

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-290 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 januari 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., h.o.d.n. Promovendum gevestigd te Dordrecht, verder te noemen Promovendum  
Datum uitspraak : 1 april 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

De schadevrije jaren bij aanvang van de verzekering waren voor verzekeraar niet te controleren in Roy-data. Als gevolg hiervan heeft verzekeraar de premie gebaseerd op basis van nul schadevrije jaren. Gedurende de looptijd van de verzekering is gebleken dat er vanaf het begin van de looptijd wel schadevrije jaren aanwezig waren. Consument heeft daardoor te veel premie betaald. Verzekeraar dient de te veel betaalde premie op basis van onverschuldigde betaling terug te betalen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier, met bijlagen;
- de klachtomschrijving van Consument d.d. 9 januari 2019;
- het verweerschrift van Promovendum;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Promovendum;
- de aanvullende reactie van Promovendum d.d. 24 januari 2020;
- de reactie van Consument d.d. 28 januari 2020.

De Commissie stelt vast dat Promovendum heeft gekozen voor een niet-bindend advies. 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 27 maart 2015 een WAM-verzekering aangevraagd met een All-riskdekking (hierna de Verzekering) bij Promovendum met ingangsdatum 1 april 2015. Op haar aanvraagformulier heeft Consument aangegeven te beschikken over 15 schadevrije jaren. De premie is door Promovendum vastgesteld op € 69,99 per maand. Hiervoor was zij verzekerd bij InShared.

2.2 Artikel 2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden luidt als volgt:

“Artikel 2. Basis van de verzekering

De grondslag voor de verzekering vormen alle door u verstrekte gegevens. Bij de ingang en wijziging van de verzekering ontvangt u een polisblad en zonodig de bijbehorende verzekeringsvoorwaarden. De gegevens die op het polisblad en in de verzekeringsvoorwaarden vermeld staan, dienen door u zeer zorgvuldig gecontroleerd te worden. Indien u niet binnen 2 weken na de afgifte van een polisblad en/of verzekeringsvoorwaarden anders te kennen geeft, gaan wij ervan uit dat u instemt met de inhoud. Wij verstrekken u de genoemde documenten en overige correspondentie inzake uw polis via elektronische weg indien u daar vooraf mee instemt.”.

2.3 Promovendum heeft op 29 september 2015 en 23 oktober 2015 e-mails verzonden naar het door Consument bij de aanvraag opgegeven e-mailadres. In deze e-mails staat vermeld:

“(....) Promovendum heeft de schadevrije jaren inmiddels meerdere malen in de centrale database opgevraagd maar geen resultaat gevonden. (...) Als de schadevrije jaren niet bepaald kunnen worden, zal de premie voor uw polis worden aangepast naar een premie die geldt voor een verzekering zonder schadevrije jaren. Wij verzoeken u, mede in uw belang, om binnen twee weken te reageren. (...).”.

Na het ontbreken van een reactie van Consument heeft Promovendum vanaf 15 november 2015 de premie aangepast naar € 161,83 De nieuwe polis is verstuurd op 19 november 2015.

2.4 De premie van Consument is per 15 november 2018 gewijzigd van € 214,30 per maand naar € 338,17. Dit is voor Consument aanleiding geweest om contact op te nemen met Promovendum.

2.5 Consument heeft zich, op verzoek van Promovendum, gewend tot InShared over de registratie van haar schadevrije jaren in Roy-data.

Op 9 december 2018 antwoordt InShared:

“Wij hebben op 20 april 2015 uw schadevrije jaren geregistreerd in Roy-data (7 schadevrije jaren om precies te zijn). Dit aantal kon uw nieuwe verzekeraar vanaf dat moment in gebruik nemen, zodat u kon profiteren van de premiekorting die hoorde bij 7 schadevrije jaren. Waarom uw huidige verzekeraar de schadevrije jaren niet in gebruik heeft genomen, is voor ons niet duidelijk. Wij hebben in ieder geval uw schadevrije jaren vrijgegeven.”.

2.6 In zijn e-mail van 17 december 2018 schrijft Promovendum aan Consument:

“Eind vorige week heb ik contact gehad met Inshared omtrent de situatie met betrekking tot uw schadevrije jaren, naar aanleiding hiervan stuur ik u deze e-mail. Inshared heeft aan mij bevestigd dat u op 15 april 2015 recht had op 7 schadevrije jaren per 13 februari 2016, dat betekent feitelijk dat u op 15 april 2015 dus 6 schadevrije jaren had. Deze schadevrije jaren hebben wij inmiddels met terugwerkende kracht per 15 november 2018 in gebruik genomen op uw polis.”.

Vervolgens bericht Promovendum aan Consument op 18 november 2018:

“Uw autoverzekering is op 15 april 2015 bij ons van start gegaan. We hebben destijds 6 schadevrije jaren kunnen overnemen. In mei 2015 heeft er een schuld schade plaatsgevonden, waardoor u per de hoofdvervaldatum (15 april 2016) terugviel naar 2 schadevrije jaren. (...) Inmiddels rijdt u alweer twee jaar schadevrij, waardoor u per afgelopen hoofdvervaldatum (15 april 2018) 4 schadevrije jaren hebt opgebouwd. Wanneer u ook dit verzekeringsjaar geen schuld schade claimt, zal u per de komende hoofdvervaldatum (15 april 2019) 5 schadevrije jaren hebben.”.

2.7 Promovendum heeft de volgende printscreen van Roy-data overgelegd waarin staat dat de schadevrije jaren per hoofdpremievervaldatum van 16-01-2015 6 jaar is. Onder de Historie staat vermeld:

Datum	Partij	Actie
06-12-2018	14:03 InShared (...)	Origineel in gebruik
06-12-2018	14:03 InShared (...)	Origineel teruggeven
28-2-2014	14:03 InShared (...)	Origineel in gebruik”

- 2.8 Promovendum heeft de premie op basis van de juiste schadevrije jaren met terugwerkende kracht aangepast per 15 november 2018 en uit coulance een bedrag van € 419,26 aan Consument vergoed.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert € 3.445,26, zijnde de te veel betaalde premie. Het gaat om de te veel betaalde premie over de volgende periodes:

November 2015 - Februari 2016:	€ 247,32
Maart 2016 - Februari 2017:	€ 1401,36
Maart 2017 - Februari 2018:	€ 1206,48
Maart 2018 - September 2018:	€ 590,10
Totaal:	€ 3445,26

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Door Promovendum is een onjuist aantal schadevrije jaren gebruikt waardoor de berekende premie te hoog is geweest. Dit deel van de premie is door Consument ten onrechte aan Promovendum betaald.
- 3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Consument heeft recht op teruggave van de te veel betaalde premie: Er is geen verschil van mening over de hoogte van de schadevrije jaren. Vanaf de looptijd van de Verzekering heeft Promovendum de onjuiste schadevrije jaren toegepast. Consument heeft daardoor te veel premie betaald. Een correctie van de foutief berekende premie is dan een logisch gevolg. Promovendum wil echter niet overgaan tot een correctie over de gehele looptijd, maar beperkt zich tot een coulancevergoeding. Er is geen sprake van coulance, maar van een recht op terugstorting van de te veel betaalde premie. Consument vindt het onbegrijpelijk dat Promovendum zich vervolgens verschuilt achter wetsartikelen en de voorwaarden.
  - Door Promovendum is een fout gemaakt: Promovendum heeft een fout gemaakt bij het toepassen van de schadevrije jaren. Uit de e-mail van Promovendum van 18 december 2018 en de e-mail van InShared van 9 december 2018 blijkt duidelijk dat de schadevrije jaren destijds beschikbaar waren. De door Promovendum overgelegde printscreen kan Consument niet controleren omdat zij geen toegang heeft tot Roy-data.

- Consument kan geen verwijt worden gemaakt: Consument kan niet meer terugvinden of zij de e-mail van Promovendum heeft ontvangen en of zij hierop heeft gereageerd. Mogelijk zijn de e-mails in haar spam-box terechtgekomen. Het had op de weg van Promovendum gelegen om telefonisch contact met Consument op te nemen aangezien het aanpassen van de schadevrije jaren aanzienlijke financiële gevolgen heeft.
- Het aantal schadevrije jaren was voor Consument niet duidelijk: Op de polis staat een bonus/malus-trede vermeld. Het is niet duidelijk hoe deze trede zich verhoudt tot de schadevrije jaren. Hierdoor is het niet mogelijk om te controleren met hoeveel schadevrije jaren er wordt gerekend. Het zou goed kunnen dat Consument er destijds vanuit is gegaan dat de schadevrije jaren goed waren geadministreerd omdat het getal 7 staat vermeld bij de bonus/malustrede op de polis.

#### *Verweer Promovendum*

3.4 Promovendum heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Er waren geen schadevrije jaren zichtbaar in Roy-data: Bij de controle van de door Consument opgegeven schadevrije jaren heeft Promovendum geen schadevrije jaren kunnen terugvinden in Roy-data. Promovendum heeft de premie aangepast naar een verzekering zonder schadevrije jaren en Consument vooraf gewezen op de consequenties voor de premie. Toen Consument op 5 december 2018 contact met Promovendum had opgenomen over haar schadevrije jaren, was er nog steeds niets zichtbaar in Roy-data omdat de schadevrije jaren in gebruik waren bij InShared. Dit blijkt ook uit de printscreen van Roy-data. De mededeling die hierover vanuit Promovendum is gedaan op 18 december 2018 is een vergissing geweest van de desbetreffende medewerker.
- Promovendum heeft geen fout gemaakt: Dat door InShared de schadevrije jaren niet correct zijn verwerkt valt Promovendum niet aan te rekenen. De dag nadat Consument contact had opgenomen met InShared, waren de schadevrije jaren wel zichtbaar in Roy-data. Het kan niet anders zijn dan dat InShared een wijziging heeft doorgevoerd in een eerder afgegeven resultaat.
- Er bestaat geen verplichting tot terugbetaling van een gedeelte van de betaalde premie: Consument moet overeenkomstig artikel 7:23 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) binnen een termijn van twee maanden reageren wanneer hetgeen dat is geleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt en op grond van artikel 2 van de algemene voorwaarden dient Consument binnen twee weken na ontvangst van het polisblad en de verzekeringsvoorwaarden te reageren. Uit coulance heeft Promovendum de premie gecorrigeerd per 15 november 2018. Promovendum heeft een bedrag van € 419,26 vergoed.

- Consument valt een verwijt te maken: Consument heeft niet gereageerd op de e-mails van Promovendum over het niet kunnen terugvinden van de schadevrije jaren. Van de aanpassing van de premie op basis van nul schadevrije jaren is Consument op 19 november 2015 op de hoogte gesteld. Consument heeft pas drie jaar later, op 5 december 2018, contact opgenomen met Promovendum over de hoogte van de premie.
- De informatieverstrekking via e-mail over de schadevrije jaren is conform de verzekeringsovereenkomst: Bij de aanvraag van de verzekering is Consument ermee akkoord gegaan dat de communicatie met Promovendum via de digitale weg en derhalve niet per telefoon verloopt.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Tussen partijen staat vast dat Consument bij aanvang van de verzekering op 15 april 2015 zes schadevrije jaren had opgebouwd. Daarnaast is niet in geschil dat Promovendum Consument vanaf 15 november 2018 heeft gecompenseerd voor de te veel betaalde premie. Partijen verschillen van mening over de vraag of Promovendum gehouden kan worden de resterende te veel betaalde premie aan Consument terug te betalen.
- 4.2 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Promovendum los van de vraag of er door hem een fout is gemaakt, de verplichting bestaat de te veel betaalde premie aan Consument terug te betalen. Promovendum stelt zich op het standpunt dat op hem deze verplichting niet rust. Hij doet een beroep op artikel 7:23 lid 1 BW en artikel 2 van de verzekeringsvoorwaarden. Nu dit een *formeel* verweer is, zal de Commissie hier allereerst op in gaan. Ten aanzien van het beroep op artikel 7:23 BW overweegt de Commissie dat dit artikel ziet op een *koopovereenkomst*. De bepaling is immers opgenomen in titel I van Boek 7 (koop en ruil). In het onderhavige geval is evenwel sprake van een *verzekeringsovereenkomst*. Het beroep van Promovendum op artikel 7:23 BW wordt dan ook verworpen.
- 4.3 Ook het beroep van Promovendum op artikel 2 van de verzekeringsvoorwaarden slaagt niet. Zoals Consument aanvoert, staan de schadevrije jaren niet op het polisblad vermeld maar alleen de bonus/malus-korting. Het verwijt van Promovendum dat Consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden het polisblad had moeten controleren treft geen doel omdat het aantal schadevrije jaren niet op het polisblad staat vermeld.
- 4.4 Ten aanzien van het verwijt van Consument dat Promovendum een fout heeft gemaakt, overweegt de Commissie als volgt.

Door Promovendum is gemotiveerd naar voren gebracht dat hij de schadevrije jaren niet heeft kunnen terugvinden in Roy-data en dat deze pas voor hem zichtbaar waren nadat Consument contact heeft gehad met InShared. Ook heeft Promovendum overeenkomstig de verzekeringsovereenkomst per e-mail contact met Consument gezocht over haar schadevrije jaren. Hij heeft echter geen reactie van Consument mogen ontvangen en heeft daarop de schadevrije jaren naar nul teruggebracht. Ten aanzien van de toepassing van het aantal schadevrije jaren kan Promovendum daarom geen fout worden verweten. Daarnaast oordeelt de Commissie dat Consument ten aanzien van de toegepaste schadevrije jaren ook geen fout kan worden verweten. Hetgeen Promovendum aanvoert over de handelwijze van Consument, wordt besproken onder overweging 4.6.

- 4.5 De Commissie is van oordeel dat Promovendum gehouden is de te veel betaalde premie terug te betalen. Zij licht dit hieronder toe. Consument heeft op basis van een te laag vastgesteld aantal schadevrije jaren, een onjuiste premie betaald. Daarnaast staat vast, althans dat wordt door geen van partijen betwist, dat Promovendum bij een juiste registratie van de schadevrije jaren een lagere premie bij Consument in rekening zou hebben gebracht. Met andere woorden, Consument heeft een gedeelte van de premie onverschuldigd betaald nu een rechtsgrond van een gedeelte van de door Consument betaalde premie ontbreekt. Op grond van de wet (artikel 6:203 BW) is Promovendum daarom gehouden de te veel betaalde premie terug te betalen. Dat Promovendum geen fout kan worden verweten, doet aan deze verplichting niet af.
- 4.6 Over de *hoogte* van het te veel betaalde bedrag overweegt de Commissie als volgt. Promovendum stelt zich op het standpunt dat Consument niet eerder dan in 2018 contact heeft opgenomen over de hoogte van de premie. Consument is er daarnaast per e-mail twee keer op gewezen dat Promovendum het aantal schadevrije jaren niet kon terugvinden in Roy-data en wat hiervan de mogelijke consequentie zal zijn. De Commissie begrijpt dit verweer als een beroep op 'eigen schuld' in de zin van artikel 6:101 BW. Het verweer van Promovendum treft geen doel. Een aftrek vanwege eigen schuld in de zin van art. 6:101 BW is alleen aan de orde in geval van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding. Een terugbetaling op grond van onverschuldigde betaling ex art. 6:203 BW is geen betaling van een schadevergoeding.
- 4.7 De hoogte van de gevorderde schade van € 3.445,26 is door Promovendum niet betwist. Om die reden stelt de Commissie de door Consument geleden schade vast op dit bedrag.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Promovendum binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 3.445,26.

*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 40 van het Reglement.*