handelende beroepsgeenoot verwacht mag worden. Deze zorgplicht is ingevuld in de rechtspraak.

Zo is het de taak van de tussenpersoon 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 (te raadplegen op www.rechtspraak.nl).

- 4.3 De Commissie moet beoordelen of het onjuist informeren van Consument over het te betalen bedrag om haar no-claimkorting te herstellen een schending van de zorgplicht is. Consument draagt hiertoe aan dat zij mocht vertrouwen op de informatie die door Tussenpersoon is verstrekt. Consument wijst hierbij op een uitspraak van de Commissie, te weten GC Kifid 2017-319. Deze casus betrof een verzekeraar die onjuiste informatie verstrekke met betrekking tot of er dekking voortvloeide uit de verzekeringsovereenkomst. De onderhavige casus betreft echter een geschil tussen Consument en een tussenpersoon. De Commissie overweegt dat tussen Consument en Tussenpersoon een adviesrelatie bestaat die gebaseerd is op een overeenkomst van opdracht volgens artikel 7:400 BW. Tussenpersoon ontvangt hiervoor een vergoeding in de vorm van provisie die Consument betaalt bovenop de premie aan Gevolmachtigde. De genoemde uitspraak is daarom niet gelijk aan de onderhavige casus.
- 4.4 Maar los van de vraag of Tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden, is er de vraag of Consument schade heeft geleden door de onjuiste informatie. De Commissie oordeelt dat dit niet het geval is. De schade van Consument is het gevolg van de gereden schuldschade. Het bedrag dat Consument moest betalen om de schadevrije jaren te herstellen was niet anders geweest als Tussenpersoon Consument direct juist geïnformeerd had.
- 4.5 De Commissie komt uit het voorgaande tot de conclusie dat Consument geen schade heeft geleden door de onjuiste informatie die Tussenpersoon heeft verstrekt. Wel is de Commissie van oordeel dat van Tussenpersoon meer zorgvuldigheid had mogen worden verwacht. De Commissie vertrouwt er dan ook op dat Tussenpersoon zijn aanbod om de provisie in te leveren als korting op de premie van Consument gestand zal doen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.