

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0990
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. M van Dijk, mr. R.L.H. IJzerman, leden en
mr. T. Veldhuizen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 november 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Wiegmans Assurantiën, gevestigd te Amstelveen, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 19 november 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Autoverzekering. Zorgplicht assurantietussenpersoon. De auto van de consument is uitgebrand. De tussenpersoon heeft de consument laten weten dat de auto niet meer is verzekerd, omdat hij, in opdracht van de consument, althans in opdracht van een vriend van de consument, de autoverzekering heeft opgezegd. De consument stelt zich op het standpunt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door zijn autoverzekering op te zeggen, zonder dat hij daartoe opdracht heeft gegeven. Hij houdt de tussenpersoon aansprakelijk voor zijn schade. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden. De tussenpersoon mocht er redelijkerwijs van uitgaan dat de autoverzekering in opdracht van de consument moest worden opgezegd. De vordering van de consument wordt afgewezen.

I. De procedure

- 1.1 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 vertegenwoordiger van de tussenpersoon; 6) de reactie van de consument van 18 mei 2021; 7) de reactie van de vertegenwoordiger van de tussenpersoon van 9 juni 2021; 8) de aanvullende stukken van de consument en 9) de reactie van de vertegenwoordiger van de tussenpersoon van 26 augustus 2021 op de aanvullende stukken.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 juli 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw [naam 1], die als zijn tolk optrad, en zijn vertegenwoordiger, de heer [naam 2], de nieuwe tussenpersoon van de consument. Namens de tussenpersoon waren aanwezig: de heer [naam 3] en zijn vertegenwoordigster, mevrouw mr. E. van der Niet-Sünbül, jurist.

- 1.3 De consument en de tussenpersoon 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 tussenpersoon heeft voor de consument via assurantiekantoor SAA Verzekeringen B.V. (hierna: SAA) een aanvraag ingediend voor een autoverzekering bij Turien & Co Assuradeuren B.V. (hierna: Turien & Co) met 6 augustus 2020 als ingangsdatum.
- 2.2 Omdat Turien & Co nog een aantal vragen over de verzekeringsaanvraag had, heeft de tussenpersoon per e-mail van 13 augustus 2020 aan de consument en de heer [naam 4], een vriend van de consument, gevraagd of zij de vragen van Turien & Co kunnen beantwoorden. Op dezelfde dag heeft de tussenpersoon de antwoorden ontvangen en doorgestuurd naar SAA.
- 2.3 De tussenpersoon heeft per e-mail van 24 augustus 2020 van SAA een kopie van het verzekeringsoverzicht ontvangen met daarin de mededeling van Turien & Co dat de auto vanaf 3 september niet meer is verzekerd voor inbraak en diefstal omdat de auto (nog) niet is voorzien van de geldende beveiligingsvereisten. Ook wordt verzocht om de consument het machtigingsformulier in te laten vullen voor de automatische incasso voor de premie omdat het opgegeven IBAN-nummer niet correct is.
- 2.4 De tussenpersoon heeft op 25 augustus 2020 de vriend van de consument – voor zover relevant – als volgt bericht:

*‘Hallo heer [naam 4],
Kun je mij de beveiligings stukken opsturen en het banknummer van [de consument].
(...)’*

- 2.5 De consument heeft op dezelfde dag als volgt gereageerd:

‘Hallo [naam 5],

Morge stuur ik alle bewijsstukken op

Met vriendelijke groet,

[de consument]’

- 2.6 Turien & Co heeft SAA per e-mail van 3 september 2020 laten weten dat de auto vanaf deze datum niet meer is verzekerd voor inbraak en diefstal omdat de auto niet voldoet aan de beveiligingsvereisten. SAA heeft dit bericht op dezelfde dag doorgestuurd naar de tussenpersoon. Op verzoek van de tussenpersoon is Turien & Co akkoord gegaan met zijn verzoek om de termijn van de beperkte dekking voor inbraak en diefstal te verlengen, onder de voorwaarde dat het certificaat van het beveiligingssysteem en de ondertekende machtiging voor de automatische incasso wordt verstrekt.
- 2.7 Op 4 september 2020 heeft de tussenpersoon de vriend van de consument – voor zover relevant – als volgt bericht:
- ‘Hallo [naam 4],*
- Laat de machtiging invullen en tekenen door [de consument].*
- De auto is verzekerd dus je kan hem van de garage polis halen.*
- Let wel op ik heb het certificaat van het volg systeem nog nodig zie bijlage zo lang is er een beperkte dekking. (...)*
- 2.8 Per e-mail van 7 september 2020 heeft de tussenpersoon SAA bericht dat de consument de verzekering opzegt per 6 augustus 2020. SAA heeft het verzoek op 11 september 2020 doorgezet naar Turien & Co.
- 2.9 Op 23 september 2020 heeft de tussenpersoon de consument per brief – voor zover relevant – als volgt bericht:
- ‘Geachte heer [de consument],*
- Hierbij deel ik u mede dat ik de Porsche met kenteken [nummer] per ingangsdatum is gestopt. U hoeft dan ook niet de premie te voldoen.*
- Graag zou ik van u willen weten waar u de Porsche heeft verzekerd i.v.m. het premie verschil. (...)*
- 2.10 Op 11 oktober 2020 is de auto van de consument volledig uitgebrand, waarna de consument de schade bij de tussenpersoon heeft gemeld en vernomen heeft dat zijn auto niet meer was verzekerd.
- 2.11 De consument heeft op 29 oktober 2020 een klacht ingediend bij de tussenpersoon.

Op dezelfde dag heeft de tussenpersoon gereageerd en de consument – voor zover relevant – als volgt bericht:

‘Hallo [de consument].

Ik heb van u en de heer [naam 4] te horen gekregen dat de premie te duur was daarom is de auto polis weer gestopt.

(...)

De klacht en vordering

- 2.12 De consument is van mening dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. De consument vordert een schadevergoeding van € 40.000,-, alsmede de wettelijke rente per 11 oktober 2020. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.
- 2.13 De vriend van de consument heeft hem voorgesteld aan de tussenpersoon, maar de vriend is geen partij bij de verzekering. De tussenpersoon heeft de naam van zijn vriend genoemd in zijn e-mails, maar de antwoorden op de vragen zijn door de consument gegeven in het Engels.
- 2.14 De consument is er pas op 11 oktober 2020 achter gekomen dat zijn auto niet meer was verzekerd. De brief van 23 september 2020 heeft de consument niet ontvangen en had de tussenpersoon per aangetekende post moeten versturen. Het lijkt er op alsof de brief onlangs is opgemaakt om als bewijs in de Kifid-procedure te kunnen gebruiken.
- 2.15 De consument heeft de tussenpersoon geen opdracht gegeven om de verzekering op te zeggen, maar juist opdracht om de premie te incasseren. Het opzeggen van een verzekering moet schriftelijk gebeuren. Er is daarom geen sprake van een opzegging. De tussenpersoon heeft geen bewijs overgelegd waaruit blijkt dat de consument de verzekering heeft opgezegd.

Het verweer

- 2.16 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

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de tussenpersoon is tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht en gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 De rechtsverhouding tussen een assurantietussenpersoon en 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. 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

3.3 De consument heeft aangevoerd dat de tussenpersoon zijn verzekering heeft opgezegd zonder dat hij daartoe opdracht heeft gegeven. De tussenpersoon stelt zich echter op het standpunt dat de vriend van de consument de verzekering op 7 september 2020 telefonisch heeft opgezegd en dat de consument de tussenpersoon op 14 september 2020 heeft opgebeld met de mededeling dat hij de verzekering wilde opzeggen omdat hij de premie van zijn verzekering te hoog vond. Ook heeft de tussenpersoon aangevoerd dat hij de consument per brief van 23 september 2020 heeft laten weten dat zijn verzekering per 6 augustus 2020 is opgezegd. De consument ontkent dat hij deze brief heeft ontvangen.

3.4 De commissie overweegt het volgende over deze stellingen van partijen.

3.5 De tussenpersoon heeft geen gespreksnotitie(s) of ander bewijs kunnen overleggen waaruit blijkt dat hij telefonisch met de vriend van de consument en/of met de consument zelf heeft gesproken over opzegging van de verzekering. De commissie kan hierdoor niet met zekerheid vaststellen of de tussenpersoon inderdaad gebeld heeft met de consument of zijn vriend.

3.6 De tussenpersoon heeft ook niet aangetoond dat de consument de brief van 23 september 2020 heeft ontvangen. Uit de uitdraai van het administratiesysteem van de tussenpersoon blijkt wel dat daarin twee notities van 23 september 2020 zijn opgenomen. De eerste notitie betreft de tekst '*per ingangsdatum gestopt*' en de tweede notitie betreft de tekst '*porsche gestopt Standaard*'. Ook blijkt uit deze uitdraai van het administratiesysteem dat de tussenpersoon op deze datum 'Correspondentie' heeft aangemaakt. De commissie leidt hieruit af dat de tussenpersoon de consument op 23 september 2020 een brief heeft gestuurd met de bevestiging dat de verzekering per ingangsdatum is opgezegd. De commissie heeft geen reden om aan te nemen dat de tussenpersoon deze brief van 23 september 2020 achteraf heeft opgemaakt. Daarmee is echter niet aangetoond dat de consument deze brief ook heeft ontvangen.

3.7 Desalniettemin faalt het beroep van de consument op schending van de zorgplicht door de tussenpersoon om de hiernavolgende redenen.

Tijdens de zitting heeft de commissie de consument nadrukkelijk gevraagd waarom zijn vriend de verzekering zou willen opzeggen als hij daartoe geen opdracht van de consument zou hebben gekregen. De consument, die niet heeft betwist dat zijn vriend de verzekering heeft opgezegd, heeft op deze vraag geen antwoord kunnen geven. Het lag echter op de weg van de consument om deze prangende vraag te beantwoorden. Niet in te zien valt immers waarom de vriend van de consument op eigen houtje, dus zonder daartoe opdracht van de consument te hebben gekregen, zou zijn overgaan tot opzegging van de verzekering van de consument. De commissie ziet niet in welk belang de vriend van de consument daarbij zou hebben.

3.8 De commissie wijst er in dit verband op dat uit het dossier blijkt dat de vriend van de consument meer dan eens betrokken is geweest in de correspondentie van en met de tussenpersoon (zie nummers 2.4 en 2.7 hiervoor). Dit biedt steun aan de stelling van de tussenpersoon ter zitting dat wanneer er zaken geregeld moesten worden, dit door de vriend van de consument werd gedaan en dat de consument de stukken slechts ondertekende. De commissie gaat er dan ook vanuit dat de tussenpersoon de vriend van de consument als diens vertegenwoordiger mocht zien. De stelling van de consument dat hij alle vragen van de tussenpersoon in het Engels heeft beantwoord, vindt overigens geen steun in het dossier. De antwoorden van de consument die zich in het dossier bevinden, zijn juist in het Nederlands gegeven (zie bijvoorbeeld nummer 2.4 hiervoor).

3.9 Het voorgaande betekent dat niet is komen vast te staan dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. De overige argumenten van de consument kunnen niet tot een ander oordeel leiden en blijven derhalve onbesproken.

Conclusie

3.10 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de tussenpersoon de gevorderde schade niet aan de consument hoeft te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 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.