

Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0871

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	15 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar en Jouke Sjaardema Verzekeringen B.V., gevestigd te Leiden, verder te noemen de assurantietussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Trefwoorden	Zorgplicht verzekeraar, Zorgplicht assurantietussenpersoon

Samenvatting

De consument verzocht haar assurantietussenpersoon op 1 september 2021 om een wijziging van de dekking van haar WA/Casco autoverzekering. De assurantietussenpersoon heeft de verzekeraar via het online administratiesysteem verzocht om de dekking te wijzigen in een WA-dekking. In de nacht van 24 op 25 oktober 2021 werd de Audi A1 van de consument gestolen. De consument stelt dat zij na deze diefstal voor het eerst vernam dat de dekking was gewijzigd naar WA en niet zoals door haar verzocht naar WA plus, inclusief de dekking van het diefstalrisico. De consument stelt dat de verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden door deze substantiële wijziging van de autoverzekering uit te voeren zonder haar schriftelijke toestemming. De commissie stelt vast dat de assurantietussenpersoon gemotiveerd heeft betwist dat is verzocht om een wijziging naar WA plus. Door deze gemotiveerde betwisting rust de bewijslast en het bewijsrisico op de consument. Dat bewijs is niet geleverd. De verzekeraar had in dit geval naar het oordeel van de commissie niet de plicht om de door de assurantietussenpersoon aan de verzekeraar doorgegeven wijziging te verifiëren bij de consument. De verzekeraar mocht ervan uit gaan dat de assurantietussenpersoon de juiste informatie doorgaf. De klachten van de consument tegen de assurantietussenpersoon en de verzekeraar zijn ongegrond met als gevolg dat haar vordering wordt afgewezen.

I. Mondelinge behandeling

De zaak is op 15 november 2023 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met haar vertegenwoordiger de heer [naam I], juridisch medewerker van een advocatenkantoor te Amsterdam.

Namens de assurantië tussenpersoon waren via een videoverbinding aanwezig, de heer [naam 2], teammanager, mevrouw [naam 3], adviseur verzekeringen en mevrouw [naam 4], adviseur verzekeringen en schadebehandeling, vertegenwoordigd in de zittingszaal door mevrouw mr. M den Hartog, jurist beroepsaansprakelijkheid. Namens de verzekeraar was aanwezig mevrouw [naam 5], klachtbehandelaar. De verzekeraar werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. L.K. de Haan, advocaat te Rotterdam.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022.

2. Klacht

De klacht van de consument is dat de assurantië tussenpersoon aan de verzekeraar heeft gemeld dat de dekking van haar autoverzekering moest worden gewijzigd van WA/Casco naar WA in plaats van naar WA plus. Zij wilde een WA plus dekking, zodat zij verzekerd zou blijven tegen onder meer diefstal. Zij betwist de juistheid van de telefoonnotitie van de assurantië tussenpersoon van 1 september 2021 waarin staat:

“mw vraagt premie op voor alleen WA met inzittenden, eea berekend € 88,71 = mw gaat akkoord, gewezen op alleen WA en geen eigen schade/diefstal maar ze kan het niet betalen en wil de dekking omzetten”.

De consument stelt de e-mail van 1 september 2021 van de assurantië tussenpersoon niet te hebben ontvangen waarin staat:

“Zoals besproken bevestig ik u hierbij uw verzekeraar ASR verzocht te hebben de dekking van de verzekering voor uw Audi om te zetten naar alleen WA/ Schadeverzekering Inzittenden. De gewijzigde polis volgt binnenkort”.

De consument stelt ook de brief van 1 september 2021 van de verzekeraar met daarbij de nieuwe polis, niet te hebben ontvangen. Volgens de consument heeft zij diverse keren gebeld met de assurantië tussenpersoon en met de verzekeraar over het uitblijven van de nieuwe polis en de groene kaart. Zij begrijpt niet dat de assurantië tussenpersoon en de verzekeraar verklaren niet bekend te zijn met deze telefonische verzoeken en zeggen daar niets van te kunnen terugvinden. De consument erkent dat zij haar assurantië tussenpersoon een volmacht heeft gegeven om haar verzekeringen via hem te laten lopen. De verzekeraar heeft echter zijn zorgplicht geschonden door deze substantiële wijziging van de autoverzekering uit te voeren zonder haar schriftelijke toestemming.

De consument vordert vergoeding van de dagwaarde van haar gestolen Audi A1.

3. Beslissing

De vordering van de consument tot vergoeding van de dagwaarde van haar gestolen Audi A1 wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De klacht tegen de assurantietussenpersoon

Consument stelt zich op het standpunt dat zij op 1 september 2021 aan de assurantietussenpersoon opdracht heeft gegeven de dekking bij de verzekeraar te laten omzetten van WA/Casco naar WA Plus. De assurantietussenpersoon heeft dit gemotiveerd betwist door te verwijzen naar een gespreksnotitie gemaakt op 1 september 2021 door een medewerker van de assurantietussenpersoon waarin is opgenomen dat de consument opdracht heeft gegeven om de dekking te wijzigen naar een WA dekking. Door deze gemotiveerde betwisting is de bewijslast en het bewijsrisico bij de consument komen te rusten. Nu de consument geen bewijs van haar stelling heeft kunnen aanleveren, wordt de vordering van de consument afgewezen vanwege gebrek aan bewijs.

De klacht tegen de verzekeraar

Consument stelt zich op het standpunt dat er op de verzekeraar een bijzondere zorgplicht rust die inhoudt dat de verzekeraar bij een door de assurantietussenpersoon doorgegeven dekkingswijziging moet verifiëren of de consument deze wijziging daadwerkelijk heeft gewild. De commissie gaat niet mee in deze stelling. De verzekeraar is een intermediairverzekeraar, dat wil zeggen dat hij niet rechtstreeks communiceert met zijn klanten, maar dat dit plaatsvindt via assurantietussenpersonen. Deze werkwijze gaat uit van een zogenoemde volmachtconstructie, de klant geeft al dan niet uitdrukkelijk volmacht aan de tussenpersoon om wijzigingen etcetera door te geven aan de verzekeraar. De consument heeft deze volmachtconstructie ook bevestigd. Van een verificatieplicht van de verzekeraar is naar het oordeel van de commissie in dit geval geen sprake. Verzekeraar mag ervan uit gaan dat de assurantietussenpersoon de juiste informatie doorgeeft. Indien de consument van oordeel is dat de assurantietussenpersoon onjuiste informatie heeft doorgegeven aan de verzekeraar ligt het op de weg van de consument om de assurantietussenpersoon hiervoor aan te spreken.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van deze bevestiging 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