

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1084

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	23 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V. handelende onder de naam Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	21 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving en verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Mededelingsplicht. De gevolmachtigde richt zich bij zijn acceptatiebeleid op hoger opgeleiden. De consument heeft bij de aanvraag van een autoverzekering de vraag naar de hoogst afgeronde opleiding niet naar waarheid beantwoord. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde daarom uitkering van de autoschade mocht weigeren. Bij de juiste beantwoording van de vraag zou de verzekering niet tot stand zijn gekomen. Bovendien volgt uit de feiten en omstandigheden bij het aangaan van de verzekering dat de consument de opzet had om de gevolmachtigde te misleiden. De klacht van de consument is daarom ongegrond. Zijn vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de gevolmachtigde.
- I.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.
- I.3 De gevolmachtigde heeft 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 gevolmachtigde biedt verzekeringen aan via haar website. Onder zijn logo staat daar “verzekeringen voor hoger opgeleiden”. In de menubalk staat onder “Over ons” dat de gevolmachtigde zich richt op hoger opgeleiden en wat de minimale opleidingseisen zijn.
- 2.2 De consument heeft op 13 augustus 2021 via de website van de gevolmachtigde een autoverzekering aangevraagd voor zijn Ford Fiësta. Bij deze aanvraag heeft hij op de vraag naar de hoogst genoten opleiding ingevuld “Mbo”. Op het door de gevolmachtigde afgegeven polisblad is onder de gegevens van de consument vermeld zijn naam, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres en hoogst afgeronde opleiding: “Mbo”.
- 2.3 Op zaterdag 5 februari 2022 heeft de consument een autoverzekering aangevraagd voor zijn BMW I Serie. Op de vraag naar de hoogst afgeronde opleiding kon de consument een keuze maken uit de genoemde opleidingsniveaus: “Wo, Hbo, Vwo, Havo, Mbo niveau 4, Mbo niveau 1 t/m 3, Mavo, Vmbo en Overig”. Bij deze vraag staat een vraagteken die bij aanklikken daarvan de volgende verduidelijking geeft: “Heb je wo, vwo, havo of mbo 4 afgerond? Dan kun je bij ons een verzekering afsluiten. Heb je meao of mts afgerond? Vul dan mbo niveau 4 in.” De consument heeft bij deze vraag geantwoord: “Hbo”. Op de vraag waar hij deze opleiding had gevolgd heeft de consument ingevuld “Hogeschool” zonder naam van de school. De consument heeft vervolgens van de gevolmachtigde een bevestiging van zijn aanvraag ontvangen met het verzoek om te controleren of de gegevens juist waren ingevuld. De consument heeft vervolgens een e-mail gestuurd met alleen in de onderwerpregel: “Ik heb alleen maar gewijzigd”.
- 2.4 Op zondag 6 februari 2022 heeft de consument opnieuw een aanvraag voor de BMW bij de gevolmachtigde gedaan. Opnieuw heeft hij als hoogst behaalde opleiding opgegeven “Hbo” en als naam van de school “Hogeschool”.
- 2.5 Op 7 februari 2022 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de gevolmachtigde. In dat gesprek was aan de orde dat de consument zijn Ford had verkocht en dat de BMW met ingang van 5 februari 2022 daarvoor in de plaats kwam. Op verzoek van de consument heeft de gevolmachtigde beide verzekeringsaanvragen geannuleerd en heeft hij de bestaande autoverzekering gewijzigd waarbij de BMW in de plaats kwam van de Ford. Op het polisblad van de gewijzigde autoverzekering staat als hoogst afgeronde opleiding: “Mbo”.

- 2.6 Dezelfde middag van 7 februari 2022 heeft de consument telefonisch aan de gevolmachtigde gemeld dat hij op 6 februari 2022 met aquaplanning in de slip was geraakt. De schade aan zijn auto is door een door de gevolmachtigde ingeschakelde expert vastgesteld op basis van totaalverlies, zijnde een bedrag van € 5.930,-.
- 2.7 Bij de behandeling van de schade heeft de gevolmachtigde per brief van 24 maart 2022 om een kopie van het diploma van de hoogst afgeronde opleiding gevraagd. De consument heeft daarop per e-mail van 5 april 2022 geantwoord: *“Ik heb geen diploma en ik heb op de lts lage school gezeten en school wat ik heb gedaan heeft niks met mijn auto te maken”*.
- 2.8 Per e-mail van 22 april 2022 laat de gevolmachtigde aan de consument weten dat zijn autoschade niet wordt vergoed omdat hij zijn mededelingsplicht heeft geschonden:

“(…) Wij mogen ervan uitgaan dat alle vragen die worden gesteld tijdens de aanvraagprocedure van de verzekering, waaronder de vraag omtrent de hoogst afgeronde opleiding, naar waarheid worden beantwoord. Uit onder meer onze website blijkt duidelijk dat wij ons met onze verzekeringsproducten richten op een specifieke doelgroep. Indien u tijdens de aanvraagprocedure van de verzekering de vraag omtrent uw hoogst afgeronde opleiding naar waarheid had ingevuld, was de verzekering in zijn geheel niet tot stand gekomen. U heeft namelijk lts gedaan, wat tegenwoordig te vergelijken is met vmbo. Gezien onze doelgroep is het met dit opleidingsniveau niet mogelijk om een verzekering af te sluiten bij Promovendum. De vraag naar uw hoogst afgeronde opleiding is niet voor meerdere interpretaties vatbaar. Vandaar dat wij niet anders kunnen concluderen dan dat u ons bij de aanvraag van de verzekering met opzet heeft geprobeerd te misleiden. U heeft hiermee niet voldaan aan uw mededelingsplicht volgens artikel 7:928 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Op grond van artikel 16 lid c van onze Algemene verzekeringsvoorwaarden P2014.1 en artikel 7:930 lid 4 en 5 van het Burgerlijk Wetboek vervalt hiermee uw recht op schadevergoeding. Wij gaan daarom niet over tot uitkering van de schade als gevolg van het ongeval van 6 februari 2022. (...)”

De klacht en vordering

- 2.9 De consument klaagt over het niet vergoeden van zijn autoschade. Hij voert daartoe aan dat hij de verzekering online heeft gevonden en toen niet gezien heeft dat alleen hoger opgeleiden de verzekering konden afsluiten. Er stond niet: *“let op, is niet voor laag geschoolde mensen”*. Bij de aanvraag moest een keuze worden gemaakt voor een opleiding, anders kon hij niet verder. Bij het telefonisch contact in verband met de autowijziging is niet gevraagd naar zijn opleiding. Na zijn schademelding heeft hij wekelijks gebeld over de afwikkeling van de schade, er is toen ook niets gezegd over het vereiste van een bepaalde opleiding.

De consument ging er vanuit dat iedereen zich moet kunnen verzekeren, wat voor schooldiploma je hebt maakt niet uit, het gaat er om of je in het verkeer oplet. De consument vordert vergoeding van zijn autoschade naar zijn opgave een bedrag van € 5.958,-.

Het verweer

2.10 De gevolmachtigde 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 commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Mededelingsplicht

3.2 Het beroep van de gevolmachtigde op het slot van artikel 16 lid c van de algemene verzekeringsvoorwaarden P2014.I (zie bijlage), hierna te noemen de voorwaarden, waarin staat dat de consument in het geheel geen uitkering ontvangt omdat de gevolmachtigde het risico in het geheel niet geaccepteerd zou hebben, moet getoetst worden aan de regeling in het Burgerlijk Wetboek (BW) inzake de mededelingsplicht van de verzekeringnemer bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst. Van deze regeling mag de gevolmachtigde namelijk niet afwijken ten aanzien van de verzekeringnemer die – zoals in dit geval - een natuurlijk persoon is en de verzekering sluit anders dan in de uitoefening van beroep of bedrijf.

3.3 Artikel 7:928 lid 1 BW (zie bijlage) bepaalt dat de verzekeringnemer vóór het sluiten van de overeenkomst verplicht is aan de verzekeraar alle feiten mede te delen die hij kent of behoort te kennen, en waarvan, naar hij weet of behoort te begrijpen, de beslissing van de verzekeraar afhangt of zal afhangen. Heeft de gevolmachtigde door middel van een vragenlijst naar bepaalde feiten of omstandigheden gevraagd, dan weet de consument dat deze punten de gevolmachtigde interesseren. Daaruit begrijpt hij of behoort hij dan te begrijpen dat deze vragen voor de gevolmachtigde van belang kunnen zijn. De vragen die de gevolmachtigde bij de aanvraag stelt, zoals de vraag naar de hoogst afgeronde opleiding, betreffen voor hem relevante feiten en deze moet de consument vóór het sluiten van de verzekering aan de gevolmachtigde mededelen.

3.4 Bij de beoordeling van de vraag of de consument voldaan heeft aan zijn mededelingsplicht kijkt de commissie naar het tot stand komen van de verzekering afgesloten voor de Ford omdat de gevolmachtigde in deze procedure heeft gesteld dat hij de online aanvragen van 5 en 6 februari heeft geannuleerd en dat hij de autowijziging in aansluiting op het telefoongesprek met de consument van 7 februari 2022 heeft aangetekend op de oorspronkelijke verzekering.

Dat de gevolmachtigde is uitgegaan van de oorspronkelijke aanvraag blijkt ook uit het na de autowijziging afgegeven polisblad waarop als vermelding van de hoogst afgeronde opleiding “Mbo” is blijven staan en dus niet “Hbo” zoals door de consument bij de online aanvragen van 5 en 6 februari 2022 is vermeld.

- 3.5 Vast staat dat de consument bij het aangaan van de verzekering voor zijn Ford heeft gemeld dat zijn hoogst afgeronde opleiding Mbo is. Uit het antwoord van de consument op het verzoek van de gevolmachtigde van 24 maart 2022 om een kopie van het diploma van zijn hoogst genoten opleiding toe te zenden, volgt dat dit niet naar waarheid was. Omdat deze vraag niet juist is beantwoord, is door de consument niet voldaan aan de op hem rustende mededelingsplicht van artikel 7:928 lid 1 BW.

Afwijkend acceptatiebeleid

- 3.6 De gevolmachtigde heeft aangevoerd dat hij bij kennis van de ware stand van zaken de verzekering met de consument niet zou hebben afgesloten. Beoordeeld dient dan te worden of de schending van de mededelingsplicht door de consument zodanig is dat hij de verzekeringsovereenkomst met de consument niet zou zijn aangegaan als de gevolmachtigde daarvan kennis had gedragen. Als dit zo is, hoeft de gevolmachtigde op grond van artikel 7:930 lid 4 BW (zie bijlage) geen uitkering te betalen.
- 3.7 Een beroep van de gevolmachtigde op artikel 7:930 lid 4 BW zal in beginsel alleen kunnen slagen indien hij aantoont dat een redelijk handelend verzekeraar bij bekendheid met de ware stand van zaken de verzekering niet zou hebben gesloten. De verzekeraar die een acceptatiebeleid voert dat afwijkt van dat van een redelijk handelend verzekeraar kan zich daarop alleen ten nadele van de verzekeringnemer beroepen als hij aantoont dat de verzekeringnemer bij het aangaan van de verzekering wist of behoorde te begrijpen welk acceptatiebeleid de verzekeraar hanteert¹.
- 3.8 De gevolmachtigde voert gemotiveerd aan dat hij een afwijkend acceptatiebeleid hanteert en zich op hoger opgeleiden richt. De gevolmachtigde uit dit beleid in zijn reclamecampagnes en op zijn website. Dat een aanvraag niet in behandeling wordt genomen als de aanvrager niet voldoet aan het door de gevolmachtigde voor acceptatie vereiste opleidingsniveau, heeft de consument bij zijn aanvraag zelf ook ervaren: “*anders kon ik niet verder*”. Hieruit volgt dat het beroep van de gevolmachtigde op artikel 7:930 lid 4 BW slaagt.

Opzet tot misleiding

- 3.9 De consument heeft bewust de duidelijke vraag naar zijn hoogst genoten opleiding niet naar waarheid beantwoord omdat hij - ook naar eigen zeggen - anders niet verder kon.

¹ HR 5-10-2018, ECLI:HR:2018:1841, te vinden op www.rechtspraak.nl

Bij de online aanvragen op 5 en 6 februari 2022 heeft hij opnieuw de vraag naar de hoogst behaalde opleiding niet naar waarheid beantwoord. Uit deze feiten en omstandigheden volgt naar het oordeel van de commissie dat de consument van meet af aan de opzet had tot misleiding van de gevolmachtigde. De gevolmachtigde mocht daarom ook op grond van artikel 7:930 lid 5 BW uitkering van de schade weigeren.

Slotsom

3.10 De gevolmachtigde mocht de uitkering op grond van artikel 7:930 lid 4 en lid 5 BW en daarmee ook op grond van artikel 16 sub c van de voorwaarden weigeren. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving / de algemene voorwaarden

In deze bijlage zijn de in de uitspraak genoemde artikelen uit het Burgerlijk Wetboek opgenomen en een artikel uit de algemene verzekeringsvoorwaarden.

Artikel 7:928

- I. De verzekeringnemer is verplicht vóór het sluiten van de overeenkomst aan de verzekeraar alle feiten mede te delen die hij kent of behoort te kennen, en waarvan, naar hij weet of behoort te begrijpen, de beslissing van de verzekeraar of, en zo ja, op welke voorwaarden, hij de verzekering zal willen sluiten, afhangt of kan afhangen.
(...)

Artikel 7: 930

1. Indien aan de in artikel 928 omschreven mededelingsplicht niet is voldaan, bestaat alleen recht op uitkering overeenkomstig de leden 2 en 3.
2. De bedongen uitkering geschiedt onverkort, indien de niet of onjuist meegedeelde feiten van geen belang zijn voor de beoordeling van het risico, zoals dit zich heeft verwezenlijkt.
3. Indien aan lid 2 niet is voldaan, maar de verzekeraar bij kennis van de ware stand van zaken een hogere premie zou hebben bedongen, of de verzekering tot een lager bedrag zou hebben gesloten, wordt de uitkering verminderd naar evenredigheid van hetgeen de premie meer of de verzekerde som minder zou hebben bedragen. Zou de verzekeraar bij kennis van de ware stand van zaken andere voorwaarden hebben gesteld, dan is slechts een uitkering verschuldigd als waren deze voorwaarden in de overeenkomst opgenomen.
4. In afwijking van de leden 2 en 3 is geen uitkering verschuldigd indien de verzekeraar bij kennis van de ware stand van zaken geen verzekering zou hebben gesloten.
5. In afwijking van de leden 2 en 3 is geen uitkering verschuldigd aan de verzekeringnemer of de derde, bedoeld in artikel 928 lid 2 of lid 3, die heeft gehandeld met het opzet de verzekeraar te misleiden. Evenmin is een uitkering verschuldigd aan de derde indien de verzekeringnemer, met het opzet de verzekeraar te misleiden, niet heeft voldaan aan de mededelingsplicht betreffende de derde.

Algemene verzekeringsvoorwaarden P2014.1

Artikel 16 Persoonsregistratie / Doelgroep

- a. (...)
- b. (...)
- c. Op de premie van de verzekeringen van Promovendum wordt een korting verleend in verband met uw opleiding en/of uw beroep. Mocht u niet tot de doelgroep van Promovendum behoren, dan gelden afwijkende kortingen of toeslagen. Mocht in geval van schade blijken, dat in tegenstelling tot de door u bij het aangaan van de verzekering verstrekte informatie, u niet tot de doelgroep behoort, dan zal een aanvullende premie in rekening worden gebracht en het schadebedrag in die verhouding worden verlaagd. Indien Promovendum het risico in het geheel niet geaccepteerd zou hebben, dan ontvangt u in het geheel geen uitkering en wordt de polis per de schadedatum beëindigd