

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0377

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

Datum uitspraak	15 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Heemzaethe Assurantiën B.V., gevestigd te Groningen, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wetgeving

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. De consument klaagt over de samenvoeging van de schadevrije jaren van de twee auto's die zij via de tussenpersoon had verzekerd. Volgens de consument wilde zij dat de tussenpersoon de vrijgevallen schadevrije jaren na verkoop van een van de auto's zou overdragen aan de resterende auto, in plaats van de schadevrije jaren die al op de polis van die andere auto stonden. Ze wilde de schadevrije jaren niet samenvoegen. Naar het oordeel van de commissie mocht de tussenpersoon de verklaring van de consument redelijkerwijs opvatten als een verzoek tot samenvoegen van de schadevrije jaren en komt de consument geen beroep toe op het ontbreken van een daarmee overeenstemmende wil. De klacht van de consument is ongegrond. De commissie wijst haar vordering af.

1. Procedure

- 1.1 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 daarna door de tussenpersoon toegezonden reactie op de klacht in de interne klachtprocedure; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de tussenpersoon en 6) de stukken over de aanrijding en 7) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 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.
- 1.3 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 via de tussenpersoon twee auto's verzekerd: een [merk auto 1] en een [merk auto 2].
- 2.2 Per 21 juni 2022 heeft de consument de [merk auto 1] verkocht.
- 2.3 Per e-mail van 28 juni 2022 heeft de tussenpersoon de ontvangst van het vrijwaringsbewijs aan de consument bevestigd en haar geïnformeerd over de beëindiging van de verzekering en de schadevrije jaren:

“Bedankt voor het sturen van uw vrijwaringsbewijs. Uw verzekering wordt beëindigd per 21-06-2022. Hieronder vindt u belangrijke informatie over de opzegging van uw verzekering. Lees die alstublieft aandachtig door.

Schadevrije jaren

Zodra uw verzekeraar de beëindiging van uw verzekering heeft verwerkt ontvangt u daarvan een schriftelijke bevestiging in de vorm van een zogenaamde royementspolis. Op dit polisblad staat hoeveel schadevrije jaren u hebt opgebouwd. Uw verzekeraar zet uw schadevrije jaren in een landelijke database: Roy-data. Als u weer een autoverzekering afsluit kan uw nieuwe verzekeraar uw schadevrije jaren uit Roy-data halen en op uw nieuwe polis zetten. Let op: schadevrije jaren worden 3 jaar in Roy-data bewaard. Daarna vervallen ze en begint u weer met 0 schadevrije jaren. Als u uw schadevrije jaren wil houden moet u dus binnen 3 jaar een nieuwe autoverzekering afsluiten.

- 2.4 Per e-mail van 28 juni 2022 heeft de gevolmachtigde van de verzekeraar de royementspolis voor de [merk auto 1] aan de consument gestuurd met vermelding van het aantal van 33 opgebouwde schadevrije jaren.
- 2.5 Per e-mail van 1 augustus 2022 heeft de consument de tussenpersoon om informatie gevraagd over haar schadevrije jaren in verband met haar oriëntatie op de aanschaf van een tweede auto.
- 2.6 Per e-mail van 9 augustus 2022 heeft de tussenpersoon de consument als volgt geïnformeerd:

“De polis van de [merk auto 2] is onveranderd door blijven lopen en er is ook geen wijziging geweest bij de schadevrije jaren. Dat betekent dat er nog schadevrije jaren van uw man beschikbaar zijn om te gebruiken.

Mocht u beslissen om een nieuw voertuig te kopen dan kunnen we de schadevrije jaren gebruiken voor dat voertuig.

Als u toch geen tweede auto koopt, verzoeken we u om dat bij ons kenbaar te maken. We zullen dan de beschikbare schadevrije jaren op de [merk auto 2] zetten.”

- 2.7 Per e-mail van 20 oktober 2022 heeft de consument in een reply op de e-mail van de tussenpersoon van 9 augustus 2022 geantwoord:

“Het is nu zeker dat er geen tweede auto komt, tenminste niet op korte termijn. Graag zou ik de schadevrije jaren gebruiken voor [merk auto 2]. Kunt u dit z.s.m. in orde maken.”

- 2.8 Op 21 oktober 2022 heeft de tussenpersoon aan de consument bericht dat haar verzoek ter beoordeling bij de maatschappij lag. Na het verzoek van 31 oktober 2022 van de consument om een update en de reactie daarop van de tussenpersoon van 2 november 2022 dat het verzoek nog ter beoordeling bij de maatschappij lag, heeft de tussenpersoon op 9 november 2022 aan de consument bevestigd dat de schadevrije jaren per 1 augustus 2022 waren toegevoegd op de polis van de [merk auto 2]. De premiekorting is daardoor gestegen van 70% naar 80%.

- 2.9 Op 4 april 2023 is de [merk auto 2], komende vanaf de oprit van een woning, in aanrijding gekomen met de van rechts komende auto van de tegenpartij.

- 2.10 Per e-mail van 13 oktober 2023 heeft de tussenpersoon op verzoek van de consument een offerte toegestuurd voor een autoverzekering. Daarop heeft de consument dezelfde dag per e-mail gereageerd dat in de offerte is vermeld dat de premie voor de autoverzekering is gebaseerd op 10 schadevrije jaren, maar dat dit 33 of 34 moet zijn.

- 2.11 Per e-mail van 17 oktober 2023 heeft de tussenpersoon de consument uitgelegd dat als gevolg van de schade van 4 april 2023, de samengevoegde schadevrije jaren van totaal 39 waren gedaald naar 10. Daarop heeft de consument dezelfde dag per e-mail gereageerd dat zij over een schade totaal niets heeft vernomen, dat zij twee auto's verzekerd had waarmee schadevrije jaren zijn opgebouwd en dat zij de via de tussenpersoon lopende verzekering voor de [merk auto 2] wil beëindigen.

- 2.12 Per e-mail van 19 oktober 2023 heeft de tussenpersoon bevestigd dat de verzekering voor de [merk auto 2] per 17 oktober 2023 is beëindigd. Per e-mail van 20 oktober 2023 heeft de consument aan de tussenpersoon geschreven dat zij begrijpt dat het aantal schadevrije jaren voor de [merk auto 2] door de schade is gezakt naar 10, maar dat zij niet begrijpt hoe het zit met de schadevrije jaren van de tweede auto. In een volgende mail van die dag heeft de consument geschreven dat zij de [merk auto 2] als eerste wilde registreren, met het aantal schadevrije jaren van de [merk auto 1] en dat het onzin zou zijn om de schadevrije jaren samen te voegen omdat dit qua maandelijkse premie niet uit zou maken.

- 2.13 Per e-mail van 21 oktober 2023 heeft de tussenpersoon geschreven:

“Mijn collega heeft de schadevrije jaren samengevoegd, omdat u aangaf dat de extra schadevrije jaren op deze auto gezet konden worden.

Hierdoor heeft mijn collega deze jaren erbij gezet, om te voorkomen dat ze na drie jaar vervallen. Mijn collega heeft niet goed gecommuniceerd over wat de korte termijn inhoudt.

Helaas kunnen wij u schadevrije jaren niet meer terughalen. We kunnen wel een nieuwe autoverzekering aanbieden met extra korting als vergoeding."

- 2.14 De consument heeft per e-mail van 6 december 2023 de tussenpersoon 8 weken de tijd gegeven om met een passende oplossing te komen en de juiste documentatie op te sturen met de antwoorden op zijn vragen betreffende de aanrijding. De consument heeft in dit bericht juridische stappen aangekondigd als de tussenpersoon hieraan niet zou voldoen.
- 2.15 Na het uitblijven van een reactie van de tussenpersoon op zijn e-mail van 6 december 2023 heeft de consument op 7 mei 2024 zijn klacht ingediend bij Kifid. Dezelfde dag heeft Kifid de klacht doorgezonden naar de tussenpersoon omdat de interne klachtenprocedure nog niet was gevolgd. Per brief van 14 mei 2024 heeft de tussenpersoon gereageerd, waarbij hij zijn standpunt heeft gehandhaafd dat de consument geïnformeerd is over de schadevrije jaren en daarna schriftelijk heeft verzocht om de beschikbare vrije schadejaren te benutten voor de [merk auto 2].
- 2.16 Op 5 november 2024 heeft de gevolmachtigde van de autoverzekeraar via Kifid aan de consument informatie verstrekt over de aanrijding van 4 april 2023.

De klacht en vordering

- 2.17 De consument klaagt over de samenvoeging van de schadevrije jaren van de twee auto's die zij via de tussenpersoon had verzekerd. Dit is gebeurd zonder dat zij daar om heeft gevraagd en zonder dat zij dat wist. Zij vroeg de tussenpersoon om de schadevrije jaren van de verkochte [merk auto 1] over te dragen naar de [merk auto 2], niet om deze schadevrije jaren samen te voegen. In de e-mailcorrespondentie heeft de tussenpersoon erkend dat de communicatie hierover niet goed is verlopen.
- Verder klaagt de consument over het ontbreken van informatie van de tussenpersoon over de aanrijding van de [merk auto 2] van 4 april 2023. Zij kwam daar pas achter naar aanleiding van de toelichting van de tussenpersoon op het aantal van 10 schadevrije jaren. Als dit haar eerder bekend was geweest had zij nog de mogelijkheid gehad om dit aan te vechten. Het is slordig en onduidelijk wat er allemaal is gebeurd. Dit heeft ervoor gezorgd dat zij is gezakt van meer dan 30 naar 10 schadevrije jaren. De consument vordert vergoeding van de door haar als gevolg van het tekortschieten van de tussenpersoon geleden schade, begroot op € 10.000,- te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 9 november 2023.

Het verweer

- 2.18 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 consument heeft haar klacht over het ontbreken van informatie over de aanrijding van 4 april 2023 ingetrokken nadat de gevolmachtigde van de autoverzekeraar deze informatie in de procedure bij Kifid aan de consument heeft verstrekt. Dit betekent dat het alleen nog gaat om de vraag of de tussenpersoon de schadevrije jaren van de [merk auto 1] mocht samenvoegen met die van de [merk auto 2].

Juridisch kader

- 3.2 De consument stelt dat zij met haar verklaring “Graag zou ik de schadevrije jaren gebruiken voor [merk auto 2]” in haar e-mail van 20 oktober 2022, niet bedoelde om de schadevrije jaren van de [merk auto 1] en de [merk auto 2] samen te voegen, maar dat zij de [merk auto 2] als eerste auto wilde registreren, met het aantal schadevrije jaren van de [merk auto 1] en de schadevrije jaren van de [merk auto 2] wilde bewaren voor de toekomstige aanschaf van een tweede auto. Hieruit volgt dat volgens de consument haar verklaring door de tussenpersoon verkeerd is opgevat, niet in overeenstemming met haar wil.

Of de tussenpersoon de verklaring van de consument anders mocht opvatten, moet worden beantwoord in het licht van artikel 3:33 en 3:35 Burgerlijk Wetboek (zie bijlage). Daaruit volgt dat wanneer de wil en de verklaring niet met elkaar overeenstemmen, degene tegen wie de verklaring is gericht die mag opvatten overeenkomstig de zin die hij er redelijkerwijs onder de gegeven omstandigheden aan mocht toekennen.

Beoordeling verklaringen

- 3.3 De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon er op grond van de e-mail van de consument van 20 oktober 2022 redelijkerwijs vanuit mocht gaan dat zij de vrijgevalen schadevrije jaren wilde samenvoegen met de schadevrije jaren op de lopende autoverzekering voor de [merk auto 2]. Uit haar verklaring dat het zeker is dat er geen tweede auto komt, tenminste niet op korte termijn, mocht hij begrijpen dat daarmee was bedoeld dat zij niet van plan was om binnen drie jaar een tweede auto te kopen. De tussenpersoon heeft de consument namelijk met de daaraan voorafgaande e-mail van 28 juni 2022 geïnformeerd over het vervallen van de schadevrije jaren als deze niet binnen drie jaar opnieuw zouden worden gebruikt.
- 3.4 Daarnaast is de e-mail van de consument van 20 oktober 2022 geschreven als reply op de e-mail van 9 augustus 2022 van de tussenpersoon met het verzoek om het hem te laten weten als zij zou beslissen om geen voertuig te kopen en dat dan de beschikbare vrije jaren op de [merk auto 2] gezet zouden worden. Uit het antwoord dat zij de schadevrije jaren graag zou willen gebruiken voor de [merk auto 2] kon de tussenpersoon daarom redelijkerwijs opmaken dat de schadevrije jaren konden worden samengevoegd.

Het antwoord van de consument biedt onvoldoende aanknopingspunten om aan te nemen dat de tussenpersoon hieruit heeft moeten opmaken dat de consument de wens had om de schadevrije jaren (nog) ongebruikt te laten.

3.5 De erkenning van de tussenpersoon dat – achteraf gezien - niet goed is gecommuniceerd over wat de korte termijn inhoudt, doet er niet aan af dat de tussenpersoon na ontvangst van de e-mail van de consument van 20 oktober 2022, redelijkerwijs mocht aannemen dat de consument de schadevrije jaren wilde samenvoegen. Hij had de consument geïnformeerd over de termijn van drie jaar waarna de ongebruikte schadevrije jaren zouden vervallen. De consument had in haar e-mail ook expliciet gevraagd om de schadevrije jaren te gebruiken voor de [merk auto 2]. In plaats van de schadevrije jaren aan te houden, koos zij ervoor om deze te gebruiken. Hierdoor verkreeg zij ook een voordeel omdat de premiekorting voor de lopende verzekering van de [merk auto 2] werd verhoogd van 70% naar 80%. Al deze omstandigheden in aanmerking genomen had de tussenpersoon naar het oordeel van de commissie daarom geen reden tot twijfel of aanleiding om te onderzoeken wat de consument bedoelde en mocht hij de e-mail van de consument redelijkerwijs opvatten zoals hij dat heeft gedaan.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat de klacht van de consument ongegrond is. Haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak 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 april 2024, 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 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 2024, 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 de wetgeving

Burgerlijk Wetboek

Boek 3 Vermogensrecht in het algemeen

Artikel 33

Een rechtshandeling vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.

Artikel 35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.