

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1046
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. L. van Berkum, leden en
mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale Nederlanden Schadeverzekering Mij. N.V., gevestigd te Den Haag,
als rechtsopvolger van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., beide verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 18 december 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De dekking van de inboedelverzekering van consument is door verzekeraar geschorst omdat consument de premie niet tijdig heeft voldaan. Nadat de dekking is geschorst wordt er ingebroken in de woning van consument en zijn er diverse waardevolle spullen meegenomen. De verzekeraar wil niet uitkeren. Consument stelt zich op het standpunt dat zij nooit brieven van de verzekeraar heeft ontvangen en dat zij er niet van de hoogte was dat de dekking was geschorst. De Commissie gaat hier niet in mee. Gezien de omstandigheden van dit specifieke geval acht de Commissie het onaannemelijk dat Consument de brief niet heeft ontvangen. De vordering van consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met aanvullende stukken;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een inboedelverzekering afgesloten met polisnummer [nummer].

2.2 Op deze verzekering zijn de voorwaarden Opstal & Inboedelcombinatieverzekering B.03.2.41H (Delta Lloyd) van toepassing. Op bladzijde 26 en 27 staat vermeld:

“Premie vooruitbetalen

U moet de premie van uw verzekering vooruit betalen, uiterlijk op de premievervaldatum. Deze datum vindt u op de factuur.

(...)

Als u de volgende premietermijnen niet betaalt

In de volgende gevallen zijn onze verplichtingen geschorst. Dat geldt ook als wij de verzekering verlengen.

Betaalt u niet op tijd?

Betaalt u de tweede en/of volgende premietermijnen (de vervolgpremie) niet op tijd? Dan krijgt u een aanmaning. Betaalt u vervolgens nog niet? Dan bent u vanaf de vijftiende dag na de aanmaning niet meer verzekerd voor gebeurtenissen die plaatsvinden vanaf de premievervaldatum.

(...)

U bent weer verzekerd als wij alle premie hebben ontvangen

Schorten wij uw verzekering op omdat u de premie niet betaalt? Dan blijft u verplicht om de premie te betalen. U bent pas weer verzekerd als wij alle premie hebben ontvangen die u tot dan toe moest betalen. De verzekering wordt weer van kracht op de dag na de dag dat wij alle premie hebben ontvangen. De verzekering geldt alleen voor gebeurtenissen die zijn veroorzaakt of ontstaan na die dag.

(...)

Automatische incasso en andere betaalvormen

Bij automatische incasso stellen wij u op de hoogte van het bedrag dat wij iedere periode afschrijven. (...). U bent verplicht om ervoor te zorgen dat er voldoende geld op uw rekening staat. Uw bank voert de premiebetaling uit. U hebt uw bank hiertoe opdracht gegeven en een betaalvorm gekozen. (...).”

2.3 Verzekeraar heeft naar het adres ([straatnaam - huisnummer] [postbus] [plaatsnaam]) van Consument op 14 en 16 november 2017 twee facturen verzonden voor de premie over de periode 31 oktober 2017 tot 1 januari 2018. In deze brieven staat vermeld: *“Onze incasso-administratie wordt verzorgd door Delta Lloyd Schade Services B.V.. Bovenstaand bedrag wordt daarom binnenkort (...) van uw rekeningnummer (...) afgeschreven.”*

- 2.4 Voor deze premie heeft Verzekeraar nog de volgende brieven naar de [straatnaam - huisnummer], hierna te noemen 'het adres van Consument' verzonden;
- een betalingsherinnering op 5 december 2017 voor een bedrag van €157,57. Hierin wordt betalingskenmerk [kenmerk 1] genoemd;
 - op 21 december 2017 heeft Verzekeraar een aanmaningsbrief aan Consument verzonden met de volgende tekst: “*Via een betalingsherinnering hebben wij u gevraagd om uw premie te betalen. (...) Betaalt u niet? Dan schorsen wij de dekking van uw verzekering per 31-12-2017. Vermeld hierbij alstublieft het betalingskenmerk of uw polisnummer. (...).*” Het betreft een aanmaning voor de periode 31 oktober 2017 tot 1 januari 2018 ad € 162,57 (premie verhoogd met € 5,- administratiekosten) en in de brief staat betalingskenmerk [kenmerk 1] vermeld;
 - een sommatie op 8 januari 2018, met betalingskenmerk [kenmerk 1].
- 2.5 Verzekeraar heeft ten aanzien van de premie van 1 januari tot 1 april 2018 op 30 januari 2018 een betalingsherinnering verzonden. Verzekeraar schrijft het volgende: “*Wij hebben van u toestemming gekregen voor een automatische incasso van de premie van uw verzekering. De premie is niet geïncasseerd, omdat de automatische incasso volgens uw bank niet uitgevoerd kon worden. Wij incasseren niet opnieuw en vragen u zelf de betaling te regelen. (...) U hebt een betalingsachterstand van € 241,86 over de periode van 01-01-2018 tot 01-04-2018. Wilt u ervoor zorgen dat uw betaling uiterlijk binnen 15 dagen na de datum bovenaan deze brief op onze rekening staat? (...) Vermeld hierbij alstublieft betalingskenmerk: [kenmerk 2]. (...) Hebben wij de betaling niet binnen 15 dagen ontvangen, dan heeft dit gevolgen voor de dekking van uw verzekering. Dit betekent dat er bij een eventuele schade geen uitkering volgt. Uw verplichting tot betaling blijft bestaan. Ook brengen wij € 5,00 extra administratiekosten in rekening. (...).*”
- 2.6 Verzekeraar heeft op 15 februari 2018 een aanmaningsbrief aan het adres van Consument verzonden: “*Helaas hebben wij nog geen (volledige) betaling van u ontvangen. Daarom ontvangt u deze aanmaning. U hebt een premieachterstand op uw verzekering (...) Betaalt u de openstaande premie daarom binnen 10 dagen. Betaalt u niet? Dan schorsen wij de dekking van uw verzekering per 25-02-2018. Dit betekent dat er bij een eventuele schade geen uitkering volgt. (...). Een dag nadat alle achterstallige premies door ons zijn ontvangen bent u weer verzekerd. Maar niet met terugwerkende kracht. Tijdens de schorsingsperiode bent en blijft u onverzekerd.(...).*” Het in de brief genoemde betalingskenmerk is [kenmerk 2] en het betreft de premie over de periode 1 januari tot 1 april 2018. Het bedrag van € 246,86 betreft de premie van 241,86, verhoogd met € 5,- administratiekosten. Voorts heeft Verzekeraar op 5 maart 2018 een sommatie naar adres van Consument verzonden.

- 2.7 Op 17 november 2017 heeft de assurantietussenpersoon van Consument een bedrag van € 355,62 aan Consument overgemaakt met als omschrijving ‘betreft terugstorting van uw betaling 26-10-2017 daar uw nieuwe polis rechtstreeks aan Delta Lloyd betaald moet worden’. De assurantietussenpersoon van Consument schreef op 2 maart 2018 in een brief aan Consument: “Hierbij delen wij u mede dat wij vandaag uw betaling van 27-02-2018 ad. E 246,86 aan u hebben terugbetaald. U dient deze betaling rechtstreeks aan Delta Lloyd te betalen, conform hun facturen/aanmaningen. Dit hebben wij u al eerder mede gedeeld, zie ook onze andere terugbetaling van 17-11-2017.”. Op diezelfde datum stortte de assurantie-tussenpersoon een bedrag van € 246,86 aan de echtgenoot van Consument terug met de omschrijving: ‘betaling niet voor ons bestemd, 27-02-2018’.
- 2.8 Op het adres van Consument is op 17 maart 2018 ingebroken. Van deze inbraak heeft Consument een dag later aangifte gedaan bij de politie. Hiervan is proces-verbaal opgemaakt. Uit de woning van Consument zijn onder andere laptops, telefoons, merkkleding, sieraden, designertassen en schoenen gestolen.
- 2.9 Op 9 mei 2018 heeft Verzekeraar wederom een aanmaningsbrief verzonden met de mededeling dat de premie van de periode 1 april tot 1 juli 2018 voor 19 mei 2018 moet worden voldaan. Het betalingskenmerk in deze brief is [kenmerk 3] en het betreft een bedrag van € 246,86. Hieraan voorafgaand heeft Verzekeraar op 23 april 2018 een betalingsherinnering verzonden voor een bedrag van €241,86.
- 2.10 Consument claimt de schade van de inbraak op de inboedelverzekering. Verzekeraar wijst de claim van Consument af in verband met het niet betalen van de premie.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 6.000,-, zijnde de schade als gevolg van de inbraak.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument vordert nakoming van de verzekeringsovereenkomst. Verzekeraar is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en dient daarom de door Consument geclaimde schade te vergoeden.
- 3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument heeft geen enkele brief van Verzekeraar ontvangen over het niet betalen van de premie; ook wist zij niet dat de dekking was geschorst.

Indien zij wel een aanmaning had gekregen dan had zij onmiddellijk premie betaald om de situatie waarin zij zich nu bevindt te voorkomen.

- Consument is doordat zij de aanmaningen niet heeft ontvangen niet gewaarschuwd voor de mogelijkheid dat zij niet verzekerd zou zijn indien zij een beroep op de verzekering zou moeten doen.
- De inhoud van de brieven van Verzekeraar hebben geen werking richting Consument omdat Verzekeraar niet kan bewijzen dat de stukken zijn ontvangen. De verzender van het poststuk draagt het risico voor het niet ontvangen van post door de geadresseerde en draagt hiervan de bewijslast. Dit volgt uit artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek (BW).
- De assurantietussenpersoon heeft Consument niet voldoende geïnformeerd over de betalingen. Consument was er niet van op de hoogte dat zij rechtstreeks aan Verzekeraar moest betalen. Als Consument een brief had ontvangen had zij gelijk betaald aan de assurantie-tussenpersoon maar dat moest blijkbaar niet. De assurantietussenpersoon heeft zonder dat Consument dit wist het contact verbroken.
- Consument heeft jaren netjes haar premie betaald en nu staat zij als kleine burger tegenover een verzekeraar. Het is haar woord tegenover dat van Verzekeraar. Consument raakt steeds meer haar vertrouwen kwijt door de werkwijze van Verzekeraar en de assurantietussenpersoon.

Verweer Verzekeraar

3.4 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verzekeraar hoeft niet tot uitkering over te gaan omdat de dekking met ingang van 25 februari 2018 wegens wanbetaling was geschorst. De inbraak was op 17 maart 2018. Op dat moment was er geen dekking meer. Over de periode 1 januari tot 1 april 2018 is de premie voldaan op 22 maart 2018. Per 23 maart 2018 is de dekking hersteld maar niet met terugwerkende kracht.
- In het verleden werd de premie van de verzekering voldaan via de assurantietussenpersoon. Omdat Consument herhaaldelijk niet (tijdig) betaalde is de verzekering in juli 2017 beëindigd. In overleg met de assurantietussenpersoon heeft Verzekeraar Consument opnieuw de kans gegeven een verzekering af te sluiten. Deze verzekering is ingegaan op 31 oktober 2017 onder de voorwaarde dat de premie automatisch zou worden geïncasseerd door Verzekeraar. Verzekeraar begrijpt ook niet dat Consument heeft betaald aan haar assurantietussenpersoon, zeker niet nu deze de premie twee keer heeft teruggestort. Sinds de nieuwe verzekering is ingegaan is niet één premiebetaling binnen de gestelde termijn voldaan. Van de vijf automatische incasso's is er slechts een gelukt. De automatische incasso's zijn gestorneerd omdat er onvoldoende saldo was. Volgens de verzekeringsvoorwaarden dient Consument ervoor te zorgen dat het saldo toereikend is.
- Verzekeraar heeft Consument volgens de vereisten van artikel 7:934 BW een termijn gesteld om te betalen en heeft daarbij gewezen op de gevolgen van het uitblijven van de betaling.

- Uit de betalingen van Consument blijkt dat zij de brieven van Verzekeraar wel degelijk heeft ontvangen. Zo heeft Consument tegelijkertijd met het betalen van de verschuldigde premie de aanmaningskosten van € 5,- voldaan. Ook heeft zij het in de brieven genoemde bankrekeningnummer gebruikt. De aanmaningen en sommaties bevatten een uniek betalingskenmerk. Bij de premiebetaling over de periode 31-10-2017 tot 01-01-2018 is de betaling zelfstandig door Consument overgemaakt met vermelding van het betalingskenmerk [kenmerk 1]. Ook deze premie was te laat betaald. De premiebetaling voor de periode 01-01-2018 tot 01-04-2018 is eveneens zelfstandig betaald met kenmerk [kenmerk 2]. Verzekeraar verwijst naar de schermafdrucken van het betalingsoverzicht.

4. Beoordeling

- 4.1 Allereerst zal de Commissie ingaan op de vraag of Verzekeraar de dekking had mogen opschorten. Voor een rechtsgeldige opschorting van de verzekering is volgens artikel 7:934 BW vereist dat de verzekeringnemer zonder succes is aangemaand, de verzekeringnemer er op is gewezen dat wanneer hij niet tijdig betaalt de dekking van de verzekering wordt opgeschort en dat er een betalingstermijn van 14 dagen wordt genoemd. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar met de brief van 30 januari 2018 aan deze voorwaarden heeft voldaan.
- 4.2 Consument voert echter aan dat zij de brieven van Verzekeraar niet heeft ontvangen en beroept zich op artikel 3:37 BW. Lid 3 van dit artikel luidt als volgt: *“Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.”* In deze bepaling is de zogeheten ontvangsttheorie omschreven. Uitgangspunt bij de beoordeling van dit geschil is deze ontvangsttheorie.
- 4.3 Tegenover de gemotiveerde stelling van Verzekeraar heeft Consument echter onvoldoende betwist dat zij de brieven niet heeft ontvangen. Verzekeraar stelt dat hij zeven brieven heeft verzonden en vaststaat dat Consument bij haar te late premiebetalingen aan Verzekeraar betalingskenmerken heeft gebruikt die alleen in deze brieven zijn genoemd. Daarnaast heeft zij de premie met de verhoging van € 5,- administratiekosten voldaan welk bedrag genoemd is in de brieven van 15 februari en 5 maart 2018.

Nu Consument hiervoor geen verklaring heeft gegeven, wordt aannemelijk geacht dat zij ook de brief van 30 januari 2018 heeft ontvangen. Verzekeraar heeft aldus voldaan aan verplichting ingevolge artikel 7:934 BW.

- 4.4 De conclusie is dat Verzekeraar de dekking op goede gronden per 25 februari 2018 heeft opgeschort zodat Consument ten tijde van de inbraak niet verzekerd was. De dekking is in kracht hersteld per 24 maart 2018, de dag nadat Verzekeraar de verschuldigde premie over de periode 1 januari - 1 april 2018 had ontvangen. Dit herstel bracht niet mee dat de dekking van de verzekering op de schadedatum 17 maart 2018 alsnog was hersteld. Verzekeraar hoeft daarom niet over te gaan tot uitkering. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid

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.