

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0515 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Dfd De Financiële Dienstverleners B.V., gevestigd te Valkenswaard, verder te noemen 'de tussenpersoon'
Datum uitspraak	: 9 juni 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden, omdat hij onjuist is geïnformeerd over de dekking van een ongevalverzekering en er niet op is gewezen dat zijn motorverzekering geen ongeval opzittendenverzekering bevat. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden. De commissie wijst de vordering af.

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 aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon en 4) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Bij een verkorte behandeling is de uitspraak niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in mei 2018 een zogenoemd MaatwerkPakket Militair (hierna: 'het maatwerkpakket'), bestaande uit een woonhuis-, inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering, afgesloten via de tussenpersoon. Hieraan voorafgaand heeft een adviesgesprek tussen de consument en de tussenpersoon plaatsgevonden.
- 2.2 Vervolgens heeft de consument in december 2018 via de tussenpersoon twee autoverzekeringen met aanvullend een ongeval inzittendenverzekering en een motorverzekering zonder deze aanvullende verzekering afgesloten.

- 2.3 Op 7 september 2020 is de consument als bestuurder van een motor betrokken geweest bij een verkeersongeval waardoor hij letsel heeft opgelopen.
- 2.4 In oktober 2020 heeft de consument zijn overkomen motorongeval gemeld bij de tussenpersoon, omdat hij in de veronderstelling was dat hij een ongevallenverzekering had afgesloten. Dit bleek niet het geval.
- 2.5 Vervolgens is er tussen partijen discussie ontstaan of de tussenpersoon de consument al dan niet juist heeft geïnformeerd. Partijen zijn er onderling niet uitgekomen, waarop de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert een schadevergoeding ter hoogte van de uitkering uit een ongevallenverzekering waar hij recht op zou hebben als deze verzekering zou zijn afgesloten.
- 2.7 De consument legt het volgende aan zijn vordering ten grondslag. De tussenpersoon heeft de zorgplicht jegens de consument geschonden, omdat de tussenpersoon hem ten tijde van het afsluiten van het maatwerkpakket onjuist heeft geïnformeerd. De consument stelt dat de adviseur van de tussenpersoon tijdens het adviesgesprek op 12 mei 2018 hem heeft meegedeeld dat een ongevallenverzekering alleen dekking biedt voor ongevallen tijdens een militaire uitzending. De consument zag in die veronderstelling de noodzaak niet om een ongevallenverzekering af te sluiten, omdat hij niet op militaire uitzending zou gaan. Als de consument wist dat een ongevallenverzekering ook dekking biedt voor ongevallen in Nederland of tijdens vakantie in het buitenland, had hij deze verzekering af willen sluiten. Daarnaast stelt de consument dat de tussenpersoon hem erop had moeten wijzen dat bij de motorverzekering geen ongevallen opzittendenverzekering is afgesloten.

Het verweer

- 2.8 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Zorgplicht

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en zo ja, of hij op grond daarvan de schade van de consument moet vergoeden. Zij oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hierna toe.
- 3.2. De commissie zet eerst het juridisch kader van de zorgplicht uiteen. Daarna past zij dit kader toe op de situatie van de consument.

Juridisch kader zorgplicht

3.3 Uitgangspunt is dat de rechtsverhouding tussen de consument en de tussenpersoon een overeenkomst van opdracht is (artikel 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW')). In het licht hiervan rust op grond van artikel 7:401 BW op de tussenpersoon bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consument een zorgplicht. Deze zorgplicht uit artikel 7:401 BW is voor de assurantietussenpersonen uitgewerkt in de rechtspraak. Deze houdt in dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringsnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.¹

Geen zorgplichtschending met betrekking tot de ongevallenverzekering

3.4 De commissie stelt vast dat uit de overgelegde notitie van het adviesgesprek op 12 mei 2018 blijkt dat in het kader van het maatwerkpakket een ongevallenverzekering ter sprake is gekomen en de consument hiervan af heeft gezien, omdat hij het nut er niet van in zag. Uit de notitie blijkt niet wat inhoudelijk is meegedeeld over de ongevallenverzekering.

3.5 Volgens de consument heeft de tussenpersoon tijdens het adviesgesprek meegedeeld dat de ongevallenverzekering alleen geldt voor ongevallen tijdens een militaire uitzending. De tussenpersoon betwist dit en verwijst onder meer naar de 'DFD-wegwijzer bij opkomst' (hierna: 'de wegwijzer') die de consument ten tijde van het adviestraject ontvangen zou hebben. De consument heeft de ontvangst van de wegwijzer niet betwist. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument de wegwijzer heeft ontvangen. In de wegwijzer staat op pagina 26 – voor zover relevant – het volgende:

“Ongevallenverzekering

Defensie is een goede werkgever, met goede voorzieningen, maar na een ongeval krijgt u niet altijd voldoende om alle financiële gevolgen na een ongeval te dragen. Met de ongevallenverzekering heeft u extra financiële ruimte. Zowel uw particuliere als militaire ongevallenrisico's zijn gedekt.”

Daarnaast stelt de tussenpersoon dat de verklaring van de consument dat hij in de veronderstelling was dat een ongevallenverzekering alleen voor militaire uitzendingen geldt tegenstrijdig is met het feit dat de consument wel een ongevallen inzittendenverzekering wilde en heeft afgesloten ten behoeve van twee autoverzekeringen.

¹ Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

3.6 De commissie oordeelt dat de tussenpersoon, gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, de stelling van de consument dat de tussenpersoon hem tijdens het adviesgesprek op 12 mei 2018 onjuist heeft geïnformeerd over de dekking van een ongevalverzekering voldoende gemotiveerd heeft betwist. Daarmee rust op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering op de consument de bewijslast van zijn stelling. Nu de consument hiervan geen nader bewijs heeft aangedragen of aangeboden, stelt de commissie vast dat de consument hier niet in is geslaagd. Dit betekent dat van enige zorgplichtschending niet is gebleken.

Geen zorgplichtschending met betrekking tot de motorverzekering

3.7 De consument stelt verder dat de tussenpersoon hem erop had moeten wijzen dat bij zijn motorverzekering geen aanvullende ongeval opzittendenverzekering is afgesloten. De tussenpersoon betwist dit en stelt dat de consument bewust gekozen heeft om de motorverzekering zonder een aanvullende ongeval opzittendenverzekering af te sluiten.

3.8 Uit het dossier blijkt dat de tussenpersoon in december 2018 per e-mail een offerte voor twee autoverzekeringen en een motorverzekering aan de consument heeft toegestuurd, waarbij alleen bij één autoverzekering 'WA-bepakt Casco-Ongevallen inzittenden' stond vermeld. Vervolgens heeft de consument per e-mail zijn akkoord op de offerte gegeven, mits bij de andere autoverzekering ook een ongeval inzittendenverzekering wordt afgesloten. Gelet hierop oordeelt de commissie dat de consument welbewust heeft gekozen om voor de autoverzekeringen aanvullend een ongeval inzittendenverzekering af te sluiten en niet voor de motorverzekering. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantie-tussenpersoon hoeft dan vervolgens niet te worden verwacht dat hij de consument erop moet wijzen dat op de motorverzekering geen ongeval opzittendenverzekering is afgesloten. Indien de consument eventueel nog vragen had over een dergelijke verzekering, had de consument dit kenbaar moeten maken aan de tussenpersoon. Dit heeft de consument niet gedaan. De commissie concludeert dan ook dat geen sprake is van een zorgplichtschending.

Conclusie

3.9 Nu uit het voorgaande blijkt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden, hoeft de tussenpersoon geen schade aan de consument te vergoeden. De klacht van de consument is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 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.