

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0444  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. J.L.M. Luiten,  
leden en mr. K.S. Smits, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 14 augustus 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Univé Oost Bemiddeling B.V., gevestigd te Enschede, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	: 19 mei 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW), artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)

## **Samenvatting**

Zorgplicht tussenpersoon. De consument heeft in verband met de aanschaf van een nieuwe auto zijn autoverzekering gewijzigd. De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden omdat de consument hem een half jaar voor het wijzigen van de verzekering onjuiste informatie heeft verstrekt over het vereiste alarmsysteem. Ook heeft de tussenpersoon de consument na het sluiten van de verzekering niet gewezen op de alarmclausule en het ontbreken van dekking voor schade door diefstal en joyriding. De bewijslast van de door de consument gestelde gang van zaken rust op de consument. De tussenpersoon heeft de stellingen van de consument gemotiveerd betwist en gespreksnotities overgelegd. De consument betwist de juistheid van de inhoud van de gespreksnotities en heeft ter onderbouwing hiervan verschillende stukken overgelegd. De commissie oordeelt dat de gespreksnotities onvoldoende inhoud hebben om de stellingen en de overgelegde stukken van de consument te weerleggen, zodat de tussenpersoon zijn verweer onvoldoende heeft gemotiveerd. De conclusie is dat de stellingen van de consument vast zijn komen te staan bij gebreke van voldoende gemotiveerde betwisting door de tussenpersoon. Hoewel de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden ontbreekt het causale verband tussen de fout en de eventuele toekomstige schade van de consument. De commissie wijst de vordering af.

## **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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de tussenpersoon; 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de aanvullende reactie van de tussenpersoon.

- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een bindend advies. De tussenpersoon is niet bindend aangesloten, maar heeft desgevraagd verklaard een bindend advies te aanvaarden tot een maximumbedrag van € 25.000,00, conform zijn algemene voorwaarden. Dit betekent dat partijen elkaar onder de bovengenoemde voorwaarde aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument had via de tussenpersoon een verzekeringspakket met onder andere een autoverzekering (hierna: 'de verzekering'). In mei 2019 heeft de consument het kantoor van de tussenpersoon bezocht vanwege de mogelijke aanschaf van een nieuwe auto en de daarmee verband houdende wijziging van de verzekering. In de gespreksnotitie van de tussenpersoon is onder andere het volgende opgenomen:

*“Offerte andere auto gemaakt.  
Geen kenteken bekend.  
Indicatie van de premie meegegeven.”*

- 2.2 In oktober 2019 heeft de consument een nieuwe Toyota RAV4 (hierna: de auto) gekocht bij een autobedrijf. Op 12 oktober 2019 heeft een medewerker van het autobedrijf in opdracht van de consument telefonisch contact met de tussenpersoon opgenomen om de autoverzekering te wijzigen. Diezelfde dag heeft de tussenpersoon de nieuwe verzekeringsdocumenten, waaronder een polisblad en wijzigingsbrief, per e-mail aan de consument gestuurd.

- 2.3 Op het polisblad van de verzekering staat de volgende alarmclausule (hierna: de clausule) vermeld:

#### Clausules

Vereist alarmsysteem: Alarmsysteem  
(Schade door) diefstal van de auto en joyriding is alleen verzekerd als aan de volgende twee punten is voldaan:  
- deze auto is voorzien van een VbV/SCM goedgekeurd alarmsysteem met hellingshoekdetectie of een vergelijkbaar in de fabriek ingebouwd systeem.  
- dit systeem heeft op het moment van diefstal/joyriding een geldig certificaat, is ingeschakeld en werkt  
Is dit het geval, dan vervalt een eventueel gekozen eigen risico.

2.4 In de wijzigingsbrief bij de verzekeringsdocumenten staat onder andere het volgende:

*“(...) Voor deze verzekering zijn er belangrijke voorwaarden met betrekking tot schadeservice en alarmsystemen van toepassing. Wij adviseren u de voorwaarden en de polis goed door te lezen.”*

- 2.5 Op 20 maart 2020 heeft de consument telefonisch bij de tussenpersoon gevraagd of een alarmclausule van toepassing is. De tussenpersoon heeft die vraag positief beantwoord en een e-mail aan de consument gestuurd met een overzicht van de contactmomenten. De consument heeft per e-mail gereageerd met zijn weergave van de contactmomenten en hij heeft de tussenpersoon verzocht een acceptabele oplossing te bieden voor het probleem dat de auto niet is verzekerd tegen schade door diefstal en joyriding vanwege het niet beschikken over het vereiste alarmsysteem.
- 2.6 Op 23 maart 2020 heeft de tussenpersoon per e-mail aan de consument bericht dat de voorwaarden niet gewijzigd zullen worden, maar dat de auto via de tussenpersoon bij een andere verzekeraar verzekerd kan worden.
- 2.7 Op 31 maart 2020 heeft de consument de autoverzekering via de tussenpersoon beëindigd en de auto elders verzekerd. De consument heeft de tussenpersoon aansprakelijk gesteld voor mogelijke toekomstige schade. De tussenpersoon heeft de aansprakelijkheid afgewezen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument vordert een verklaring voor recht dat de tussenpersoon aansprakelijk is voor de schade die de consument lijdt indien hij bij een autoschade in de periode 12 oktober 2019 tot 12 oktober 2022 van de verzekeraar slechts de dagwaarde van zijn auto vergoed krijgt in plaats van de nieuwwaarde. De tussenpersoon is in dat geval aansprakelijk voor het verschil tussen de nieuwwaarde en de dagwaarde van de auto op het moment van ontstaan van de schade.
- 2.9 De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover hem heeft geschonden door hem tijdens het gesprek in mei 2019 verkeerde informatie te verstrekken. De consument heeft de tussenpersoon verteld dat hij een nieuwe auto wilde aanschaffen en hij heeft hem gevraagd of voor auto's met een nieuwwaarde vanaf € 50.000,00 als aanvullende veiligheidseis voor dekking tegen diefstal en andere evenementen geldt dat de auto een alarmsysteem heeft. De tussenpersoon heeft volgens de consument geantwoord dat die veiligheidseisen alleen gelden voor auto's met een nieuwwaarde vanaf € 80.000,00. Maar na wijziging van de verzekering bleek dat een alarmclausule van toepassing was op grond waarvan de auto een alarmsysteem moest hebben. En omdat de auto dat alarmsysteem niet had, was er geen dekking voor schade door diefstal of joyriding.

De tussenpersoon heeft tijdens het gesprek in mei 2019 ook een verkeerde jaarpremie doorgegeven, namelijk € 550,00 in plaats van € 855,99.

- 2.10 De consument voert daarnaast aan dat de tussenpersoon de consument niet heeft gewezen op de alarmclausule en niet op het ontbreken van dekking als niet aan die alarmclausule werd voldaan. Ook dat is volgens de consument een schending van de zorgplicht.

*Het verweer*

- 2.11 De tussenpersoon voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden door (volgens de consument) verkeerde informatie te verstrekken en de consument niet te wijzen op de alarmclausule en het ontbreken van dekking. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden. Zij licht dit oordeel hieronder toe.

*Maatstaf zorgplicht assurantietussenpersoon*

- 3.2 Vooropgesteld moet worden dat een tussenpersoon op grond van artikel 7:401 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. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak. Onder meer is bepaald dat de tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemer.<sup>1</sup> Onderdeel van de zorgplicht is dat de tussenpersoon een verzwaarde motiveringsplicht heeft. In deze zaak betekent de verzwaarde motiveringsplicht dat de tussenpersoon, voor zover hij de stellingen van de consument betwist dat hij verkeerde informatie heeft verstrekt en niet heeft gewezen op de alarmclausule en het ontbreken van dekking tegen schade door diefstal en joyriding wegens het niet voldoen aan de alarmclausule, ter motivering van deze betwisting voldoende feitelijke gegevens dient te verstrekken teneinde de consument aanknopingspunten te verschaffen voor eventuele bewijslevering.<sup>2</sup> Een ander onderdeel van de zorgplicht is dat een assurantietussenpersoon de verzekerde duidelijk uitleg dient te geven over een (alarm)clausule en wat de gevolgen zijn wanneer daaraan niet wordt voldaan. Dat geldt te meer, wanneer bij het niet voldoen aan deze verplichting de dekking kan worden onthouden.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003: AF0122, NJ 2003, 375, te raadplegen op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> Zie GC Kifid 2017-741, 2019-347, 2020-754 en 2020-866 te raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>3</sup> Zie Gerechtshof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108 r.o. 3.2 en GC Kifid 2016-270, 2019-463 en 2019-585.

*Verkeerde informatie voorafgaand aan wijzigen autoverzekering*

- 3.3 Uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgt dat de consument bij gemotiveerde betwisting door de tussenpersoon de bewijslast draagt van zijn stelling dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. De tussenpersoon heeft de stelling van de consument dat hij in mei 2019 onjuiste informatie heeft verstrekt, gemotiveerd betwist met een door hem gemaakte notitie van het gesprek met de consument. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon hiermee niet heeft voldaan aan de verzwaarde motiveringsplicht en hij daardoor zijn betwisting van de stelling van de consument onvoldoende heeft onderbouwd. De commissie licht dit oordeel hieronder toe.
- 3.4 Volgens de tussenpersoon is tijdens het gesprek op 23 mei 2019 slechts een indicatieve premie van € 550,00 gegeven, uitgaande van een aanschafwaarde van circa € 40.000,00 en is niet gesproken over veiligheidseisen. De tussenpersoon heeft een gespreksnotitie (weergegeven in overweging 2.2) overgelegd, gedateerd 23 mei 2019, waarin alleen staat dat een offerte voor een andere auto met onbekend kenteken is gemaakt en een indicatie van de premie is meegegeven.
- 3.5 De consument betwist de juistheid van de gespreksnotitie. Hij stelt dat de datum niet klopt, omdat het gesprek niet op donderdag 23 mei 2019, maar op dinsdag 21 mei 2019 heeft plaatsgevonden, toen hij op zijn kleinzoon paste. De consument heeft een verklaring van zijn zoon overgelegd, waarin staat dat de consument op dinsdag 21 mei op zijn kleinzoon heeft gepast. De tussenpersoon heeft vervolgens aangegeven dat de gespreksnotitie mogelijk twee dagen later is opgemaakt of dat een vergissing is gemaakt bij de datering, maar dat dit niet relevant is. De inhoud van de gespreksnotitie is wel correct. De consument heeft echter ook een schermafdruck overgelegd van een pagina uit het computersysteem van een autobedrijf, met betrekking tot een offerte voor een Toyota RAV4. De schermafdruck vermeldt onder andere de datum waarop een offerte is opgemaakt (20 mei 2019), dat een offerte is geprint, het merk en type auto en een catalogusprijs van € 53.524,15. De tussenpersoon stelt niet bekend te zijn met (de schermafdruck van) de offerte en de bedoeling van de consument met het overleggen ervan.
- 3.6 De commissie vindt het aannemelijk dat de consument en de tussenpersoon op 21 mei 2019 met elkaar hebben gesproken. Zij ziet in de door de consument overgelegde stukken aanleiding om ook aan te nemen dat de tussenpersoon onjuiste informatie heeft verstrekt. De door de consument aangeleverde schermafdruck toont aan dat de consument op 20 mei 2019 een offerte voor een Toyota RAV4 heeft ontvangen met een concrete catalogusprijs. De commissie vindt aannemelijk dat de consument het gesprek met de tussenpersoon heeft gevoerd op basis van deze offerte en dat hij heeft gevraagd of voor een verzekering van een auto met een nieuwwaarde van € 50.000,00 of meer voorwaarden gelden met betrekking voorzieningen tegen diefstal en dergelijke.

De verklaring van de tussenpersoon dat een indicatieve jaarpremie van € 550,00 is gegeven op basis van een catalogusprijs van € 40.000,00 volgt ook niet uit de gespreksnotitie. De gespreksnotitie van de tussenpersoon vermeldt immers slechts 'andere auto' zonder de vermelding van een waarde en zonder vermelding van de hoogte van de indicatieve premie. Van de tussenpersoon mag verwacht worden dat hij in de notities had vastgelegd wat de hoogte van de indicatieve premie is en op basis van welke waarde en welk merk en type auto een indicatieve premie is meegegeven. Omdat deze informatie ontbreekt, bevat de gespreksnotitie van de tussenpersoon onvoldoende feitelijke gegevens om de stelling van de consument gemotiveerd te betwisten. Dat betekent dat de stelling van de consument dat de tussenpersoon in mei 2019 onjuiste informatie heeft verstrekt vast is komen te staan bij gebreke van voldoende gemotiveerde betwisting door de tussenpersoon.

*Plicht te wijzen op alarmclausule en gevolgen voor dekking bij wijzigen autoverzekering*

- 3.7 De tussenpersoon heeft de stelling van de consument dat de tussenpersoon hem bij wijziging van de verzekering niet heeft gewezen op de alarmclausule en niet op het ontbreken van dekking voor schade door diefstal of joyriding, gemotiveerd betwist. Hij heeft daarbij een gespreksnotitie, het polisblad en de wijzigingsbrief overgelegd. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon hiermee niet heeft voldaan aan de verzwaarde motiveringsplicht. Hij heeft de stelling van de consument, dat de tussenpersoon bij wijziging van de verzekering niet heeft gewezen op de alarmclausule en op de gevolgen bij het ontbreken van een deugdelijk werkend en gecertificeerd alarmsysteem, onvoldoende gemotiveerd betwist. De commissie licht dat hieronder toe.
- 3.8 De tussenpersoon stelt dat hij geen advies heeft gegeven, maar dat hij slechts de opdracht heeft uitgevoerd een wijziging door te voeren. Volgens de tussenpersoon worden bijzondere voorwaarden en extra alarmsystemen benoemd in de gesprekken waarin verzekeringen worden afgesloten en is dat ook in dit geval gebeurd. Van het gesprek op 12 oktober 2019 is geen geluidsopname, maar wel een gespreksnotitie. Hierin staat onder meer dat de consument samen met zijn garagehouder heeft gebeld, dat de klant weet wat hij wil, dat op verzoek en instructie van de klant een verzekering is gesloten en dat er geen advies is gegeven. De standaardvraag 'Kent u de dekking van de verzekering?' is met 'Ja' beantwoord. Tot slot staat in de notitie dat de klant tijdens het gesprek is geattendeerd op de risico's waarvoor mogelijk geen dekking is. De tussenpersoon stelt verder dat de consument ook in de wijzigingsbrief expliciet is gewezen op de alarmclausule en dat de alarmclausule op het polisblad staat en consument verzocht is het polisblad en de voorwaarden goed door te nemen.

- 3.9 De consument betwist de juistheid van de gespreksnotitie en stelt dat hijzelf, anders dan in de notitie staat, niet bij het gesprek aanwezig is geweest. Ter onderbouwing heeft de consument een verklaring overgelegd van het autobedrijf waarin staat dat het autobedrijf in opdracht van de consument een wijziging heeft doorgevoerd bij de tussenpersoon. Ook stelt de consument dat hij op geen enkele wijze advies heeft gekregen van de tussenpersoon.
- 3.10 De commissie overweegt dat in het midden kan blijven of de consument bij het gesprek tussen de tussenpersoon en het autobedrijf aanwezig is geweest. Uit de verklaring van het autobedrijf blijkt dat het autobedrijf in opdracht van de consument handelde, zodat de tussenpersoon ervan mocht uitgaan dat mededelingen aan het autobedrijf ook de consument zouden bereiken.
- 3.11 De vermeldingen dat de standaardvraag ‘Kent u de dekking van de verzekering?’ met ‘ja’ is beantwoord en dat de klant tijdens het gesprek is geattendeerd op de risico’s waarvoor mogelijk geen dekking is, zijn naar het oordeel van de commissie te algemeen. Hieruit blijkt immers niet dat de tussenpersoon in het gesprek ook duidelijk uitleg heeft gegeven over de alarmclausule of wat de gevolgen zijn indien daaraan niet wordt voldaan. Het lag op de weg van de tussenpersoon om dit vast te leggen, juist vanwege het belang en gewicht van deze clausule. De gespreksnotitie van de tussenpersoon bevat daarom onvoldoende feitelijke gegevens om aan te nemen dat tijdens het gesprek is gewezen op de alarmclausule en de gevolgen indien daaraan niet wordt voldaan. Ook de vermelding in de wijzigingsbrief dat ‘voor de verzekering belangrijke voorwaarden zijn met betrekking tot shadeservice en alarmsystemen van toepassing zijn’ acht de commissie te algemeen, omdat hieruit eveneens geen duidelijke uitleg blijkt over de alarmclausule of wat de gevolgen zijn indien daaraan niet wordt voldaan.
- 3.12 Op het polisblad staat de alarmclausule wel expliciet vermeld. Omdat de consument de ontvangst van deze stukken niet heeft betwist mocht van hem – ook wanneer hij eerder was geadviseerd – worden verwacht dat hij zich vergewiste van (de juistheid van) de inhoud van aan hem verstuurd stukken. De consument had dus op de hoogte kunnen en moeten zijn van de clausule. De commissie vindt deze vermelding evenwel onvoldoende om te concluderen dat de tussenpersoon aan zijn informatieplicht heeft voldaan. Dat betekent dat de stelling van de consument dat hij niet is gewezen op de alarmclausule of het ontbreken van dekking tegen schade door diefstal en joyriding is komen vast te staan bij gebreke van voldoende gemotiveerde betwisting door de tussenpersoon.
- 3.13 Uit het voorgaande volgt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden door hem op 21 mei 2019 onjuist te informeren over de premie en het vereiste dat auto’s met een nieuwwaarde boven € 50.000,00 een alarmsysteem moesten hebben.

Ook heeft de tussenpersoon verzuimd de consument te wijzen op de alarmclausule en over de gevolgen van het niet voldoen aan de alarmclausule bij het wijzigen van de verzekering.

#### *Ontbreken causaal verband*

- 3.14 Maar daarmee is niet gezegd dat de tussenpersoon ook aansprakelijk is voor eventuele toekomstige schade van de consument, omdat hiervoor nodig is dat er causaal verband bestaat tussen de fouten van de tussenpersoon en de schade die de consument zal lijden. De tussenpersoon betwist dat de consument door zijn fouten schade zal lijden.
- 3.15 De commissie is van oordeel dat geen causaal verband kan bestaan tussen de fouten van de tussenpersoon en de mogelijke toekomstige schade. Consument heeft de auto vanaf 31 maart 2020 elders verzekerd en hij heeft verklaard dat hij bewust niet voor een nieuwwaardedekking heeft gekozen. De consument heeft er dus zelf voor gekozen de dekking te beperken en dat doorbreekt het causaal verband tussen de fouten en de mogelijke toekomstige schade. Bovendien heeft de tussenpersoon aangeboden de volledige kosten van de aanschaf van het benodigde alarmsysteem te vergoeden, maar de consument heeft dit aanbod geweigerd. De eventuele toekomstige schade kan de consument voorkomen door maatregelen te treffen. Dat de consument er kennelijk voor heeft gekozen om die maatregelen niet te treffen kan de tussenpersoon niet worden verweten en dient daarom voor rekening van de consument te komen.

#### *Slotsom*

- 3.16 Vaststaat dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden, maar dat er geen causaal verband is tussen die zorgplichtschendingen van de tussenpersoon en de eventuele toekomstige schade van de consument. De klacht van de consument is daarom ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*



*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek**

*De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.*

### **Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering**

*De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.*