

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0249
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. S.W.A. Kelterman leden en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op : 1 november 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : VCN Verzekeringen B.V., gevestigd te Nuenen, als gevolmachtigd agent van Allianz
Schadeverzekering N.V., verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak : 15 maart 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vorderingen toegewezen
Bijlage(n) : Artikel 7:933 lid 1 BW, artikel 7:940 lid 1 en lid 3 BW, artikelen 4.3 en 15 van de voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft bij de gevolmachtigde een reisverzekering afgesloten met een verzekering voor twee golfuitrustingen. Nadat de gevolmachtigde een verzoek van de consument om zijn echtgenote als medeverzekeringnemer op de polis te vermelden had geweigerd, heeft de consument de gevolmachtigde verzocht om een van de twee golfuitrustingen van de polis te verwijderen. De gevolmachtigde heeft dit geweigerd en de verzekering opgezegd. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde de verzekering niet rechtsgeldig heeft opgezegd en dat hij de verzekering moet aanpassen op zodanige wijze dat de tweede golfuitrusting niet meer onder de verzekering valt. De commissie wijst de vorderingen toe.

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de stukken uit de vorige klacht van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de gevolmachtigde, en 6) de aanvullende informatie van de consument.
- 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 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de gevolmachtigde een Doorlopende reisverzekering met de module Golfuitrusting afgesloten voor twee golfuitrustingen. Op de verzekering zijn de voorwaarden P.959.G-01/02 van toepassing.
- 2.2 De vrouw van de consument heeft op 7 oktober 2019 een hole-in-one geslagen. De gevolmachtigde weigerde hiervoor een uitkering te verlenen, omdat de vrouw van de consument niet als (mede)verzekeringnemer op de polis was vermeld. De consument heeft zijn rechtsbijstandverzekeraar ingeschakeld om alsnog de uitkering te verkrijgen en een klacht ingediend bij het Kifid over de weigering van de gevolmachtigde om zijn vrouw als mede-verzekeringnemer op de polis bij te schrijven. De Geschillencommissie Kifid heeft in deze zaak op 11 september 2020 uitspraak gedaan. Deze uitspraak is te vinden onder GC Kifid 2020-752.
- 2.3 De consument heeft na deze uitspraak de gevolmachtigde op 16 september 2020 verzocht om de tweede golfuitrusting van de verzekering te verwijderen. De gevolmachtigde heeft dit geweigerd en de verzekering per 1 december 2020 beëindigd. Het staat vast dat de gevolmachtigde bij het versturen van de beëindigingsbrief, die de datum 29 september 2020 had, een verkeerd adres van de consument heeft gebruikt. De gevolmachtigde heeft tevens de beëindigingsbrief aan de tussenpersoon van de consument gestuurd.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument heeft in 2005 de golfuitrusting van zijn vrouw op de polis meeverzekerd. Hij heeft er toen niet bij stilgestaan dat voor de hole-in-one dekking vereist was dat zijn vrouw als (mede)verzekeringnemer op de polis bekend was. Het was volgens hem logisch dat zijn vrouw de tweede golfuitrusting gebruikte, omdat het nu eenmaal niet mogelijk is dat hij twee uitrustingen tegelijkertijd gebruikt. Zijn vrouw had in 2011 ook een hole-in-one geslagen en toen had de gevolmachtigde wel het verzekerde bedrag uitgekeerd.
- 2.5 Na de uitspraak van de commissie heeft de consument de gevolmachtigde verzocht om de tweede golfuitrusting van de verzekering af te halen. De gevolmachtigde heeft dit geweigerd, maar de consument vindt dat hij zelf mag bepalen wat hij wil verzekeren. Het is bovendien vreemd dat een simpele miscommunicatie niet rechtgezet kan worden. Het correct aanbieden van een product is de verantwoordelijkheid van de gevolmachtigde en er dient dan ook direct te worden gecorrigeerd als een onjuiste registratie is uitgevoerd. De consument is ook nooit geïnformeerd dat het product niet meer actief wordt gevoerd. Daardoor is de consument de kans ontnomen om een zorgvuldige afweging te maken omtrent de voortzetting van de verzekering.

- 2.6 De consument heeft op 15 oktober 2020 contact opgenomen met zijn verzekerings-tussenpersoon en kreeg van hem te horen dat de verzekering per 1 december 2020 zou worden beëindigd. De consument was hier echter niet van op de hoogte gesteld. Bij navraag is gebleken dat de gevolmachtigde de beëindigingsbrief naar een oud adres had gestuurd, terwijl de consument al veel eerder zijn nieuwe adres aan de tussenpersoon had doorgegeven. De gevolmachtigde heeft de verzekering dus niet op de juiste wijze beëindigd.
- 2.7 De consument vordert dat de beëindiging van de verzekering ongedaan wordt gemaakt en dat de verzekering wordt aangepast, zodat alleen zijn eigen golfuitrusting onder de verzekering valt.

Het verweer

- 2.8 De gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.9 De verzekering is opgezegd op basis van artikel 4.3 van de voorwaarden. De gevolmachtigde communiceert dit in beginsel exclusief via het intermediair, maar heeft in dit geval de consument ook rechtstreeks geïnformeerd over de opzegging. De opzeggingsbrief met de datum 29 september 2020 is naar het laatst bekende adres van de consument gestuurd. Dat in de eerdere klachtprocedure bij Kifid de consument zijn juiste adres had vermeld op het klachtformulier dat hij naar Kifid heeft gestuurd, maakt niet dat dit ook bij de gevolmachtigde geregistreerd is. Het klachtenproces staat los van het administratieve proces. Bovendien heeft de consument tijdens deze procedure op geen enkele wijze aangegeven dat zijn adres gewijzigd was. De consument heeft tevens in zijn klachtuiting op 31 oktober 2020 bevestigd dat hij op de hoogte was van de opzegging.
- 2.10 De verzekering van de consument wordt niet meer actief gevoerd en kan daardoor niet gemuteerd worden. Het verzoek van de consument om de verzekering aan te passen, kan daarom niet worden gehonoreerd. Het staat de gevolmachtigde vrij om bepaalde producten aan te bieden of niet meer te voeren. Aangezien er geen match meer is tussen de wensen van de consument met betrekking tot de verzekering en wat de gevolmachtigde kan aanbieden, is de verzekering beëindigd. De opzegging van de verzekering heeft niets te maken met een schademelding.

3. De beoordeling

Inleidende opmerkingen

- 3.1 Ter beoordeling liggen twee vragen voor. De eerste vraag is of de gevolmachtigde de verzekering per 1 december 2020 heeft mogen beëindigen.

De tweede vraag is of de gevolmachtigde de mutatie waar de consument om heeft verzocht, moet doorvoeren.

- 3.2 Uit de klacht van de consument maakt de commissie op dat hij het niet eens is met de uitspraak in de vorige klacht. Een aantal argumenten ziet ook op de situatie waarover de commissie al een oordeel heeft geveld. Wat betreft dit onderdeel van de klacht verwijst de commissie naar de eerdere uitspraak. De commissie zal alleen oordelen over de beëindiging van de verzekering en de vraag of de gevolmachtigde moet voldoen aan het verzoek om de tweede golfuitrusting van de verzekering te halen.

Beëindiging van de verzekering

- 3.3 Om te weten of de verzekering juist is opgezegd, moet zijn voldaan aan de voorwaarden die in de artikelen 7:933 lid 1 en 7:940 lid 1 dan wel lid 3 BW zijn genoemd. Dit is niet het geval.
- 3.4 Het had de gevolmachtigde duidelijk kunnen zijn tijdens de eerste klachtprocedure bij Kifid dat het adres van de consument anders was dan het adres dat de gevolmachtigde in zijn administratie had. Dat de administratieve systemen los van elkaar staan, kan niet voor rekening van de consument komen. Voor zover de gevolmachtigde deze conclusie niet had kunnen trekken uit de klachtprocedure had hij dit wel kunnen doen naar aanleiding van de brief van 16 september 2020 waarin de consument verzocht om aanpassing van de verzekering. In die brief, die zowel per post als per e-mail is gestuurd, heeft de consument in het briefhoofd zijn juiste adres gebruikt. Het had in ieder geval toen duidelijk moeten zijn voor de gevolmachtigde dat het adres van de consument gewijzigd was.
- 3.5 De gevolmachtigde beroept zich er verder op dat de opzegging in beginsel altijd via de tussenpersoon gaat. Het blijkt echter niet dat de consument toestemming heeft gegeven dat mededelingen via de tussenpersoon verlopen of zijn adres heeft aangepast naar het adres van de tussenpersoon. Hoewel de argumentatie van de gevolmachtigde begrijpelijk is – de tussenpersoon kan dan immers tijdig met de consument om de tafel om een nieuwe verzekering uit te zoeken –, ontslaat dit de gevolmachtigde niet van de verplichting om in ieder geval óók de consument zelf te informeren.¹
- 3.6 Uit de overgelegde stukken blijkt dat de consument, doordat de gevolmachtigde het verkeerde adres heeft gebruikt, pas op 15 oktober 2020 op de hoogte was van de opzegging. Dat betekent dat de consument niet tijdig – dat wil zeggen 2 maanden voor de opzegdatum – is geïnformeerd. Daardoor is niet voldaan aan artikel 7:940 lid 1 dan wel lid 3 Burgerlijk Wetboek (BW). De opzegging is daarom niet rechtsgeldig.

¹ Commissie van Beroep Kifid 2010-011, te raadplegen op www.kifid.nl.

- 3.7 Ten overvloede merkt de commissie nog het volgende op. Indien de gevolmachtigde wel de opzegging naar het juiste adres had gestuurd en de consument de brief dus 2 maanden voor de opzegdatum had ontvangen, dan is het nog steeds de vraag of de gevolmachtigde de verzekering mocht opzeggen. De gevolmachtigde beroept zich op artikel 4.3 in de voorwaarden waarbij de mogelijkheid bestaat om de verzekering tussentijds op te zeggen. Dit artikel bevat echter geen specifieke gronden die de een tussentijdse opzegging rechtvaardigen, terwijl volgens artikel 7:940 lid 3 BW deze gronden wel vereist zijn. De gevolmachtigde heeft ook niet aannemelijk gemaakt dat er gronden zijn waardoor van de gevolmachtigde niet meer kan worden verwacht dat hij gehouden wordt aan de overeenkomst. Een beroep op artikel 4.3 van de voorwaarden kan de gevolmachtigde daarom ook niet baten.

Moet de gevolmachtigde de verzekering aanpassen?

- 3.8 De commissie behandelt hier de vraag of de gevolmachtigde de verzekering moet aanpassen, zodat de verzekering alleen geldt voor de golfuitrusting van de consument. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde de verzekering moet aanpassen en legt dit hieronder verder uit.
- 3.9 In de eerdere uitspraak heeft de commissie geen oordeel gegeven over de vraag of de gevolmachtigde verplicht was om de vrouw van de consument in de verzekering op te nemen. Het is namelijk de beleidsvrijheid van de gevolmachtigde om te bepalen aan wie en binnen welke grenzen hij dekking wil verlenen. In de klacht die nu voorligt betreft het echter een aanpassing van de verzekering waarbij de dekking voor de verzekering wordt verminderd door een van de golfuitrustingen af te voeren.
- 3.10 De gevolmachtigde voert aan dat aanpassingen in de verzekering niet meer mogelijk zijn, omdat de verzekering niet meer actief gevoerd wordt, maar bepaalde aanpassingen, zoals het aanpassen van het adres, worden wel verwerkt. De gevolmachtigde heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt waarom een vermindering van de verzekerde zaken niet mogelijk zou zijn. Het blijkt niet dat het afvoeren van de tweede golfuitrusting gevolgen heeft voor de premie en voorwaarden van de verzekering. Het niet uitvoeren van het verzoek van de consument is in het licht hiervan en van het feit dat de gevolmachtigde de mogelijkheid heeft om per de eerstvolgende contractvervaldatum alsnog de verzekering op te zeggen, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

Conclusie

- 3.11 De conclusie is dat de gevolmachtigde de verzekering op onjuiste wijze heeft opgezegd. De opzegging is daarom niet rechtsgeldig en de verzekering moet in kracht worden hersteld. Verder concludeert de commissie dat de verzekering zodanig moet worden aangepast dat de tweede golfuitrusting niet meer onder de verzekering valt.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen toe.

De commissie beslist dat de verzekering wordt voortgezet alsof deze nooit opgezegd is. De commissie bepaalt dat de tweede golfuitrusting van de polis afgevoerd moet worden en dat de consument hiervan binnen twee weken na verzending van deze uitspraak aan partijen een schriftelijke bevestiging ontvangt.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlagen - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

Artikel 7:933 lid 1 BW

Alle mededelingen waartoe de bepalingen van deze titel of de overeenkomst de verzekeraar aanleiding geven, geschieden schriftelijk. De verzekeraar kan zich daarbij houden aan de laatste hem bekende woonplaats van de geadresseerde.

Artikel 7:940 BW

Lid 1

Bij opzegging tegen het einde van een verzekeringsperiode teneinde verlenging van de overeenkomst te verhinderen, wordt een termijn van twee maanden in acht genomen.

Lid 3

Indien de verzekeraar de bevoegdheid heeft bedongen de overeenkomst tussentijds op te zeggen, komt de verzekeringnemer een gelijke bevoegdheid toe. Tenzij jegens hem is gehandeld met het opzet tot misleiding neemt de verzekeraar onderscheidenlijk de verzekeringnemer daarbij een termijn van twee maanden in acht. Indien een verzekering dekking biedt tegen schade veroorzaakt door risico's als bedoeld in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht, kan, bij de verwezenlijking van een dergelijk risico of bij een dreiging van het ophanden zijn daarvan, de verzekeraar onderscheidenlijk de verzekeringnemer in afwijking van deze termijn van twee maanden, de overeenkomst met inachtneming van een termijn van zeven dagen opzeggen. De verzekeraar kan slechts tussentijds opzeggen op in de overeenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de verzekeraar kan worden gevergd.

Artikel 4. Aanvang, geldigheidsduur en einde van de verzekering.

[...]

4.3. De Maatschappij is gerechtigd de verzekering te allen tijde schriftelijk op te zeggen. In dat geval zal de verzekering na 2 maanden, gerekend vanaf de datum van opzegging eindigen. Verzekeringnemer heeft dan recht op terugbetaling van een evenredig deel van de reeds betaalde premie.

Artikel 15. Omvang van de dekking.

Golfuitrusting en/of kleding

15.1. Verzekerd is schade aan of verlies van de golfuitrusting en/of kleding, door onverschillig welke oorzaak, behoudens het bepaalde in de artikelen 9 en 17.

Hole-in-one

15.2. Indien verzekeringnemer een erkende hole-in-one maakt, verleent de Maatschappij een uitkering van €340,- en krijgt verzekeringnemer een ELVIA-golfverzekering voor de periode van een jaar.