

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0989
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. J.L.M Luiten, leden en
mr. T. Veldhuizen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 maart 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Nedasco B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de gevolmachtigde en
Assurantiekantoor R. Verbeek, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de
tussenpersoon
Datum uitspraak : 15 oktober 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Autoverzekering. Opzegging per contractvervaldatum. Zorgplicht tussenpersoon.
De gevolmachtigde heeft de autoverzekering opgezegd per contractvervaldatum. De consument is van mening dat de gevolmachtigde de autoverzekering niet heeft mogen opzeggen omdat zij op advies van de tussenpersoon meerdere schades heeft geclaimd. Daarnaast is de consument van mening dat de tussenpersoon tekort is geschoten in de op hem rustende zorgplicht door de consument niet te wijzen op de nadelige gevolgen die het indienen van meerdere schadeclaims kan hebben. In de klacht over de gevolmachtigde oordeelt de commissie dat de gevolmachtigde de verzekering per contractvervaldatum heeft mogen opzeggen en dat dit niet in strijd is met de redelijkheid en billijkheid. De commissie oordeelt in de klacht over de tussenpersoon dat hij is tekortgeschoten, maar dat de consument geen schade heeft geleden. De vorderingen worden afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaken zijn op 15 oktober 2021 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Tijdens de hoorzitting hebben partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

Klacht over de gevolmachtigde

De gevolmachtigde heeft de autoverzekering (hierna: de verzekering) per contractvervaldatum opgezegd. Hier is de consument het niet mee eens omdat zij op advies van de tussenpersoon meerdere schades heeft geclaimd en gebruik heeft gemaakt van de bonusgarantie.

De consument wist niet dat het inzetten van de bonusgarantie nadelige gevolgen kon hebben voor de voortzetting van de verzekering. Om deze reden kan de opzegging van de verzekering haar niet worden tegengeworpen. De consument vordert dat de gevolmachtigde de verzekering met terugwerkende kracht herstelt.

Klacht over de tussenpersoon

De consument stelt zich op het standpunt dat de tussenpersoon tekort is geschoten in de op hem rustende zorgplicht door de consument niet te wijzen op de nadelige gevolgen die het indienen van meerdere schadeclaims kan hebben. Als de consument dit had geweten, zou zij geen gebruik hebben gemaakt van de bonusgarantie en de schades zelf hebben betaald. De tussenpersoon heeft de consument juist geadviseerd om de schades elk jaar te claimen. De consument vordert vergoeding van de kosten voor de premie die zij nu moet betalen bij haar nieuwe verzekeraar, een bedrag van ongeveer € 400,- per maand.

3. Beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

4. Gronden voor de beslissing

Klacht over de gevolmachtigde

De gevolmachtigde heeft de verzekering met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden per brief van 8 oktober 2020 opgezegd tegen de contractvervaldatum van 2 februari 2021. Op grond van artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek staat het de gevolmachtigde vrij dit te doen, tenzij de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Naar het oordeel van de commissie is van deze omstandigheden niet gebleken. Het enkele feit dat er in april 2019 een brief is gestuurd, maakt dit niet anders omdat dit geen waarschuwingsbrief was aan de consument, maar een brief aan de tussenpersoon om in gesprek te treden met de consument over haar claimgedrag.

Klacht over de tussenpersoon

De gevolmachtigde heeft de tussenpersoon per brief van 29 april 2019 gevraagd om het schadeverloop met de consument te bespreken. In deze brief worden een aantal mogelijke sancties genoemd indien de consument haar claimgedrag niet aanpast. Eén van deze sancties is het beëindigen van de verzekering. De tussenpersoon heeft gesteld dat het schadeverloop van de consument is besproken. De consument heeft dit bij het ontbreken van wetenschap niet betwist. De tussenpersoon heeft bij de gevolmachtigde evenwel niet nagevraagd welke stap de gevolmachtigde zou nemen bij een eerstvolgende schademelding.

Hierdoor is het voor de consument niet duidelijk geworden welke stap de gevolmachtigde zou nemen bij een eerstvolgende schademelding. Naar het oordeel van de commissie is dit een tekortkoming van de tussenpersoon.

Vervolgens is de vraag aan de orde of de tekortkoming tot schade heeft geleid. Hierbij is van belang in welke situatie de consument zou zijn gekomen als de tussenpersoon de consument zou hebben geadviseerd om geen schades meer te claimen. In dat geval zou de consument de toekomstige schades ter voorkoming van beëindiging van de verzekering voor eigen rekening hebben moeten nemen, wat neerkomt op ongeveer één schade per jaar van ongeveer € 1.500,-. Dit op basis van de door de consument na het gesprek met de tussenpersoon nog ingediende schades. De hoge premie die de consument nu verschuldigd is bij haar nieuwe verzekeraar valt weg tegen de schades die zij ter voorkoming van beëindiging van de verzekering voor eigen rekening had moeten nemen, alsmede de schade die op grond van haar eigen schuld voor eigen rekening blijft. Dit betekent dat de consument geen schade heeft geleden als gevolg van de tekortkoming van de tussenpersoon.

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.

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.