

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-313 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : HEMA Financial Service B.V., gevestigd te Leusden, verder te noemen HEMA
Datum uitspraak : 22 mei 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Schending mededelingsplicht en niet betalen eerste premie. Consument sluit in december 2014 via Aangeslotene een motorfietsverzekering. In januari 2015 doet hij een beroep op de verzekering in verband met diefstal van de motorfiets. Naar aanleiding van deze claim komt Aangeslotene erachter dat niet Consument maar een andere persoon eigenaar is van de motorfiets, Consument zelf niet beschikt over een rijbewijs en in het verleden een rijontzegging heeft gehad. Consument kan niet bewijzen dat hij deze informatie bij het aangaan van de verzekering heeft gemeld. Daarnaast is de eerste premie niet betaald waardoor er ten tijde van het schade evenement geen dekking was. De Commissie wijst de vordering van Consument, te weten betaling van de schade, af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van HEMA;
- de repliek van Consument;
- de notitie van HEMA van 8 september 2016;
- de reactie op deze notitie van Consument van 3 oktober 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 16 december 2014 online via HEMA een motorfiets verzekerd. Consument heeft op 27 januari 2015 HEMA telefonisch laten weten dat de motor op 26 januari 2015 was gestolen, waarbij Consument tevens liet weten dat dat niet hij, maar een andere persoon als eigenaar van de motor moet worden aangemerkt.
- 2.2 In het proces-verbaal van aangifte van 26 januari 2015 wordt als eigenaar [naam eigenaar] genoemd, een andere naam dan de naam van Consument. In het proces-verbaal is onder meer het volgende te lezen:

“Ik [naam eigenaar] ben eigenaar van een motor met het kenteken (...). Hierbij doe ik aangifte van diefstal door braak van voornoemde motor. (...)”

2.3 Ten tijde van de diefstal had Consument de eerste premie nog niet betaald.

2.4 Van toepassing zijn onder meer de HEMA algemene voorwaarden schadeverzekeringen.

2.5 In artikel 5 van de algemene voorwaarden is het volgende bepaald:

“WANNEER BEGINT UW SCHADEVERZEKERING ?

De datum en de tijd waarop uw schadeverzekering begint, staan op uw polis.

(...)

Let op: lukt het niet om de eerste keer premie van uw rekening te halen? Dan bent u achteraf nooit verzekerd geweest.”

In artikel 9 is omtrent de premiebetaling onder meer het volgende bepaald:

“9.3 Wat als u niet betaalt of te laat betaalt?

U moet de premie altijd betalen. Betaalt u te laat? Dan krijgt u eerst een betalingsherinnering van ons en dan een aanmaning. (...) Betaalt u de allereerste premie te laat? Of de eerste premie nadat uw schadeverzekering is veranderd? Dan bent u automatisch niet meer verzekerd vanaf de 30^e dag nadat u had moeten betalen. U ontvangt in die situatie dan niet eerst een herinnering.

9.3.1

U moet premie betalen totdat u de schadeverzekering opzegt. Ook als u de vorige keer te laat was met betalen.”

2.6 Artikel 13.1 van de algemene voorwaarden luidt:

“U krijgt geen vergoeding als u zich niet aan de regels hierboven houdt. En als dat nadelig is voor ons. U krijgt ook geen vergoeding als u niet eerlijk tegen ons bent geweest. Of als u ons niet de juiste informatie heeft gegeven.”

2.7 Op 26 januari 2015 heeft HEMA onder meer het volgende aan Consument bericht: “(...) zoals we u net telefonisch doorgaven is er geen dekking op de verzekering. We leggen dit graag aan u uit. Er is bij ons een verzekering afgesloten op naam van [naam Consument] met kenteken [gegevens kenteken]. Deze motor staat niet op naam van [naam Consument]. Hierdoor is geen dekking voor de verzekering. Bij het afsluiten van de polis bent u akkoord gegaan met onze voorwaarden. Hierin spreken wij over uw motor. Wij geven in de voorwaarden aan dat wij de volgende schade vergoeden:

Schade doordat uw motor gestolen wordt, of doordat iemand probeert uw motor te stelen. (...)”.

2.8 Consument heeft op 29 januari als volgt gereageerd: “(...) U wijst de schade claim af omdat de motor niet mijn eigendom zou zijn. Om mij moverende redenen heb ik de motor niet op mijn naam willen zetten. Tijdens de aanvraag van de verzekering heb ik op uw verzoek duidelijk aangegeven dat de motor niet mijn eigendom was. U was daarvan dus op de hoogte en heeft toch de verzekering (en de premie) geaccepteerd. (...)”

2.9 Met een bericht van 29 juli 2015 heeft HEMA als volgt gereageerd op een klacht van Consument:

“U heeft bij ons per 16 december 2014 een motorverzekering afgesloten (...). Op 27 januari 2015 belt u ons op om te melden dat de motorfiets helaas is gestolen.

Tijdens dit telefoongesprek blijkt dat u niet de eigenaar bent van de motorfiets en dat het kenteken op naam staat van een ander persoon (...). Dit betekent dus dat u geen feitelijk belang had bij de motorfiets, u niet de regelmatige bestuurder was en dat niet aangegeven heeft bij het verzekeren van de motorfiets en dat het kenteken van de motorfiets niet op uw naam stond. Zoals eerder aan u gecommuniceerd is dat de reden geweest dat er geen dekking is voor uw schadeclaim.

U geeft verder aan in uw klacht dat bij aanvraag van de motorverzekering bij HEMA het HEMA bekend zou zijn dat u niet kentekenuhouder/eigenaar zou zijn geweest. Dit is onjuist en niet door u aangegeven. Als u van mening bent dat u dit wel heeft gedaan dan ontvangen wij daar graag het bewijs van. Daarnaast is ons het volgende gebleken:

- U heeft nog steeds geen rijbewijs en ook nooit eerder een rijbewijs gehad.
- Toch heeft u in de periode van 19 maart 2007 tot en met 10 januari 2013 in totaal 19 voertuigen op uw naam gehad waaronder 6 auto's en 3 motoren.
- U staat geregistreerd in de database van de Stichting CIS met een rijontzegging in 2010. Hiervan heeft u bij de aanmelding van de motorverzekering een melding gemaakt.

Op basis van deze informatie blijven wij bij ons standpunt en is er geen dekking voor de diefstalschade.“

- 2.10 Op 5 augustus 2015 heeft Consument in een brief aan HEMA onder meer het volgende geschreven: “(...) Naar aanleiding van uw brief van 29 juli 2015 bericht ik u het volgende. (...) In de tweede alinea geeft u een onjuiste voorstelling van zaken. U beweert dat ik geen eigenaar van het bewuste voertuig was. Dit is niet juist. (...) Omdat ik wel degelijk eigenaar van het voertuig was had ik, in tegenstelling tot u beweert, wel degelijk belang bij het voertuig. Verder geeft u in deze alinea aan dat ik deze informatie niet aan u had verstrekt. Dit klopt, u had daar ook niet naar gevraagd.

(...) Ook constateert u dat ik in 2010 een rijontzegging heb gehad. Ook dat klopt, maar u had ook niet om gevraagd. Aangezien ik niet in het bezit was van enig rijbewijs heb ik dat destijds voor kennisgeving aangenomen. (...)”

- 2.11 Op 28 augustus 2015 heeft HEMA Consument als volgt bericht: “(...) Bij de aanvraag van de verzekering is u de vraag gesteld:

strafrechtelijk verleden

Bent u, of uw medeverzekerde, in de afgelopen acht jaar strafrechtelijk veroordeeld of in verband met strafbare feiten in aanraking geweest met polisite of justitie?

U heeft deze vraag met “nee” beantwoord. Wanneer u deze vraag naar waarheid had beantwoord, hadden wij uw verzekeringsaanvraag niet geaccepteerd.

Conclusie

Onze conclusie is dat wij de verzekeringsovereenkomst met u niet zouden hebben gesloten indien u ons bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst op de hoogte had gesteld van het feit dat u in aanraking bent geweest met de polisite in verband met een rijontzegging. Ook in de verzekeringsvoorwaarden staat vermeld dat wij de verzekering stoppen als u ons bij het begin van de verzekering niet de juiste informatie heeft gegeven. En wij op basis van de juiste informatie uw aanvraag niet zouden hebben geaccepteerd. Dit kunt u ook teruglezen in artikel 7:928 van het Burgerlijk Wetboek (BW). (...)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de dagwaarde van de motor, volgens zijn opgave € 1872,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat HEMA toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Ten onrechte veronderstelt HEMA dat Consument beschikte over kennis van verzekeringen bij het aangaan van de verzekering.
- De motor stond niet op naam van Consument, maar Consument was wel eigenaar van de motor en had derhalve een belang bij de verzekering. Bovendien heeft Consument bij het aanvragen van de verzekering uitdrukkelijk gemeld dat de motor niet op zijn naam stond en HEMA heeft dat geaccepteerd.
- HEMA hanteert online een eenvoudig aanvraagformulier op grond waarvan Consument geen gegevens hoeft in te vullen over de eigenaar, een eventuele rijontzegging, meerdere kentekens op naam van Consument en dergelijke. Hierdoor staat het HEMA niet vrij om achteraf wel uitvoerig naar deze informatie te vragen.
- De wijze van klachtbehandeling en communiceren bij HEMA is klachtwaardig: mails en brieven zijn niet beantwoord en ook wordt niet ingegaan op gestelde vragen.

Verweer

3.3 HEMA heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het is in de branche gebruikelijk om te vragen naar de (regelmatige) bestuurder van een te verzekeren voertuig. Deze informatie is relevant voor het inschatten van het risico. Consument heeft meerdere voertuigen op zijn naam verzekerd, terwijl deze niet op zijn naam staan en waarvan hij ook niet als bestuurder is aan te merken. Consument beschikte ten tijde van het aanvragen van de verzekering niet over een rijbewijs en had ook niet eerder een rijbewijs gehad maar hij heeft in de periode van 19 maart tot en met 10 januari 2013 in totaal 19 voertuigen op zijn naam gehad, waaronder 6 auto's en 3 motoren. Consument heeft geen bewijs overgelegd van zijn stelling dat hij bij het aanvragen van de verzekering melding heeft gemaakt van het feit dat de motor niet op zijn naam stond en hij niet als eigenaar noch bestuurder was aan te merken maar HEMA desondanks de aanvraag heeft geaccepteerd.
- Consument heeft in 2010 een rijontzegging gehad, hiervan had hij melding moeten maken bij het aanvragen van de motorverzekering. In het aanvraagformulier heeft Consument de vraag: *“Bent u, of uw medeverzekerde, in de afgelopen acht jaar strafrechtelijk veroordeeld of in verband met strafbare feiten in aanraking geweest met politie of justitie ?”* met “nee” beantwoord. Als Consument deze vraag naar waarheid had beantwoord, dan zou de aanvraag automatisch zijn afgewezen en was de motorverzekering niet tot stand gekomen. Bovendien heeft Consument zichzelf als bestuurder van de motor opgegeven terwijl hij wist dat hij niet bevoegd was om op die motor te rijden. Pas bij de melding van de diefstalschade werd bekend dat de motor niet op naam van Consument stond.

- Consument heeft tegenstrijdige verklaringen afgelegd: op 29 januari 2015 heeft Consument verklaard dat hij tijdens de aanvraag van de verzekering op verzoek van HEMA duidelijk heeft aangegeven dat de motor niet zijn eigendom was. Dit is in tegenspraak met zijn verklaring van 5 augustus 2015, waarin Consument stelt dat hij wel degelijk eigenaar was.
- Ten tijde van het schade evenement was er geen dekking omdat de eerste premie niet was voldaan.
- De ontstane communicatieproblemen vallen geheel binnen de risicosfeer van Consument. Consument heeft zelf een e-mailadres opgegeven dat nauwelijks gebruikt werd. Op enig moment ontbrak zelfs een internetverbinding. Ook het door Consument opgegeven telefoonnummer bleek niet in gebruik. HEMA is door elkaar en tegelijkertijd zowel door Consument als zijn gemachtigde benaderd.

4. Beoordeling

- 4.1 Uitgangspunt bij de beoordeling vormen de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden: de algemene voorwaarden schadeverzekeringen (versie 2.0-01 oktober 2013) en de bijzondere voorwaarden bij uw motorverzekering (versie 2.0-01 oktober 2013).
- 4.2 Uit het proces-verbaal van aangifte blijkt dat een ander dan Consument zich als eigenaar kenbaar heeft gemaakt. Hij heeft het proces-verbaal ondertekend. De Commissie gaat ervan uit dat niet Consument, maar een derde eigenaar was van de motor. De Commissie oordeelt dat Consument niet aannemelijk heeft kunnen maken dat hij bij de aanvraag heeft gemeld dat hij eigenaar noch bestuurder van de motor was en de motor niet op zijn naam stond, dit zijn elk op zich gronden om een aanvraag niet (zonder meer) te honoreren, laat staan in cumulatieve zin. Zoals HEMA terecht stelt, heeft Consument immers zowel verklaard eigenaar te zijn van de motor (brief van Consument van 5 augustus 2015) als verklaard juist niet eigenaar te zijn van de motor (zijn bericht van 29 januari 2015) Het is in een dergelijke situatie aan Consument om bewijs over te leggen van zijn stelling dat hij deze, voor de beoordeling van het risico relevante, informatie aan HEMA heeft gegeven. Consument is hier niet in geslaagd. Dit betekent dat HEMA terecht een beroep heeft kunnen doen op artikel 13.1 van de algemene voorwaarden wegens niet nakoming van de mededelingsplicht door Consument (artikel 7:928 Burgerlijk Wetboek).
- 4.3 De Commissie oordeelt voorts dat HEMA zich terecht beroept op het ontbreken van dekking wegens het niet betalen van de eerste premie. Conform artikel 5 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden vervalt de dekking bij niet betaling van de eerste premie vanaf de 30^e dag nadat de premie had moeten worden betaald. Hiertoe is niet vereist dat de Verzekeraar Consument rappelleert.
- 4.4 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat HEMA toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.