

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-243 d.d. 16 juni 2014

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, drs. W. Dullemond en mr. B.F. Keulen, leden en mevrouw mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt dat Aangeslotene hem een goedkopere caravanverzekering had kunnen aanbieden omdat hetzelfde product door andere aanbieders met een (veel) lagere premie wordt aangeboden. De Commissie stelt voorop dat Aangeslotene niet gehouden was om Consument te adviseren over verzekeringen buiten de kring van maatschappijen waarvan zij een agentschap heeft. Nu Consument ervoor heeft gekozen om bij Aangeslotene een verzekering aan te vragen gaat het om de vraag of Aangeslotene binnen het aanbod dat zij aan Consument kon doen hem een goedkopere verzekering kon aanbieden dan zij heeft gedaan. Het ligt op de weg van Consument, nu hij stelt dat dit het geval is, om dit aan te tonen. Hierin is Consument naar het oordeel van de Commissie niet geslaagd. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Datacombinatie Yacht Verzekeringen B.V., gevestigd te Hellevoetsluis, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument met daarbij het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 20 december 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de brief van Consument met bijlagen van 7 maart 2014;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 mei 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft op 17 mei 2010, in verband met de aankoop van een nieuwe toercaravan, via Aangeslotene een caravanverzekering aangevraagd met ingangsdatum 30 april 2010. Als bijzonderheden heeft Consument in het aanvraagformulier vermeld dat de caravan in het buitenland als stacaravan wordt gebruikt. De caravan is conform de aanvraag door tussenkomst van Aangeslotene in dekking genomen.
- 3.2. Volgens het polisblad van 30 december 2010 bedraagt de jaarpremie € 361,76 en geldt een extra eigen risico van € 500,-. Op het polisblad is met een clausule aangetekend dat de caravan blijvend in het buitenland is gestald. Bij brief van 5 maart 2011 heeft de verzekeraar aan Consument een nieuw polisblad toegestuurd waarop een jaarpremie van € 362,17 staat vermeld.
- 3.3. Omdat de verzekering via een gevolmachtigde is gaan lopen, is, op 7 februari 2012, een nieuw polisblad opgemaakt. De totale jaarpremie volgens dit polisblad is € 362,91. Het extra eigen risico per gebeurtenis is gelijk gebleven.
- 3.4. Bij brief van 20 maart 2012 heeft de gevolmachtigde aan Consument onder meer bericht dat de assurantiebelasting is verhoogd en dat de premie voor Consument € 430,15 per jaar bedraagt. Bij brief van diezelfde datum heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat de premie van de caravanverzekering, als gevolg van een gestegen schadelast, is aangepast en dat de jaarpremie voor Consument € 428,64 bedraagt.
- 3.5. Consument heeft de verzekering opgezegd. De verzekering is per 21 april 2013 beëindigd.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert betaling van een bedrag van € 785,-.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
 - Aangeslotene heeft Consument onjuist geadviseerd over een passende verzekering voor de caravan en zonder instemming van Consument de caravanverzekering overgezet naar een pakketpolis in een volmacht.
 - Uit eigen onderzoek van Consument is gebleken dat de jaarpremie van eenzelfde verzekering via andere verkoopkanalen veel lager is. Consument heeft ter onderbouwing van dit standpunt offertes overgelegd van een andere gevolmachtigde en van andere maatschappijen voor caravanverzekeringen met jaarpremies van € 127,17, € 91,12, € 66,32 en € 69,32 exclusief assurantiebelasting. Aangeslotene heeft niet aangetoond dat zij naar aanleiding van de aanvraag van Consument een vergelijking heeft gemaakt tussen verschillende verzekeringen en dat de verzekering die zij namens Consument heeft gesloten de beste optie was. Indien Aangeslotene Consument niet de meest voordelige verzekering op de markt kon aanbieden, had zij

Consument daarop moeten wijzen. De schade die Consument hierdoor heeft geleden bestaat uit het verschil tussen de premie voor de caravanverzekering die hij per 30 april 2010 via Aangeslotene heeft gesloten en de premie van € 110,26 voor een zelfde verzekering die hem door een andere aanbieder is geoffreerd over de jaren 2010, 2011 en 2012.

- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Aangeslotene heeft Consument ruim 30 keer een dienstwijzer toegestuurd waarin staat dat Aangeslotene bij haar adviezen uitgaat van de producten van een beperkte groep verzekeraars en dat zij werkt op basis van execution only. Aangeslotene kon dus niet bemiddelen voor alle op de markt aangeboden verzekeringen en Consument had dat kunnen weten.
 - Aangeslotene heeft na de aanvraag van de caravanverzekering door Consument een vergelijking van premies en voorwaarden van verschillende verzekeraars waarmee zij samenwerkt gemaakt en Consument op basis van deze vergelijking de meest gunstige verzekering aangeboden. Op verzoek van de betreffende verzekeraar is de verzekering in 2012 ondergebracht bij een gevolmachtigde waardoor de verzekering niet langer liep in de provinciale markt. De verzekering is vervolgens voortgezet onder dezelfde voorwaarden en met dezelfde premie. Deze premie is marktconform. Indien tijdens de looptijd van een verzekering in haar portefeuille een voordeliger optie wordt aangeboden, bericht Aangeslotene haar klanten daarover.
 - De vergelijking die Consument heeft gemaakt met caravanverzekeringen van andere aanbieders gaat niet op omdat de voorwaarden niet gelijk zijn. Verder geldt dat Aangeslotene de producten waarvan Consument offertes heeft overgelegd ten tijde van de aanvraag van de verzekering niet kon aanbieden omdat deze producten toen nog niet op de markt waren of omdat deze verzekeringen niet worden aangeboden door een provinciale maatschappij waarvan Aangeslotene een agentschap heeft. De stelling van Consument dat er ten tijde van het sluiten van de verzekering reeds vergelijkbare, goedkopere, producten op de markt waren waarin Aangeslotene kon bemiddelen, heeft hij niet onderbouwd.
 - De gevolmachtigde heeft aangeboden een oplossing te zoeken maar Consument heeft nagelaten om zijn stelling met stukken te onderbouwen.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Aangeslotene is tekortgeschoten jegens Consument doordat zij voor Consument niet de meest gunstige verzekering heeft gesloten.
- 5.2. De Commissie stelt voorop dat als onweersproken vaststaat dat Aangeslotene aan Consument heeft meegedeeld dat zij uitsluitend bemiddelde voor de producten van een beperkte groep verzekeraars. Aangeslotene was op grond van de tussen haar en Consument bestaande overeenkomst dan ook niet gehouden om Consument te adviseren over de mogelijkheid een verzekering te sluiten buiten de kring van maatschappijen waarvan zij een agentschap heeft. Nu Consument ervoor heeft gekozen om bij Aangeslotene een verzekering aan te vragen gaat het dus om de vraag

of Aangeslotene binnen het aanbod dat zij namens de verzekeraars aan Consument kon doen, hem een goedkopere verzekering had kunnen en moeten aanbieden dan zij heeft gedaan. Het ligt daarbij op de weg van Consument, nu hij stelt dat dit het geval is, om dit aan te tonen. Daar is hij niet in geslaagd.

- 5.3 De Commissie stelt vast dat het verschil tussen de premies in de offertes die Consument heeft overgelegd en de premie die Consument betaalde voor zijn verzekering via Aangeslotene zodanig groot is dat dit niet alleen kan worden verklaard door een verschil in de voorwaarden en de omvang van de dekking. Ook Aangeslotene is het daarmee eens. Daarmee is echter nog niet gegeven dat Aangeslotene binnen haar mogelijkheden voor Consument een verzekering kon sluiten met een lagere premie, althans dat de verzekering waarin Aangeslotene heeft bemiddeld niet marktconform was. Aangeslotene heeft gemotiveerd gesteld dat de verzekeringen waarvan door Consument offertes zijn overgelegd voor haar ten tijde van het afsluiten en verlengen van de verzekering niet beschikbaar waren en dat de in die offertes gehanteerde premies door de betreffende maatschappijen opzettelijk (te) laag zijn gehouden teneinde een groter marktaandeel te verwerven. Aangeslotene heeft daarbij concreet uiteengezet waarom voor dergelijk stunttarieven door haar als gevolmachtigde niet bemiddeld kon worden en aldus gemotiveerd weersproken dat zij Consument een te dure aanbieding zou hebben gedaan en/of voor hem niet de meest gunstige verzekering zou hebben afgesloten.
- Consument heeft daartegenover onvoldoende concrete feiten en omstandigheden gesteld waaruit zou kunnen volgen dat Aangeslotene hem ten onrechte niet een gunstiger aanbieding heeft gedaan. De enkele omstandigheid dat er (later) door andere verzekeraars goedkopere caravanverzekeringen worden aangeboden dan de verzekering die Consument via Aangeslotene heeft gesloten, brengt immers niet zonder meer mee dat ook Aangeslotene ten tijde van de aanvraag van de verzekering door Consument in 2010 voor Consument een verzekering met een dergelijke lage premie kon sluiten.
- 5.4. De slotsom is dat niet is komen vast te staan dat Aangeslotene jegens Consument is tekortgeschoten. De vordering van Consument zal worden afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.