

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1028
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 april 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : S. & G. Assurantiën, gevestigd te Spanbroek, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 11 december 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument verwijt zijn Adviseur dat hij haar niet actiever heeft bijgestaan om haar belangen te behartigen bij de afwikkeling van een autoschade. De Commissie toetst aan de hand van de feiten en omstandigheden van het geval of de Adviseur de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. De Commissie oordeelt dat Adviseur in dit geval kon volstaan met het doorgeven van het standpunt van Verzekeraar aan Consument. Adviseur had niet de plicht om bij de schademelding als rechtshulpverlener van Consument op te treden.

1. Procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder te verstaan het klachtenformulier, het verweerschrift, de reactie van Consument en de nadere reactie van Adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.
- 1.3 De Commissie stelt vast dat Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Partijen zijn daarom niet aan deze uitspraak gebonden.

2. Waar gaat het om ?

- 2.1 Consument had haar auto verzekerd via Adviseur. Op 2 juli 2018 heeft Consument met de voorzijde van haar auto de linkerkant van de achterbumper van de auto van de tegenpartij (hierna: de Tegenpartij) geraakt. Partijen hebben geen aanrijdingsformulier ingevuld en alleen telefoonnummers gewisseld, volgens Consument omdat geen van beiden schade constateerde. Later die dag kreeg Consument via Whatsapp het verzoek van de Tegenpartij om toch schadeformulieren in te vullen. Consument is daar niet op ingegaan, omdat Adviseur desgevraagd aan de moeder van Consument telefonisch had medegedeeld dat het niet nodig was om een schadeformulier in te vullen.

Enkele weken later ontving Consument van Adviseur het bericht dat haar autoverzekeraar, verder te noemen Verzekeraar, een aansprakelijkstelling had ontvangen van de Tegenpartij. Adviseur verzocht Consument om alsnog een schadeformulier in te dienen. Consument heeft geen aanrijdingsformulier ingevuld, maar wel haar uitvoerige beschrijving van de toedracht van de aanrijding gegeven.

- 2.2 De lezing van Consument komt er in de kern op neer dat zij niet aansprakelijk is omdat zij geen schade heeft veroorzaakt aan de Tegenpartij en haar auto. Verzekeraar heeft niettemin geoordeeld dat Consument wél aansprakelijk was. Verzekeraar heeft Adviseur bericht op grond waarvan hij meende dat Consument aansprakelijk was voor het ontstaan van de aanrijding en dat hij de Tegenpartij schadeloos zou stellen. Adviseur heeft dit bericht doorgestuurd naar Consument.
- 2.3 Adviseur heeft enkele weken later geïnformeerd bij Verzekeraar naar de stand van zaken. Verzekeraar liet toen weten dat er € 842,77 was uitgekeerd. Consument heeft dit bedrag voor eigen rekening genomen om een aanzienlijk premiestijging door terugval op de bonus/malus ladder te voorkomen.
- 2.4 Consument verwijt Adviseur dat hij haar niet actiever heeft bijgestaan om haar belangen te behartigen bij de afwikkeling van de autoschade. Consument vordert in deze procedure van Adviseur het door haar aan Verzekeraar betaalde schadebedrag van € 842,77.

3. Beoordeling

- 3.1 De Commissie is van oordeel dat de Adviseur als assurantietussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden. Zij legt hierna uit hoe zij tot dit oordeel is gekomen.
- 3.2 Een assurantietussenpersoon moet bij zijn werkzaamheden voor de verzekerde de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Volgens de Hoge Raad in het arrest van 10 januari 2003 betekent dit dat hij de zorg moet betrachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur. Dit arrest van de Hoge Raad is te vinden op www.rechtspraak.nl onder ECLI:NL:HR:2003:AF0122. De assurantietussenpersoon moet waken over de belangen van de verzekeringnemers bij de verzekeringen die tot zijn portefeuille behoren. Of de assurantietussenpersoon heeft voldaan aan zijn zorgplicht wordt beoordeeld aan de hand van de feiten en omstandigheden van het geval.
- 3.3 Adviseur vond het in eerste instantie niet nodig om een aanrijdingsformulier in te laten vullen.

Dit standpunt vindt de Commissie begrijpelijk en aanvaardbaar, omdat de moeder van Consument hem telefonisch had meegedeeld dat beide partijen tot de conclusie waren gekomen dat er geen schade was. Adviseur mocht om die reden aannemen dat het invullen van dat formulier geen nut had.

- 3.4 Consument heeft na ontvangst van de aansprakelijkstelling van de Tegenpartij alsnog haar lezing van de toedracht van de aanrijding aan Adviseur gemeld. Consument kon zelf goed verwoorden hoe de toedracht van de aanrijding was. Adviseur kon en hoefde daar niets aan toe te voegen. Adviseur heeft de lezing van Consument direct doorgestuurd naar Verzekeraar. Meer dan dat hoefde Adviseur in dit kader niet te doen.
- 3.5 Het is aan Verzekeraar en niet aan Adviseur om op basis van alle voorhanden zijnde informatie een standpunt te geven over de aansprakelijkheid van Consument. Adviseur kon volstaan met het doorgeven van het standpunt van Verzekeraar aan Consument. Adviseur heeft niet de plicht om bij de schademelding als rechtshulpverlener van Consument op te treden.
- 3.6 De Commissie is van oordeel dat Adviseur bij de afwikkeling van de aanrijdingsschade van Consument heeft gehandeld zoals dit van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot mag worden verwacht.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.