

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-187
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 augustus 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Three Oaks B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 2 maart 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Tussenpersoon. Aan de orde is de vraag of de Tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door Consument telefonisch mee te delen dat de aanvraag per telefoon kon worden gedaan en niet te herinneren aan het invullen van het aanvraagformulier. De Commissie oordeelt dat uit de mailwisseling tussen Tussenpersoon en Consument bleek dat nadere actie van Consument verwacht werd. Het lag op de weg van Consument om deze actie te ondernemen. Nu Tussenpersoon geen aanvraagformulier retour ontving, mocht Tussenpersoon er van uit gaan dat het afsluiten van de Verzekering niet (meer) nodig was. De Commissie wijst de vordering af.

1. 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 reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet bindend.

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 op 8 februari 2019 telefonisch een aanvraag gedaan bij Tussenpersoon voor een autoverzekering. Naar aanleiding van dit telefoongesprek heeft Tussenpersoon op 8 februari 2019 Consument een e-mail gestuurd met een aanvraagformulier en een opsomming van de premies.

Daarin staat, voor zover relevant, het volgende:

“(…)

Hierbij stuur ik je de premies van de verschillende dekkingen en de bevestiging van voorlopige dekking. Deze geldt voor de komende 6 dagen.

(…)

Wanneer je hier gebruik van wil maken, dan ontvang ik het aanvraagformulier graag ingevuld en ondertekend retour.

(…)”

Consument heeft niet op deze e-mail gereageerd.

- 2.2 Op 11 maart 2019 ontvangt Consument een boete van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (hierna: RDW-boete). Consument heeft daarop op 14 maart 2019 telefonisch contact met Tussenpersoon over de autoverzekering. Tussenpersoon heeft naar aanleiding van dit gesprek opnieuw een e-mail gestuurd met daarin een gedeeltelijk ingevuld aanvraagformulier met het verzoek om het formulier ingevuld en ondertekend retour te zenden. Consument reageert niet op deze e-mail.
- 2.3 Op 21 maart 2019 raakt de auto van Consument betrokken bij een kopstaartbotsing. De auto is op dat moment onverzekerd.
- 2.4 Consument brengt het ingevulde aanvraagformulier op 21 maart 2019 langs bij Tussenpersoon.
- 2.5 De verzekeraar voor de autoverzekering (hierna: Verzekeraar) wijst de verzekeringsaanvraag af, omdat er schade is geleden. Tussenpersoon bericht Consument per e-mail op 22 maart 2019 over de afwijzing.
- 2.6 Consument is het niet eens met de gang van zaken omtrent haar aanvraag en dient een klacht in bij Tussenpersoon. Tussenpersoon heeft de klacht afgewezen

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 4.418,-. Dit is de schade aan de auto, de sleepkosten en de boete van de RDW.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft de zorgplicht jegens Consument geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Tussenpersoon heeft tijdens de op 8 februari, 14 maart en 18 maart 2019 gevoerde telefoongesprekken aangegeven dat Consument de aanvraag van de autoverzekering geheel telefonisch kon regelen. Consument heeft daarop in goed vertrouwen de polis afgewacht. Consument is op het verkeerde been gezet door medewerkers van Tussenpersoon. Hierdoor is Consument er van uitgegaan dat zij verzekerd was tijdens de aanrijding, hetgeen later onjuist bleek te zijn.
 - Tussenpersoon stelt zich erg formeel op en verschuilt zich achter de formaliteit dat er geen getekend aanvraagformulier is opgestuurd. Het is gebruikelijk bij andere aanbieders dat een verzekering geheel per telefoon of e-mail kan worden afgewikkeld.
 - Tussenpersoon had Consument moeten herinneren dat het formulier ingevuld moest worden om de aanvraag voor de verzekering compleet te maken. Nu zit Consument met de schade.

Verweer Tussenpersoon

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en zo ja, of hij op grond daarvan de schade van Consument moet vergoeden.
- 4.2 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 verzekeringsnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122 (te vinden op www.rechtspraak.nl).
- 4.3 De Commissie overweegt dat uit de e-mailberichten van Tussenpersoon aan Consument die Tussenpersoon naar aanleiding van de telefoongesprekken met Consument verstuurd, bleek dat van Consument verdere actie werd verwacht. Tussenpersoon heeft aan Consument in het eerste e-mailbericht van 8 februari 2019 aangegeven dat dekking was verleend voor 6 dagen en dat het ingevulde en ondertekende formulier nodig was om de aanvraag voor de Verzekering in te dienen.

Op 14 maart 2019 heeft Tussenpersoon onder verwijzing naar het telefoongesprek nogmaals per e-mail verzocht het ingevulde en ondertekende formulier retour te sturen. Aan beide verzoeken heeft Consument geen gehoor gegeven.

- 4.4 De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Consument lag om terug te komen op het afsluiten van de autoverzekering. Tussenpersoon heeft in de e-mailberichten aangegeven dat actie van de Consument nodig was om de Verzekering aan te vragen. Dat Consument het aanvraagformulier niet heeft ingevuld, is Tussenpersoon niet te verwijten. Uit de overgelegde stukken blijkt dat Tussenpersoon zich voldoende heeft ingezet voor Consument om de Verzekering tot stand te laten komen. Dat de Verzekering uiteindelijk niet tot stand komt, omdat er schade is geleden, valt binnen de beleidsvrijheid van Verzekeraar en is Tussenpersoon eveneens niet te verwijten. De Commissie concludeert dan ook dat Tussenpersoon niet tekortgeschoten is in zijn verplichtingen jegens Consument. Zie ook GC Kifid 2019-694 (te raadplegen op www.kifid.nl).
- 4.5 De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.