

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0124  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 juli 2020  
Ingediend door : De consument  
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., h.o.d.n. Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de gevolmachtigde  
Datum uitspraak : 10 februari 2021  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

## **Samenvatting**

Autoverzekering. Schending mededelingsplicht. De consument heeft zijn mededelingsplicht geschonden omdat hij de vraag in het aanvraagformulier naar de hoogst afgeronde opleiding niet juist heeft beantwoord. De gevolmachtigde had bij kennis van de ware stand van zaken de verzekering evenwel kunnen accepteren op basis van het opleidingsniveau van de partner van de consument. Het beroep op artikel 7:930 lid 4 BW gaat daarom niet op. Dit artikel biedt geen grondslag om uitkering voor de schade te weigeren. Het argument dat de consument tijdens de looptijd van de verzekering melding had moeten maken van zijn gewijzigde gezinssituatie kan de gevolmachtigde ook niet baten. Er is geen verplichting om tussentijdse (risico)wijzigingen te melden. Vordering tot herstel van de overeenkomst en uitkering onder de verzekering toegewezen.

## **I. De procedure**

- I.1 De commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument en 5) de aanvullende stukken van de consument, 6) de dupliek van de gevolmachtigde 7) de aanvullende stukken van de consument, en 8) de aanvullende reactie van de gevolmachtigde.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 6 november 2020. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn broer, de heer [naam broer]. Namens de gevolmachtigde waren aanwezig: de heer [naam medewerker 1], [hoedanigheid 1], en de heer [naam medewerker 2], [hoedanigheid 2].
- I.3 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft op 19 november 2018 een autoverzekering aangevraagd voor een Volkswagen, type Golf. De gevolmachtigde heeft een bevestiging van de aanvraag aan de consument gestuurd met het verzoek te controleren of de gegevens juist zijn. In deze bevestiging staat het adres [adres] te [stad] en verder staat hierin, voor zover relevant:

*“Opleiding: Hbo”*

2.2 De gevolmachtigde heeft het polisblad op 20 november 2018 aan de consument gemaild. Ook daarop staat:

*“Opleiding: Hbo”.*

2.3 Op 17 februari 2020 is de auto gestolen. De consument heeft van de diefstal aangifte gedaan bij de politie en de diefstal gemeld bij de gevolmachtigde met het verzoek tot uitkering over te gaan. De schade is vastgesteld op een bedrag van € 9.250,00.

2.4 De gevolmachtigde heeft de claim van de consument afgewezen omdat de consument in het aanvraagformulier de vraag naar de hoogst afgeronde opleiding niet juist heeft beantwoord. Als de consument de vraag juist zou hebben beantwoord, zou de verzekering niet tot stand zijn gekomen. De gevolmachtigde heeft de claim op grond van artikel 7:930 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) afgewezen en de kosten die zij heeft gemaakt, een bedrag van € 2.049,82, van de consument teruggevorderd.

*De vordering en klacht van de consument*

2.5 De consument vordert herstel van de verzekeringsovereenkomst en vergoeding van de dagwaarde van de auto van € 9.250,00, de kosten van rechtsbijstand van € 1.600,00, vergoeding van de huur van een tijdelijke auto van € 8.000,00 en de door de gevolmachtigde geclaimde onkosten van € 2.250,00. Het totaalbedrag is € 21.500,00.

2.6 De consument heeft de verzekering aangevraagd via de website van de gevolmachtigde. In het aanvraagformulier is gevraagd naar het opleidingsniveau in algemene zin. Anders dan de gevolmachtigde stelt, is niet gevraagd naar ‘hoogst afgeronde opleiding’. Ook uit de bevestiging van de aanvraag blijkt dat enkel de vraag “opleiding” is gesteld. Omdat de consument ten tijde van de aanvraag een Hbo-opleiding volgde, heeft hij bij die vraag “hbo” ingevuld. Ook in de Algemene en bijzondere verzekeringsvoorwaarden wordt nergens gesproken over “opleiding of afgeronde opleiding”.

De gevolmachtigde gaat er ten onrechte van uit dat eenieder weet dat zij zich richt op een specifieke doelgroep, hoger opgeleiden. De consument heeft de vraag te goeder trouw beantwoord, en wist niet dat kennelijk werd bedoeld “hoogst afgeronde opleiding”. De consument heeft de vraag mogen begrijpen in de zin die hij daaraan mocht toekennen en verwijst daarbij naar Hof Den Bosch 6 oktober 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:3903. De vraag “opleiding” is niet toegelicht en bij onduidelijkheid moet worden gekozen voor de uitleg die voor de verzekeringnemer het minst bezwaarlijk is. De consument had met de verzekering bij de gevolmachtigde bovendien geen (premie)voordeel kunnen behalen ten opzichte van andere verzekeringen, dus hij had er geen enkel belang bij om onjuiste informatie te vertrekken.

- 2.7 In juli 2019 heeft de gevolmachtigde een schadeclaim van de consument wel betaald. Dit is een bevestiging dat de verzekering terecht tot stand is gekomen.
- 2.8 De gevolmachtigde heeft meegedeeld dat de verzekering op basis van het opleidingsniveau van de partner van de consument wel geaccepteerd had kunnen worden, omdat zij over een WO-diploma beschikte. Van februari 2017 tot 25 januari 2019 woonde de consument samen met zijn partner. De consument heeft bij de aanvraag van de reisverzekering waaraan de gevolmachtigde refereert ingevuld dat hij ‘alleenstaand’ is. Dit is zijn officiële burgerlijke status, maar dit betekent niet dat de consument geen partner had. De gezinssituatie is niet gewijzigd en er was geen sprake van een wijziging die volgens de voorwaarden had moeten worden gemeld.
- 2.9 Bij de aanvraag van de autoverzekering woonde de consument tijdelijk bij zijn ouders. Hij heeft daarom het adres van zijn ouders ingevuld en toen hij na een aantal weken naar zijn eigen huis is gegaan, heeft hij dit ook bij de gevolmachtigde doorgegeven. Die wijziging is verwerkt maar, anders dan de gevolmachtigde stelt, bestond kennelijk geen aanleiding de premie te veranderen.
- 2.10 Navraag bij de gevolmachtigde wees uit dat het voor het voortduren van de verzekering geen probleem is als de partner met het vereiste diploma zich gedurende de looptijd van de verzekering uitschrijft op het adres.

*Het verweer van de gevolmachtigde*

- 2.11 De gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.12 De gevolmachtigde vraagt in het aanvraagproces naar de hoogst afgeronde opleiding van de aspirant verzekerde. In de bevestiging van de aanvraag die aan de consument is gestuurd, staat een verkorte weergave van de vraag met betrekking tot het opleidingsniveau.

De gevolmachtigde richt zich op een specifieke doelgroep, namelijk hoger opgeleiden, waaronder wordt verstaan een afgeronde hbo- of wo-opleiding. Ook vwo, havo en mbo wordt geaccepteerd. Dit beleid is openbaar. De consument is niet in het bezit van een afgeronde hbo-, wo-, havo-, vwo- en/of mbo-opleiding. De gevolmachtigde had de aanvraag bij kennis van de ware stand van zaken daarom niet geaccepteerd. Op grond van artikel 16 van de Algemene Voorwaarden heeft de consument geen recht op uitkering. De gevolmachtigde beroept zich hierbij de op uitspraak van de Rechtbank Rotterdam van 17 juli 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:5582.

- 2.13 Als de consument en zijn partner ten tijde van de aanvraag van de autoverzekering partners waren, dan had de gevolmachtigde de aanvraag kunnen accepteren op basis van de door de partner afgeronde wo-opleiding. Deze informatie was bij de aanvraag niet bij de gevolmachtigde bekend zodat hij ten tijde van de aanvraag geen juiste inschatting van het risico kon maken. Bovendien geldt in dat geval dat deze gezinssituatie tijdens de looptijd is gewijzigd. Dat blijkt uit de aanvraag van de reisverzekering door de consument op 31 mei 2019, waarin hij heeft vermeld dat hij alleenstaand is. Ook uit de uittreksels uit de GBA blijkt dat de consument en zijn partner niet samenwonend waren. De consument had de gevolmachtigde hierover moeten informeren. Een herbeoordeling zou meebrengen dat de verzekering was beëindigd. Op de schadedatum zou geen autoverzekering bij de gevolmachtigde lopen.
- 2.14 Tot slot heeft de consument bij het doen van de aanvraag van de autoverzekering een ander adres opgegeven dan het adres in [plaatsnaam] waarop hij volgens het uittreksel van de GBA stond ingeschreven. De premie zou bij opgave van dat adres hoger zijn. Ook op dit punt heeft de consument afwijkend verklaard.
- 2.15 De consument heeft bij de aanvraag van de autoverzekering bewust een onjuiste voorstelling van zaken gegeven. Hij heeft zijn mededelingsplicht van artikel 7:928 lid 1 BW geschonden. Op grond van artikel 7:930 lid 4 BW en artikel 16 van de Algemene Voorwaarden is de gevolmachtigde geen uitkering verschuldigd. Bij kennis van de ware stand van zaken zou hij de verzekering niet hebben geaccepteerd. De verzekering is daarom terecht beëindigd en de consument is de door de gevolmachtigde gevorderde kosten verschuldigd.

### 3. De beoordeling

#### *Inleiding*

3.1 De vraag is of de consument zijn mededelingsplicht heeft geschonden bij het aanvragen van de autoverzekering. Bij een bevestigend antwoord op die vraag moet worden beoordeeld wat daarvan de gevolgen zijn en meer in het bijzonder of de schending van de mededelingsplicht meebrengt dat de gevolmachtigde dekking voor de schade door de diefstal van de auto mag weigeren. Alvorens op deze aspecten in te gaan, zet de commissie het juridisch kader waaraan moet worden getoetst uiteen.

#### *Het juridisch kader*

- 3.2 De commissie stelt voorop dat in artikel 7:928 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat de aspirant-verzekeringnemer verplicht is om vóór het sluiten van de verzekeringsovereenkomst aan de verzekeraar alle feiten mee te delen die hij kent of behoort te kennen en waarvan hij weet of behoort te begrijpen dat de beslissing van de verzekeraar daarvan afhangt of kan afhangen.
- 3.3 Een schending van deze mededelingsplicht kan ertoe leiden dat de verzekeraar zich er in een later stadium op beroept dat hij – als hij bij het sluiten van de verzekering op de hoogte zou zijn geweest van de juiste stand van zaken – de verzekering slechts tegen een hogere premie, tegen een lagere verzekerde som of onder bepaalde voorwaarden zou zijn aangegaan (artikel 7:930 lid 3 BW). Ook is mogelijk dat de verzekeraar aanvoert dat hij de verzekering helemaal niet gesloten zou hebben (zie artikel 7:930 lid 4 BW). Als de verzekeraar erin slaagt dit te bewijzen, kan dit nadelige gevolgen hebben voor het recht op uitkering van de tot uitkering gerechtigde.
- 3.4 Met inachtneming van het voorgaande, overweegt de Commissie als volgt.

#### *Heeft de consument de mededelingsplicht geschonden?*

3.5 Partijen verschillen van mening over de vraag of de consument zijn mededelingsplicht heeft geschonden. De gevolmachtigde heeft het standpunt ingenomen dat dit zo is. Hij heeft in het aanvraagformulier gevraagd naar de hoogst afgeronde opleiding en die vraag heeft de consument onjuist beantwoord. De consument betwist dit omdat alleen is gevraagd naar het opleidingsniveau in algemene zin. De gevolmachtigde heeft bij haar reactie op de klacht de eerste pagina van het door hem gehanteerde aanvraagformulier overgelegd, waarin onder 'Uw gegevens' wordt gevraagd naar de hoogst afgeronde opleiding. De consument heeft ontkend dat in het formulier dat hij heeft ingevuld is gevraagd naar de hoogst afgeronde opleiding maar hij heeft zijn stelling niet met stukken onderbouwd.

De bevestiging van de aanvraag, waarin alleen staat ‘opleiding’ kan, gelet op het door de gevolmachtigde overgelegde aanvraagformulier en de uitleg van de gevolmachtigde dat in de bevestiging een verkorte weergave van de vragen is opgenomen, niet als een onderbouwing van zijn stelling dienen. De commissie neemt daarom aan dat de gevolmachtigde heeft gevraagd naar de hoogst afgeronde opleiding. Hiermee heeft de gevolmachtigde duidelijk gemaakt dat hij in het betreffende feit is geïnteresseerd. Met andere woorden, de verzekeringnemer mag aannemen dat de vragen op de vragenlijst zien op informatie die relevant is voor de gevolmachtigde. Zie ook hiervoor HR 15 mei 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2653, overweging 3.3.

- 3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument ten tijde van de aanvraag de hbo-opleiding die hij volgde nog niet had afgerond. Dit brengt mee dat de betreffende vraag onjuist is beantwoord en dat de consument zijn mededelingsplicht heeft geschonden.

*Wat zijn de gevolgen van het schenden van de mededelingsplicht?*

- 3.7 De gevolmachtigde heeft zich op het standpunt gesteld dat hij bij kennis van de ware stand van zaken over de hoogst afgeronde opleiding van de consument, de verzekering niet zou hebben gesloten. De consument heeft daarom geen recht op uitkering voor de schade door de diefstal van zijn auto. Hij heeft daarmee een beroep gedaan op artikel 7:930 lid 4 BW.
- 3.8 Maar de gevolmachtigde heeft ook vermeld dat hij, als de consument hem hierover had geïnformeerd, de verzekering wel had kunnen accepteren omdat de partner van de consument een afgeronde WO-opleiding heeft, mits vaststaat dat de consument en zijn partner ten tijde van de aanvraag en ten tijde van de schade samenwoonden. Dat laatste is volgens de gevolmachtigde niet het geval omdat zij volgens de gegevens in de Gemeentelijke Basisadministratie na 25 januari 2019, dus voor de diefstal van de auto van de consument, niet meer op één adres woonden. Deze wijziging in de gezinssituatie had de consument moeten melden. En als de consument dat zou hebben gedaan, had de gevolmachtigde de verzekering beëindigd op grond van het opleidingsniveau van de consument.
- 3.9 Voor beantwoording van de vraag wat de gevolgen zijn van het schenden van de mededelingsplicht door de consument, is van belang wat de gevolmachtigde zou hebben gedaan bij kennis van de ware stand van zaken. Daarbij moet worden betrokken de omstandigheid dat de partner van de consument een WO-opleiding had afgerond. De consument en zijn partner woonden op het moment van de aanvraag van de verzekering samen en er is, ook gelet op de toelichting van de consument op de zitting, geen aanleiding om aan te nemen dat zij op dat moment geen relatie hadden. Deze omstandigheid brengt, mede gelet op het acceptatiebeleid van de gevolmachtigde, mee dat de verzekering wel had kunnen worden gesloten. Een beroep op artikel 7:930 lid 4 BW kan om die reden niet slagen.

*Is sprake van een wijziging in de situatie van de consument tijdens de looptijd van de verzekering die hij had moeten melden?*

3.10 Partijen hebben gediscussieerd over de vraag of de gezinssituatie van de consument is gewijzigd. Gelet op het volgende is dat evenwel niet relevant. In de wet is namelijk geen regeling over de melding van risicoverzwaren opgenomen. De gevolmachtigde heeft op de zitting verklaard dat een verplichting om wijzigingen te melden niet in de voorwaarden is opgenomen. Het onderwerp is dus ook niet contractueel geregeld. Op grond van de voorwaarden bestaat daarmee geen verplichting voor de verzekerde om wijzigingen van het risico, als daarvan sprake zou zijn, tijdens de looptijd van de verzekering mee te delen. De consument kan dan ook niet worden verweten dat hij zijn meldingsplicht in dit opzicht heeft geschonden.

*Wat is de conclusie?*

- 3.11 De consument heeft zijn mededelingsplicht geschonden omdat hij de vraag in het aanvraagformulier naar de hoogst afgeronde opleiding niet juist heeft beantwoord. De gevolmachtigde had bij kennis van de ware stand van zaken, waaronder het opleidingsniveau van zijn partner, de verzekering evenwel kunnen accepteren op basis van haar opleidingsniveau. Het beroep op artikel 7:930 lid 4 BW gaat daarom niet op. Dit artikel biedt geen grondslag om uitkering voor de schade te weigeren.
- 3.12 Het argument dat de consument tijdens de looptijd van de verzekering melding had moeten maken van zijn gewijzigde gezinssituatie kan de gevolmachtigde ook niet baten. Op grond van de voorwaarden bestaat geen verplichting om tussentijdse (risico)wijzigingen te melden. Ook uit de wet vloeit een dergelijke verplichting niet voort.
- 3.13 De gevolmachtigde is daarom gehouden uitkering te doen voor de door de consument gevorderde schade. De consument heeft vergoeding gevorderd van de door de expert van de gevolmachtigde vastgestelde dagwaarde van de auto van € 9.250,00. De gevolmachtigde heeft de hoogte van deze vordering niet betwist zodat deze vordering zal worden toegewezen.
- 3.14 De gevolmachtigde heeft de verzekeringsovereenkomst ten onrechte op grond van schending van de mededelingsplicht opgezegd. De vordering tot herstel van de verzekering zal, indien de consument dit herstel nog wenst, worden toegewezen.

*De overige vorderingen van de consument*

3.15 De consument heeft ook vergoeding gevorderd van de kosten van juridische bijstand van € 1.600,00, vergoeding van de huur van een tijdelijke auto van € 8.000,00 en de door de gevolmachtigde geclaimde onkosten van € 2.250,00. De commissie oordeelt daarover als volgt.

- 3.16 De gevolmachtigde heeft per e-mail van 9 april 2020 de door hem gemaakte kosten in het dossier van de consument teruggevorderd. Het gaat hierbij om een bedrag van € 2.049,82, en niet het in het klachtformulier genoemde bedrag van € 2.250,00 waar de consument van lijkt uit te gaan. Hij heeft in die brief en ook in de procedure niet uitgelegd wat de grondslag van deze vordering is. Gelet op wat de commissie hierboven heeft overwogen, is er geen grondslag voor het terugvorderen van die kosten. De vordering van consument zal daarom worden toegewezen. Maar het is de commissie niet duidelijk geworden of de consument dit bedrag al heeft betaald of dat de gevolmachtigde de incasso van dit bedrag heeft opgeschort. Dit betekent dat als de consument nog niet heeft terugbetaald, hij dit ook niet hoeft te doen en als de consument wel al heeft betaald de gevolmachtigde dit bedrag aan de consument moet terugbetalen.
- 3.17 Ten aanzien van de vordering tot vergoeding van de huur van de tijdelijke auto van € 8.000,00, overweegt de commissie als volgt. De consument heeft alleen gesteld dat hij recht heeft op € 8.000,00 maar deze vordering onvoldoende onderbouwd zodat de commissie deze vordering ook niet kan beoordelen. Deze vordering wordt daarom afgewezen.
- 3.18 Tot slot heeft de consument vergoeding gevorderd van de kosten van juridische bijstand van € 1.600,00. De consument heeft zich tijdens de procedure bij Kifid niet laten bijstaan door een vertegenwoordiger maar in het voortraject wel door een advocaat. De kosten van een gemachtigde van de consument in het voortraject ter incasso van de vordering kunnen in aanmerking komen voor vergoeding. Het gaat hierbij om de kosten van artikel 6:96 lid 2 aanhef en onder c BW. De consument heeft bij zijn klacht de brief van zijn advocaat aan de gevolmachtigde overgelegd. Daarmee staat vast dat de advocaat werkzaamheden heeft verricht. De gevolmachtigde heeft ook niet betwist dat de consument voor die werkzaamheden heeft betaald. Naar het oordeel van de commissie moet de gevolmachtigde de door de consument gevorderde buitengerechterlijke incassokosten, die dus zijn gemaakt vóór de Kifid-procedure, vergoeden tot een bedrag van € 150,00. Voor de vaststelling van deze vergoeding heeft de commissie aansluiting gezocht bij de Staffel Vergoedingsregeling Buitengerechterlijke Incassokosten (zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) onder 'Consumenten - Reglementen' - Tarief IV).

#### *Slotsom*

- 3.19 De slotsom is dat de gevolmachtigde aan de consument een uitkering moet betalen voor de diefstal van de auto van € 9.250,00. De consument hoeft het door de gevolmachtigde gevorderde bedrag van € 2.049,82 niet te betalen en als hij al heeft betaald, moet de gevolmachtigde dit bedrag terugbetalen. De gevolmachtigde moet aan de consument een bedrag van € 150,00 vergoeden voor buitengerechterlijke incassokosten. De vordering tot herstel van de verzekering zal, indien de consument hierom vraagt, worden toegewezen.



De vordering tot vergoeding van de huurkosten van een tijdelijke auto moet worden afgewezen. Wat partijen verder hebben aangevoerd, kan niet tot een andere uitkomst leiden en is daarom niet besproken.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat:

- de gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 9.250,00 aan de consument vergoedt voor de diefstal van de auto en een bedrag van € 150,00 voor buitengerechtelijke incassokosten;
- het de gevolmachtigde niet is toegestaan € 2.049,82 op de consument te incasseren en, indien en voor zover de consument al heeft betaald, de gevolmachtigde dit bedrag binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de consument terugbetaalt;
- de gevolmachtigde de verzekering onmiddellijk herstelt, indien de consument hierom vraagt binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- de overige vorderingen worden afgewezen.

*Deze uitspraak is 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.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*