

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-752
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.E.M. Sünner, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 maart 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : VCN Verzekeringen B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 11 september 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk afgewezen, gedeeltelijk niet behandelbaar

Samenvatting

Reisverzekering, rubriek golfuitrusting. De vrouw van Consument is niet als verzekerde op het polisblad vermeld. Consument meent dat dit wel had moeten en verzoekt Gevolmachtigde dit voorsnog aan te passen. Gevolmachtigde weigert, omdat de verzekering niet meer wordt aangeboden en bij een mutatie de verzekering wordt beëindigd. Gevolmachtigde stelt voor dat Consument zijn verzekering elders onderbrengt. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de vrouw van Consument als verzekerde op de polis had moeten staan waardoor Gevolmachtigde dit niet hoeft te herstellen. Vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Gevolmachtigde; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Gevolmachtigde.
- 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 Consument en Gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Voordat de Commissie over gaat tot haar beoordeling schetst de Commissie onder het kopje, 'wat is er gebeurd' de feiten. Daarna wordt bij 'de klacht en vordering' van Consument en 'het verweer' van Gevolmachtigde de standpunten van partijen weergegeven.

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 1998 heeft Consument via de assurantietussenpersoon, [naam tussenpersoon], bij de toenmalige risicodrager Elvia Reisverzekeringen Amsterdam een Golfverzekering afgesloten. Op 1 juni 2005 heeft Consument een tweede golfset op de polis bijgeschreven. In 2010 is de verzekering in beheer genomen door Gevolmachtigde.
- 2.2 Consument heeft een claim bij Gevolmachtigde ingediend omdat zijn vrouw op 15 november 2011 een hole-in-one had geslagen. Gevolmachtigde heeft de ingediende claim gehonoreerd en een bedrag uitgekeerd.
- 2.3 Consument heeft opnieuw een claim bij Gevolmachtigde ingediend omdat zijn vrouw op 7 oktober 2019 weer een hole-in-one had geslagen. Dit keer heeft Gevolmachtigde de ingediende claim geweigerd, omdat de vrouw van Consument niet op de Golfverzekering verzekerd is.

De klacht en vordering

- 2.4 Consument vordert dat Gevolmachtigde zijn fout herstelt en zijn vrouw op het polisblad vermeldt als verzekerde sinds 2005 en de tweede golfset aan haar koppelt. Dit om toekomstige discussie te voorkomen.
- 2.5 Consument heeft vanaf 2005 twee golfsets verzekerd, een van zichzelf en een van zijn vrouw. Het was dus de bedoeling om de set van zijn vrouw mee te verzekeren en daarmee zijn vrouw verzekerd te laten zijn. In de regel werden mutaties telefonisch behandeld. Consument heeft toen ongetwijfeld zijn intentie uitgesproken dat de tweede golfset gekoppeld was aan zijn vrouw. Het is Consument niet opgevallen dat zijn vrouw geen verzekerde was, zeker niet omdat hij in 2011 voor een door zijn vrouw geslagen hole-in-one een uitkering van Gevolmachtigde heeft ontvangen.
- 2.6 In de tweede plaats vordert Consument de aanpassing van zijn verzekering, zodat zijn vrouw voor de toekomst is verzekerd.

Het verweer

- 2.7 Gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover moet de Commissie een beslissing nemen en wat is het oordeel?

3.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Gevolmachtigde de vrouw van Consument als verzekerde op het polisblad moet opnemen.

3.2 De Commissie oordeelt dat de vordering van Consument moet worden afgewezen en legt hieronder uit waarom.

Was het de bedoeling om de vrouw van Consument als verzekerde op te nemen?

3.3 De Commissie moet eerst vaststellen of het bij de mutatie van 2005 de bedoeling van partijen was om de vrouw van Consument mee te verzekeren als verzekerde. Als dit het geval is, dan moet Gevolmachtigde de fout corrigeren. Uitgangspunt hierbij is wat partijen zijn overeengekomen.

3.4 Op het door Consument in 2005 ontvangen polisblad staat de tweede golfset vermeld. Maar de vrouw van Consument is op het polisblad niet als verzekerde genoemd. Bij de volgende mutatie op 9 april 2009 is de waarde van de tweede golfset op verzoek van Consument aangepast. Weer is de vrouw van Consument niet als verzekerde op het polisblad opgenomen. Bij de mutatie op 29 april 2009 heeft Consument een adreswijziging doorgegeven en weer is de vrouw van Consument niet als verzekerde op het polisblad vermeld. De verzekering is daarna ongewijzigd doorgelopen. De polisbladen bieden geen aanwijzing dat het de bedoeling van partijen was om de vrouw van Consument als verzekerde op te nemen.

3.5 Consument stelt dat er sprake is van een vergissing. Dat kan hem niet baten. Het ligt op de weg van Consument om de polisbladen na ontvangst op juistheid te controleren. Zie Gerechtshof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108. Consument had bij de ontvangst van ieder nieuw polisblad kunnen en moeten lezen dat zijn vrouw niet genoemd stond onder het kopje 'verzekerden'. Als dat niet juist was, had hij die vergissing toen kunnen en moeten rechtzetten. Hieruit volgt dat niet is gebleken dat het de bedoeling van partijen was om de vrouw van Consument als verzekerde op het polisblad te vermelden. Evenmin is gebleken dat Consument daar in de gegeven omstandigheden op mocht vertrouwen.

3.6 Aan dit oordeel doet niet af dat Consument een keer een uitkering heeft ontvangen toen zijn vrouw een hole-in-one had geslagen. Gevolmachtigde heeft toegelicht dat het om een vergissing gaat. De behandelaar was niet opgevallen dat een ander dan Consument de hole-in-one had geslagen en dat de Golfverzekering geen dekking bood. De uitkering is dus onverschuldigd gedaan.

De Commissie volgt Gevolmachtigde dat er sprake was van een vergissing in het voordeel van verzekerde. Aan deze enkele omstandigheid kan Consument geen gerechtvaardigd vertrouwen ontleen dat zijn vrouw, in afwijking van de polisbladen, verzekerd was op de Golfverzekering.

- 3.7 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat Gevolmachtigde de Golfverzekering niet hoeft aan te passen en een polisblad af te geven waarop de vrouw van Consument als verzekerde vermeld is.

Moet Gevolmachtigde de vrouw van Consument alsnog als verzekerde opnemen?

- 3.8 Consument verzoekt Gevolmachtigde zijn vrouw voor de toekomst als verzekerde op de polis op te nemen. Dit klachtonderdeel ziet op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden. Alleen wanneer Gevolmachtigde misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij weigering gehandeld heeft in strijd met de wet, kan de Commissie hierover een beslissing nemen. Hiervan is geen sprake, waardoor de Commissie, op grond van artikel 2.1.i van ons Reglement, geen beslissing kan nemen over dit onderdeel van de klacht. Dit klachtonderdeel is daarmee niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering om de vrouw van Consument met terugwerkende kracht als verzekerde op de Golfverzekering aan te merken, af.

De Commissie verklaart dat de vordering om de Golfverzekering voor de toekomst aan te passen niet behandelbaar.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.