

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-866
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. E. Jacobs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 september 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Aarts & van der Wouw Hypotheken Verzekeringen, gevestigd te Tilburg, verder te
noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 23 oktober 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW), artikel 150 Wetboek van Burgerlijke
Rechtsvordering (Rv)

Samenvatting

Zorgplicht Tussenpersoon. Consument heeft via Tussenpersoon een autoverzekering afgesloten. De verzekerde auto wordt gestolen. Consument vindt dat hij Tussenpersoon opdracht heeft gegeven een verzekering met cascodekking af te sluiten. Tussenpersoon betwist dit. De Commissie oordeelt dat, hoewel Tussenpersoon geen aantekeningen over de opdracht in zijn dossier heeft, hij zijn verweer wel op andere wijze voldoende heeft gemotiveerd. De conclusie is dat Consument niet heeft aangetoond dat hij Tussenpersoon opdracht heeft gegeven om een verzekering met cascodekking af te sluiten. De Commissie wijst de vordering af.

I. De procedure

- I.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 Tussenpersoon; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Tussenpersoon.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juli 2020 en zijn aldaar verschenen. De Commissie heeft na afloop van de mondelinge behandeling in enkelvoudig verband besloten de verdere behandeling van de klacht meervoudig af te doen. De Commissie is toen uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S.W.A. Kelterman. Partijen zijn hierover nader bericht.
- I.3 Tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft op of omstreeks 5 september 2018 een Volkswagen Golf gekocht. Op 5 september 2018 heeft Consument telefonisch met Tussenpersoon gesproken over het verzekeren van de auto. Naar aanleiding van dit gesprek heeft een medewerker van Tussenpersoon een bericht gestuurd aan een collega met de volgende inhoud:

(...)

[Naam Consument] belde een autowijziging door. M.i.v. vandaag komt in de plaats van de Renault Megane een VW met kenteken [kenteken] met meldcode [meldcode]. Dekking in principe alleen WA, maar [voornaam Consument] wil van de uitgebreidere dekking de premie weten. Wil jij de premie voor WA, WA Extra en WA Casco mailen naar [voornaam Consument].

(...)

- 2.2 Op 6 september 2018 heeft Tussenpersoon een e-mail gestuurd met de bevestiging dat de wijziging van de auto was doorgegeven aan de maatschappij en een opgave van de kosten voor een WA-verzekering, een WA-verzekering met beperkt cascodekking en een WA-verzekering met volledig cascodekking. In deze e-mail staat verder het volgende vermeld:

(...)

Hopend je hiermede voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht je inderdaad de dekking van de auto willen wijzigen wil je dit dan aan ons kenbaar maken?

(...)

- 2.3 Tussenpersoon heeft de wijziging op de lopende autoverzekering doorgegeven aan de gevolmachtigd agent met de opmerking:

(...) mogelijk kiest relatie nog voor een uitgebreidere dekking. Polis dus nog even niet muteren, maar wel het kenteken aanmelden graag. Zodra dit duidelijk is laat ik dit weten.'

- 2.4 Op 11 september 2018 heeft de gevolmachtigd agent aan Tussenpersoon gevraagd of hij de autowijziging mocht doorvoeren. Daarop heeft Tussenpersoon geantwoord:

“Ja doe maar, niet meer van relatie vernomen.”

- 2.5 Diezelfde dag is een polisblad afgegeven waarop staat vermeld dat de auto uitsluitend WA verzekerd is. Op 13 september heeft Consument telefonisch contact met Tussenpersoon gehad, maar over de (dekking van de) autoverzekering hebben zij niet gesproken.

- 2.6 In de nacht van zondag 11 november 2018 op maandag 12 november 2018 is de auto van Consument gestolen. Omdat de auto alleen WA-verzekerd was, heeft de verzekeraar de schade van Consument niet vergoed. Consument heeft Tussenpersoon voor het ontbreken van dekking voor diefstal aansprakelijk gesteld. Tussenpersoon heeft de aansprakelijkheid afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.7 Consument vordert € 7.900,00. Dit is het bedrag dat hij voor de auto heeft betaald. Consument heeft hiervoor een aankoopbon overgelegd. De waarde van de auto is in twee maanden tijd niet veranderd.
- 2.8 Consument vindt dat Tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover hem geschonden heeft. Tijdens het gesprek op 5 september 2018 heeft Consument met Tussenpersoon besproken dat Consument de auto ook tegen diefstal wilde verzekeren. Die opdracht heeft Tussenpersoon niet uitgevoerd en in plaats daarvan heeft hij voor Consument alleen een WA-verzekering afgesloten. Tussenpersoon heeft dit niet met Consument overlegd. Het was voor Tussenpersoon een kleine moeite geweest om contact op te nemen met Consument. Consument heeft zelfs op 13 september 2018 nog contact gehad met Tussenpersoon, maar toen heeft Tussenpersoon verzuimd de dekking van de autoverzekering ter sprake te brengen, terwijl dit ook een kleine moeite was.
- 2.9 De offerte met daarin de premiebedragen voor de verschillende dekkingen heeft Tussenpersoon op 6 september 2018 naar het verkeerde e-mailadres gestuurd. Dit e-mailadres gebruikte Consument op dat moment niet meer, omdat zijn ex-partner daartoe toegang had. Dit heeft Consument ook doorgegeven aan Tussenpersoon. Ter zitting heeft Consument verklaard dat hij niet meer wist wanneer hij dit heeft gedaan, maar dit is in ieder geval gebeurd voordat de autoverzekering werd afgesloten. Consument heeft daardoor de e-mail niet ontvangen. Hij kan ook niet controleren of de interne e-mail van 5 september 2018 en de e-mail aan hem van 6 september 2018 wel daadwerkelijk geschreven zijn. De e-mail is makkelijk te vervalsen. Dat heeft Consument ook aangetoond. Het is dus niet met zekerheid te zeggen of deze e-mails ook daadwerkelijk zijn verstuurd of dat deze tijdens de procedure zijn opgemaakt. Het is onwaarschijnlijk dat deze e-mails ineens anderhalf jaar later boven water komen.
- 2.10 Consument is al langer klant bij Tussenpersoon en Tussenpersoon heeft hem ook geholpen met andere financiële vragen die Consument eerder dat jaar had. Het is Consument onduidelijk waarom er een offerte gestuurd moest worden. Consument heeft tijdens het telefoongesprek op 5 september 2018 gezegd dat hij de auto tegen diefstal wilde verzekeren en hij heeft Tussenpersoon daarmee opdracht gegeven om de verzekering met die dekking voor hem af te sluiten.

- 2.11 Tussenpersoon had ook moeten begrijpen dat Consument de auto wilde verzekeren tegen diefstal. Het gaat om een Volkswagen Golf. Het is algemeen bekend dat deze auto's vaker dan gemiddeld worden gestolen.
- 2.12 Consument heeft de polis nooit ontvangen. Hij kon er daardoor niet van op de hoogte zijn geweest dat een autoverzekering met alleen een WA-dekking was afgesloten. Consument maakte een hectische periode door. Tussenpersoon wist dat. Tussenpersoon had daarom contact op moeten nemen met Consument toen hij niets meer van Consument hoorde.

Het verweer

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

3. De beoordeling

- 3.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover Consument heeft geschonden door een autoverzekering met alleen WA-dekking en niet ook diefstal dekking af te sluiten. De Commissie oordeelt dat Tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden. Zij licht dit oordeel hieronder toe.

Zorgplicht Tussenpersoon

- 3.2 Vooropgesteld moet worden dat een tussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak. Onder meer is bepaald dat de tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemer (zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003: AF0122, NJ 2003, 375, te raadplegen op www.rechtspraak.nl). Hierbij hoort ook dat de tussenpersoon een verzwaarde motiveringsplicht heeft (zie GC Kifid 2017-741 en 2019-347, te raadplegen op www.kifid.nl).
- 3.3 Tijdens de zitting is naar voren gekomen dat Tussenpersoon over het algemeen geen gespreksnotities maakt van de gesprekken die hij met zijn klanten voert. Van de gesprekken tussen Consument en Tussenpersoon op 5 september 2018 en 13 september 2018 heeft Tussenpersoon daarom geen aantekeningen gemaakt. Maar Tussenpersoon maakt wel een dossier op aan de hand van onder andere e-mails die tussen medewerkers worden verstuurd naar aanleiding van de opdrachten die klanten geven. Tussenpersoon heeft een e-mail van 5 september 2018 van een medewerker aan een collega waarin staat dat Consument nog niet zeker wist of hij naast WA-dekking ook een beperkte cascodekking of volledige cascodekking wilde.

Uit het e-mailverkeer op 6 september 2018 tussen Tussenpersoon en Consument en tussen Tussenpersoon en de gevolmachtigd agent blijkt dat Tussenpersoon had begrepen dat Consument in ieder geval een WA-verzekering wilde afsluiten en dat hij mogelijk de dekking wilde uitbreiden na ontvangst van een opgave van de daarvoor verschuldigde premies. Consument is immers gevraagd om contact op te nemen als hij een uitgebreidere dekking wilde. Dat Consument de e-mail van 6 september 2018 niet heeft gelezen, omdat hij op dat moment geen toegang had tot zijn e-mailaccount, doet er niet aan af dat de e-mail de afspraken weergeeft die Tussenpersoon en Consument gemaakt hadden.

- 3.4 Consument trekt de echtheid van de e-mails van 5 september 2018 en 6 september 2018 in twijfel. Uit de stukken blijkt echter dat er meerdere keren over de e-mail van 6 september 2018 is gesproken waarbij de echtheid van de e-mail door Consument niet in twijfel werd getrokken. Consument bevestigde daarbij dat hij op een later moment wel de e-mail heeft kunnen openen. De Commissie heeft geen aanleiding om aan de echtheid van de bewuste e-mails te twijfelen.
- 3.5 Tussenpersoon heeft met de verwijzing naar de e-mail aan Consument van 6 september 2018, waarin de autowijziging werd bevestigd en Consument werd gevraagd om kenbaar te maken als hij de dekking wilde wijzigen, voldoende gemotiveerd betwist dat Consument hem had opgedragen een autoverzekering met diefstaldekking af te sluiten. Tussenpersoon heeft daarmee voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht.

Bewijslast

- 3.6 Omdat Tussenpersoon zijn betwisting van de stelling van Consument voldoende heeft onderbouwd, moet Consument zijn stelling bewijzen dat hij Tussenpersoon op 5 september 2018 opdracht heeft gegeven om voor hem een autoverzekering met diefstaldekking af te sluiten. Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Consument is er niet in geslaagd om dit bewijs te leveren. De enkele stelling van Consument, dat zijn auto van een merk en type is dat vaker dan gemiddeld wordt gestolen, is onvoldoende om aan te nemen dat Consument ook daadwerkelijk tegen Tussenpersoon heeft gezegd dat hij de auto tegen diefstal wilde verzekeren.

Conclusie

- 3.7 De Commissie komt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Consument Tussenpersoon opdracht heeft gegeven om voor hem een autoverzekering met diefstaldekking af te sluiten. Tussenpersoon heeft zijn zorgplicht tegenover Consument niet geschonden door een autoverzekering met alleen WA-dekking af te sluiten.
- 3.8 De klacht van Consument is ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.

Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.