

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0979
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. L. Bartels, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 maart 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : You Sure B.V., gevestigd te Ridderkerk, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 16 november 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. Autoverzekering. De consument heeft per e-mail aan de tussenpersoon verzocht de verzekering te stoppen. De tussenpersoon heeft naar aanleiding daarvan telefonisch contact opgenomen met de consument en vervolgens de verzekeraar gevraagd de verzekering te beëindigen. De consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door de consument niet te waarschuwen voor de gevolgen van het beëindigen van de verzekering. De commissie komt tot het oordeel dat geen sprake is van een zorgplichtschending. De commissie wijst de vordering van de consument 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) het verweerschrift van de tussenpersoon; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de tussenpersoon; 5) de aanvullende stukken van de consument en 6) de aanvullende stukken van de tussenpersoon.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 augustus 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.
- I.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S.W.A. Kelterman naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.
- I.4 De consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een autoverzekering (hierna: de verzekering). Op 8 december 2020 heeft de consument aan de tussenpersoon verzocht om een Volkswagen Golf in dekking te nemen op een sinds 2018 opgeschorte polis. Op 9 december 2020 heeft de tussenpersoon de consument laten weten dat de aangevraagde wijziging (te weten de opheffing van de opschorting en verzekering van de Volkswagen Golf) is verwerkt. De verzekering biedt dekking voor wettelijke aansprakelijkheid en rechtsbijstand motorrijtuig.
- 2.2 Op 2 januari 2021 heeft de consument de tussenpersoon per e-mail gevraagd de verzekering stop te zetten:
- “Ik wil m’n auto verzekering per vandaag stop zetten kenteken is [kentekennummer]”*
- 2.3 Op 6 januari 2021 heeft de tussenpersoon telefonisch contact opgenomen met de consument. In de gespreksnotitie van de tussenpersoon staat het volgende:
- “vm ingesproken of het klopt dat de auto nu al is verkocht? Als hij terug belt [naam medewerker] informeren want zij heeft de vrijwaring.
ja, heeft de auto echt verkocht en wil polis stopzetten”*
- 2.4 De tussenpersoon heeft vervolgens de verzekeraar op 6 januari 2021 verzocht de verzekering te beëindigen en dit per e-mail aan de consument bevestigd. De verzekeraar was niet bereid een nieuwe verzekering te sluiten voor een andere auto van de consument. De tussenpersoon heeft de consument daarvan op 26 januari 2021 in kennis gesteld. De consument stelt dat hij de dekking van de verzekering wilde opschorten in plaats van de verzekering beëindigen, zoals nu is gebeurd, en heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument klaagt dat de tussenpersoon zonder dat de consument dat wilde de verzekering heeft laten beëindigen. De consument vordert daarom de ongedaanmaking van de beëindiging van de verzekering. Ter onderbouwing van zijn standpunt voert de consument – kort en bondig geformuleerd – het volgende aan.
- 2.6 De consument heeft op 2 januari 2021 zijn auto verkocht. De tussenpersoon vroeg toen om een vrijwaringsbewijs en die heeft de consument aangeleverd. Hij heeft daarbij aangegeven dat hij de verzekering wilde schorsen en de polis wilde behouden. Nadat de consument aan zijn verplichtingen had voldaan, bleek dat de verzekering op verzoek van de tussenpersoon was beëindigd.

- 2.7 De consument voert aan dat nergens is aangegeven en hem nooit is medegedeeld dat de polis wordt beëindigd als je als verzekeringnemer de autoverzekering stopzet. Als de consument dit had geweten, dan zou hij de verzekering niet hebben stopgezet, omdat hij zichzelf dan in de vingers zou snijden, gezien het verlies van al zijn schadevrije jaren. De consument wilde de dekking stopzetten wegens verkoop van de verzekerde auto, maar hij wilde de verzekering handhaven voor de auto die hij kort daarna heeft gekocht en op de polis wilde verzekeren. De consument verwachtte van de tussenpersoon dat de tussenpersoon hem zou hebben medegedeeld dat de verzekering was geëindigd vanwege de verkoop van de auto.

Het verweer

- 2.8 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de tussenpersoon de op hem rustende zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en, zo ja, of de tussenpersoon de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie zal eerst het juridisch kader uiteenzetten en vervolgens de vraag beantwoorden of sprake is van een zorgplichtschending.
- 3.2 De commissie begrijpt uit het klachtformulier dat de consument in eerste instantie ook erover klaagde dat onduidelijk is hoe de tussenpersoon aan het aantal schadevrije jaren, zoals opgenomen in het systeem van de tussenpersoon, komt. Ter zitting heeft de commissie dit onderwerp met partijen besproken. De tussenpersoon heeft toen uitleg gegeven over het geregistreerde aantal schadevrije jaren. De consument heeft naar aanleiding van de uitleg aangegeven dat het waarschijnlijk wel klopt. De commissie gaat er dan ook vanuit dat de klacht van de consument niet meer ziet op het aantal geregistreerde schadevrije jaren en zal daarom nu overgaan tot beantwoording van de hiervoor onder 3.1 genoemde vraag.

Juridisch kader

- 3.3 De rechtsverhouding tussen een assurantietussenpersoon en een verzekeringnemer (hier: de consument) betreft een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).

Op grond van artikel 7:401 BW is een assurantietussenpersoon verplicht om bij zijn werkzaamheden voor een verzekeringnemer de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden.¹ De inhoud van deze ‘zorgplicht’ is nader ingevuld in de rechtspraak. Of de zorgplicht geschonden is of niet, hangt telkens af van de omstandigheden van het geval.

Beoordeling gestelde schending zorgplicht

- 3.4 Ter zitting is duidelijk geworden dat de consument zich op het standpunt stelt dat sprake is van een zorgplichtschending, omdat de tussenpersoon – na ontvangst van de e-mail van de consument van 2 januari 2021 – de consument had moeten waarschuwen dat de verzekering zou worden beëindigd in plaats van geschorst en dat de consument wellicht niet gemakkelijk een nieuwe verzekering zou krijgen. De tussenpersoon betwist de door de consument gestelde zorgplichtschending.
- 3.5 De consument heeft op 2 januari 2021 de tussenpersoon een e-mail gestuurd met het verzoek om ‘de polis stop te zetten’ omdat de verzekerde auto op die datum was verkocht. Daarna heeft op 6 januari 2021 een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de tussenpersoon en de consument, waarbij de consument is gevraagd of de verzekering daadwerkelijk moest worden stopgezet. Dat was, zo blijkt uit de telefoonnotitie, het geval (zie onder 2.3). Vervolgens heeft de tussenpersoon de verzekeraar gevraagd de verzekering per 6 januari 2021 te beëindigen en hij heeft dit ook per e-mail aan de consument bevestigd. De commissie vindt het begrijpelijk dat de tussenpersoon is overgegaan tot het laten beëindigen van de verzekering nu dit paste bij het verzoek van de consument: stopzetten betekent beëindigen. De tussenpersoon is telefonisch nog nagegaan of de verzekering daadwerkelijk beëindigd moest worden. Dat heeft de consument toen bevestigd. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon, gezien de omstandigheden, geen schending van de zorgplicht kan worden verweten.
- 3.6 Daarbij komt het volgende. De verzekering eindigt volgens artikel 3.6 van de verzekeringsvoorwaarden (zie bijlage) per direct wanneer er geen belang meer is bij de verzekering, bijvoorbeeld bij verkoop van de verzekerde bezittingen. In dit geval is dat de auto. De mogelijkheid tot opschorting van de dekking bestond niet meer; in de verzekeringsvoorwaarden is daarvoor geen regeling opgenomen. De consument had dus uit de verzekeringsvoorwaarden kunnen afleiden dat het niet mogelijk was om de dekking op te schorten toen hij de wens tot stopzetting van de verzekering doorgaf.

¹ Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

- 3.7 Uit het vrijwaringsbewijs blijkt dat de auto van de consument op 2 januari 2021 is verkocht en overgedragen. De stelling van de consument, zoals ter zitting ingenomen, dat hij de auto niet zou hebben verkocht als de tussenpersoon bij het telefoongesprek op 6 januari 2021 ervoor zou hebben gewaarschuwd dat de verzekering zou worden beëindigd in plaats van geschorst, gaat derhalve niet op. De auto was ten tijde van het telefoongesprek op 6 januari 2021 immers al verkocht.
- 3.8 Het voorgaande betekent dat de tussenpersoon geen zorgplichtschending kan worden verweten.

Schade

- 3.9 Ten overvloede merkt de commissie op dat niet duidelijk is geworden of de consument schade heeft geleden door de stopzetting van de verzekering. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij voor de auto die op dit moment in zijn bezit is een hogere premie betaalt dan hij verschuldigd was geweest bij voortzetting van de verzekering via de tussenpersoon. Ook daarom kan de vordering van de consument niet worden toegewezen.

Conclusie

- 3.10 Nu niet is komen vast te staan dat de tussenpersoon de op hem rustende zorgplicht jegens de consument heeft geschonden, is de klacht van de consument ongegrond. De vordering wordt daarom 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.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Algemene voorwaarden VP 2018-01

“3 Wanneer eindigt uw verzekering?

(...)

3.6 Als er geen belang meer is

De verzekering eindigt direct wanneer u geen belang meer hebt bij de verzekering, bijvoorbeeld:

- bij verkoop, diefstal of total loss (beschadiging waarbij zowel gebruik als reparatie niet meer mogelijk is) van de verzekerde bezittingen;*
- als een officiële instantie bepaalt dat u niet meer zelfstandig over uw bezittingen kunt beschikken;*
- bij uw overlijden. Als u overlijdt, moeten uw erfgenamen dat zo snel mogelijk aan ons doorgeven. Meer hierover kunt u lezen in de voorwaarden die horen bij uw verzekering.”*