

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0454
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. E.C. Ruinaard, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 21 oktober 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Van Roekel Assurantiën B.V., gevestigd te Eck en Wiel, verder te noemen de
tussenpersoon
Datum uitspraak : 31 mei 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. Autoverzekering. De consument houdt de tussenpersoon aansprakelijk omdat de schade door de diefstal van zijn Volkswagen niet was gedekt onder de verzekering. Het kenteken van de Volkswagen stond op naam van de consument maar de auto was verzekerd op naam van de vader van de consument. Volgens de consument had de tussenpersoon navraag moeten doen naar alle relevante informatie, en onder meer moeten vragen op wiens naam het kenteken van de Volkswagen stond. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken van omstandigheden die voor de tussenpersoon aanleiding hadden moeten zijn navraag te doen naar de kentekenhouder van de Volkswagen. Er is geen sprake van een schending van de zorgplicht. Vordering afgewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement zoals dat gold ten tijden van het indienen van de klacht, 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 tussenpersoon en 7) de tijdens de zitting overgelegde spreekantekeningen van de advocaat van de tussenpersoon.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 april 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.
- I.3 De consument heeft gekozen voor bindend advies, de tussenpersoon is ermee akkoord gegaan deze klachtbehandeling bindend te laten zijn. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid naar een meervoudige commissie met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. E.C. Ruinaard. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De auto van de consument, een Volkswagen Up! (hierna de Volkswagen) is op 3 september 2020 gestolen. De schade is door een expert op basis van de dagwaarde vastgesteld op € 7.300,- voor de auto en € 60,- voor twee kinderstoeltjes.
- 2.2 De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat het kenteken van de Volkswagen op naam van de consument stond maar de auto op naam van de vader van de consument (hierna: de vader) was verzekerd.
- 2.3 De consument heeft een klacht bij de tussenpersoon ingediend. Partijen zijn er niet uitgekomen, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert vergoeding van de schade die hij heeft geleden, doordat de schade door de diefstal van de Volkswagen niet onder de verzekering was gedekt, verminderd met de premie die is bespaard omdat de auto op naam van de vader was verzekerd.
- 2.5 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.
- De tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht. Het is de taak van de assurantietussenpersoon zijn klanten te adviseren en ervoor zorg te dragen dat zij juist zijn verzekerd. De assurantietussenpersoon moet vragen om alle informatie die noodzakelijk is om de verzekering op de juiste wijze tot stand te laten komen. De tussenpersoon had de consument moeten vragen op wiens naam het kenteken van de Volkswagen stond, als hij dit niet wist. Dit heeft hij verzuimd te doen, als gevolg waarvan de Volkswagen niet op naam van de zoon maar op naam van de vader is verzekerd en er geen dekking voor de diefstalsschade is.
 - Er waren verschillende momenten waarop voor de tussenpersoon aanleiding bestond te vragen op wiens naam het kenteken van de Volkswagen stond. De consument heeft op 20 april 2017 met de tussenpersoon contact opgenomen over de aanschaf van de Volkswagen, ter vervanging van een Toyota Aygo (hierna: de Toyota). Hierbij is gevraagd naar het prijsverschil tussen de verzekering op naam van de vader of op zijn eigen naam.

De consument is ervan uitgegaan dat de tussenpersoon wist dat het kenteken van de Toyota op naam van de consument stond en dat hij deze informatie anders bij de consument zou opvragen.

- Op 21 februari 2020 heeft de consument een offerte gevraagd voor het overzetten van de verzekering van de Volkswagen op zijn eigen naam omdat hij en zijn echtgenote waren verhuisd en niet meer bij de ouders van de consument woonden. Er is niet besproken dat de consument de Volkswagen van de vader zou overnemen. De tussenpersoon heeft ook toen niet gevraagd op wiens naam het kenteken van de Volkswagen stond.
- Tussentijds, in juli 2017, heeft de verzekeraar een ruitschade vergoed onder de verzekering en er zijn contactmomenten geweest over onder meer de adreswijziging van de consument. De consument ging er daarom van uit dat de tussenpersoon op de hoogte was van de woonsituatie van de consument en ook dat de Volkswagen op de juiste wijze was verzekerd.
- Op 5 september 2020, na de diefstal van de Volkswagen, heeft de consument ook de verzekering van de nieuwe auto aangevraagd op naam van de vader. In dat gesprek is duidelijk gezegd dat het kenteken van de nieuwe auto op naam van de consument stond. De consument verkeerde in de veronderstelling dat dit mogelijk was, tot het moment dat bleek dat de diefstal van de Volkswagen niet was gedekt, omdat het kenteken op naam van de consument stond maar de auto op naam van de vader was verzekerd. De tussenpersoon heeft naar aanleiding van dit dekkingsverzoek voor de nieuwe auto niet gezegd dat het niet mogelijk was de verzekering op naam van de vader te sluiten. Dit heeft de tussenpersoon pas weken later gemeld. De polis is toen direct aangepast.

Het verweer

2.6 De tussenpersoon heeft de volgende verweren gevoerd.

- De tussenpersoon wist niet dat de Volkswagen op naam van de consument stond en hij had ook geen aanleiding om dit te vermoeden. Hij is niet tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens de consument. Er is geen sprake van een zorgplichtschending.
- Op 20 april 2017 heeft de vader telefonisch de wijziging van de auto doorgegeven en verzocht de Toyota op de polis te vervangen door de Volkswagen. De polis is afgegeven op naam van de vader en op 10 juli 2017 is, na telefonisch verzoek van de vader, de groene kaart aan hem gestuurd. De groene kaart en de factuur staan eveneens op naam van de vader. De premie is altijd voldaan door de vader.
- Bij een wijziging op een bestaande verzekering hoeft er geen aanvraagformulier door de verzekeringnemer te worden ingevuld. De tussenpersoon heeft geen aansluiting bij het RDW en kan daarom niet zien op wiens naam een kenteken staat.

De vader geeft al jarenlang met regelmaat wijzigingen door op de auto-verzekeringen en tijdens deze wijziging is niet gemeld dat het kenteken van de Volkswagen niet op zijn naam maar op naam van de consument stond. Indien de tussenpersoon wist dat het kenteken op naam van de consument stond, had hij de verzekering niet op naam van de vader gesloten.

- Op 21 februari 2020 heeft de partner van de consument gevraagd wat de premie is van de verzekering van de Volkswagen als deze wordt overgenomen. In dit gesprek is niet gezegd dat het kenteken van de Volkswagen al op naam van de consument stond. Op 25 februari 2020 heeft de tussenpersoon de premie doorgegeven aan de consument en de offerte aan hem gemaild. De consument is hier niet op teruggekomen. De tussenpersoon is in het RDW nagegaan of er recent een koop/overname van de auto heeft plaatsgevonden maar de laatste overschrijving was in 2017. De tussenpersoon is er op basis van deze informatie vanuit gegaan dat het kenteken nog op naam van de vader stond.
- De tussenpersoon heeft geen factuur van de autoruitschade gezien en wist ook naar aanleiding van deze schade niet dat de auto op naam van de consument stond.
- Na de diefstal van de Volkswagen heeft de consument een nieuwe auto doorgegeven met het verzoek deze op dezelfde wijze te verzekeren als de Volkswagen. Naar aanleiding van de diefstal is de tussenpersoon nagegaan op wiens naam de nieuwe auto stond. Als de tussenpersoon dit niet was nagegaan, was de nieuwe auto opnieuw foutief verzekerd geweest.
- Als de auto op naam van de consument was verzekerd, zou daarvoor een hogere premie verschuldigd zijn geweest. Bij de vaststelling voor de door de consument gestelde schade, moet de premie die de consument had moeten betalen in mindering worden gebracht op een eventuele schadevergoedingsplicht.
- Als de commissie een zorgplichtschending aanneemt, geldt dat de schade grotendeels het gevolg is van omstandigheden die aan de consument kunnen worden toegerekend. De schade moet op grond van artikel 6:101 BW geheel voor rekening van de consument blijven. De consument, en zijn vader, hebben nagelaten de tussenpersoon over de tenaamstelling van de Volkswagen te informeren.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Bij diefstal van de Volkswagen van de consument bleek dat hiervoor geen dekking bestond omdat deze was verzekerd op naam van de vader en het kenteken van de Volkswagen op naam van de consument stond. De commissie moet beoordelen of de tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht tegenover de consument.

De lezingen van partijen over de gang van zaken

- 3.2 Vaststaat dat de tussenpersoon ervan uitging dat de Volkswagen op naam van de vader stond en dat ook de vorige auto, de Toyota, op naam van de vader stond. Ook staat vast dat zowel de Toyota als de Volkswagen op naam van de consument stonden en dat beide auto's waren verzekerd op naam van de vader. Partijen verschillen er ook niet over van mening dat op 20 april 2017 een wijziging op de polis heeft plaatsgevonden, in die zin dat de Toyota werd vervangen door de Volkswagen, en dat op 21 februari 2020 door de consument een offerte is opgevraagd.
- 3.3 Partijen verschillen evenwel over een aantal wezenlijke punten van mening. Volgens de consument heeft hij zelf op 20 april 2017 de tussenpersoon gebeld om de Volkswagen te verzekeren. Volgens de tussenpersoon heeft de vader gebeld. Het antwoord op de vraag wie op die dag met de tussenpersoon over de wijziging van de auto heeft gebeld, is relevant omdat als juist is wat de consument stelt – dat hij heeft gebeld om een wijziging van de auto op de verzekering door te geven – dit voor de tussenpersoon aanleiding had kunnen en moeten zijn vragen te stellen over de tenaamstelling van de auto. In dat geval had aan het licht kunnen komen dat de auto niet op naam van de vader verzekerd had kunnen worden en had de tussenpersoon hierover een passend advies kunnen geven.
- 3.4 Ook over het gesprek op 21 februari 2021 lopen de lezingen uiteen. Volgens de consument heeft zijn echtgenote gebeld met de vraag wat het kost als de verzekering van de Volkswagen op naam van de consument werd overgezet. Als dat juist is, had dit voor de tussenpersoon aanleiding kunnen zijn over de tenaamstelling van de Volkswagen vragen te stellen. De tussenpersoon ging er immers vanuit dat de Volkswagen op naam van de vader stond. De tussenpersoon stelt over de inhoud van het gesprek op 21 februari 2021 dat de echtgenote de premie heeft opgevraagd als zij de Volkswagen van de vader overnemen.

Het juridisch kader

- 3.5 De commissie stelt voorop dat het op de weg van de consument ligt om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de tussenpersoon ook te bewijzen, dat de tussenpersoon een fout heeft gemaakt en daardoor de schade moet vergoeden die de consument heeft geleden omdat de diefstal van de auto niet was gedekt.

Is de tussenpersoon tekortgeschoten in zijn zorgplicht?

- 3.6 De vraag die voorligt, is of de consument heeft aangetoond dat hij zelf op 20 april 2017 met de tussenpersoon heeft gebeld over de wijziging van de Toyota naar de Volkswagen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij licht dit hieronder toe.

- 3.7 De consument stelt dat hij op 20 april 2017 heeft gebeld. De vader en de echtgenote hebben op de zitting verklaard dat de consument op die dag met de tussenpersoon heeft gebeld. Tegenover deze verklaringen heeft de tussenpersoon ter onderbouwing van zijn betwisting een print screen van een telefoonnotitie overgelegd die hij destijds van het gesprek op 20 april 2017 heeft gemaakt. Daarop staat bij 'Herkomst' de naam van de vader. De tussenpersoon heeft op de zitting uitgelegd dat hiermee wordt bedoeld dat de vader heeft gebeld en dat het systeem zo werkt dat op basis van het telefoonnummer waarmee wordt gebeld wordt vastgesteld dat de klant belt en dat vervolgens de naam van de klant in het scherm verschijnt. Verder is in de telefoonnotitie de volgende aantekening gemaakt: *“Toyota Aygo wordt verkocht maar is er nog wel. Per 20-04-2017 een VW Up op naam. (...)”*. Op basis van de telefoonnotitie kan weliswaar worden vastgesteld dat met het telefoonnummer van de vader is gebeld, maar niet dat de vader ook daadwerkelijk zelf heeft gebeld. Verder heeft de tussenpersoon verklaard dat als iemand anders dan de klant belt, daarvan een notitie wordt gemaakt. In de notitie van 20 april 2017 staat niet dat de consument heeft gebeld. Daarbij komt dat de tussenpersoon de groene kaart en het polisblad naar de vader heeft gestuurd en dat de premie door de vader is betaald. Ook is relevant dat de vader regelmatig een autowijziging op de polis doorgaf en dat de tussenpersoon stelt dat de verzekering nooit zo tot stand zou zijn gekomen als hij had geweten dat de Volkswagen op naam van de consument stond. Uit het voorgaande volgt dat niet in voldoende mate aannemelijk is geworden dat de consument op 20 april 2017 zelf heeft gebeld over het verzekeren van de Volkswagen en niet de vader.
- 3.8 Het bovenstaande leidt vervolgens tot het oordeel dat voor de tussenpersoon in het gesprek van 20 april 2017 geen aanleiding was om te vragen naar de tenaamstelling van de Volkswagen. De tussenpersoon mocht er toen van uitgaan dat de Volkswagen op naam van de vader stond zodat die op de verzekering op naam van de vader kon worden gezet. Daarbij speelt mee dat het een wijziging op een al bestaande polis was zodat de vragen naar onder meer de tenaamstelling van de auto zoals die bij het sluiten van de verzekering worden gesteld, niet opnieuw aan de orde zijn wanneer daarvoor geen specifieke aanleiding is. Zoals hierboven is overwogen was die aanleiding er in dit geval niet.
- 3.9 Op 21 februari 2020 heeft de echtgenote telefonisch contact opgenomen met de tussenpersoon. Partijen verschillen van mening over de inhoud van dit gesprek. Volgens de consument heeft de echtgenote gevraagd wat de premie is als de verzekering op naam van de consument wordt gezet. De lezing van de tussenpersoon is een andere. In de telefoonnotitie van de tussenpersoon staat het volgende: *“Mevr. belde. VW Up is nu verzekerd op naam van schoonvader, VW Up met kenteken (...)”*.

Heeft 7 svj opgebouwd op bromfiets bij Enra, helaas kunnen we daar niets mee. Enra zelf doet geen auto's dus daar overnemen gaat ook niet. Premie WA en Beperkt Casco doorbellen maandag. (...) [25-2-2020 11:29 (naam medewerker) Premie doorgebeld aan partner [naam consument], tevens offerte gemaild naar de klant. SVI ook nog besproken, maar dit hoeft er niet bij. Ze komen er zelf op terug als het door moet gaan. (...) [6-3-2020 10:55 [naam medewerker]] Tenaamstelling is nog niet recent gewijzigd. Taak nog meer even doorgeschoven. (24-3-2020 12:02 [naam medewerker] Recent niet overgeschreven. Taak nu afgehandeld. Ze komen er zelf wel op terug wanneer ze de auto over gaan nemen." Volgens de consument is er niet gesproken over het overnemen van de auto, omdat de auto al die tijd al op naam van de consument stond. Gelet op wat hierboven is overwogen en op de inhoud van de telefoonnotitie van de tussenpersoon, is de consument er niet in geslaagd voldoende aannemelijk te maken dat het de tussenpersoon tijdens dit gesprek voldoende duidelijk is geworden dat de auto al op naam van de consument stond. Voor de tussenpersoon was er toen dan ook geen aanleiding om over de tenaamstelling van de verzekering te adviseren.

- 3.10 De consument stelt dat de ruitschade in 2017 voor de tussenpersoon ook aanleiding had moeten zijn om aan de bel te trekken over de wijze waarop de Volkswagen was verzekerd. De commissie gaat ook hier niet in mee. De consument heeft naar voren gebracht dat hij over de ruitschade contact heeft gehad met de tussenpersoon maar de tussenpersoon betwist dit. Vast staat dat de factuur van het herstelbedrijf aan de echtgenote van de consument is gericht. Bij gebreke aan nadere bewijzen kan de commissie niet vaststellen dat de consument naar aanleiding van de ruitschade contact heeft gehad met de tussenpersoon én dat dit gesprek voor de tussenpersoon aanleiding had moeten zijn om vast te stellen dat de Volkswagen op naam van de consument stond.

Slotsom

- 3.11 De conclusie is dat niet kan worden aangenomen dat de tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht. De tussenpersoon is daarom niet gehouden de schade van de consument te vergoeden. De vordering van de consument zal dus 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.

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.