

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0167
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 5 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Verzekeruzelf.nl B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	: 2 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: De door de consument gemaakte schermafbeelding met het aanvraagformulier

Samenvatting

De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door hem niet te waarschuwen dat de eigen woning niet is meeverzekerd op de rechtsbijstandverzekering. Hoewel de tussenpersoon slechts producten aanbiedt op basis van execution only, vindt de consument dat de tussenpersoon hem hiervoor had moeten waarschuwen omdat hij gelijk met de rechtsbijstandverzekering ook een opstalverzekering afsloot. Bovendien had hij de dekking eigen woning wel meeverzekerd bij zijn rechtsbijstandverzekering in 2011. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon, die alleen als bemiddelaar is opgetreden, de consument geen advies hoefde te geven over de verzekeringen en ook niet hoefde te waarschuwen voor het ontbreken van de dekking eigen woning op de rechtsbijstandverzekering. Verder zijn de stellingen van de consument, gelet op de gemotiveerde betwisting van de tussenpersoon, niet komen vast te staan. De vordering wordt afgewezen.

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 om: 1) de klachtbrief van de consument; 2) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- I.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.
- I.3 De consument en de tussenpersoon 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 via de website van de tussenpersoon pakketverzekering aangevraagd, bestaande uit een opstalverzekering voor zijn woning en een rechtsbijstandverzekering.
- 2.2 Op het polisblad van 9 januari 2012 staat vermeld:

“Polisblad Rechtsbijstand Persoon en Gezin

(...)

Soort verzekering : *Basispakket*

Uitgebreid met eigen woning : *Nee*

Uitgebreid met verhuur : *Nee*

Uitgebreid met motorrijtuigen : *Ja*

Uitgebreid met pleziervaartuig : *Nee*

Uitgebreid met vermogensbeheer : *Nee*

Fiscaal en vermogensbeheer : *Nee*

(...)

Ingangsdatum : *06-01-2012*

(...)

Uw premie (per jaar) : *Premie* : *€ 144,37*

Assurantiebelasting : *€ 14,00*

Totaal : *€ 158,37 (...)*”

- 2.3 De consument heeft vervolgens een geschil over zijn hypotheeklening gekregen. Hij heeft hiervoor geen beroep op zijn rechtsbijstandverzekering kunnen doen omdat dit geschil niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering viel.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert van de tussenpersoon vergoeding van de schade die hij heeft geleden doordat hij voor zijn geschil over de hypotheeklening geen beroep kan doen op zijn rechtsbijstandverzekering. De consument begroot dit bedrag op € 3.000,-. Ter onderbouwing van zijn vordering, brengt de consument de volgende argumenten naar voren.
- 2.5 Hoewel de tussenpersoon slechts producten aanbiedt op basis van execution only ontslaat dit hem niet van zijn zorgplicht. Volgens de consument had de tussenpersoon moeten ingrijpen. De consument had gelijktijdig met de rechtsbijstandverzekering ook een opstalverzekering voor zijn woning afgesloten. De tussenpersoon wist dus van het feit dat de consument een eigen woning had en dat hij dus belang had bij een rechtsbijstandverzekering die dekking bood voor de eigen woning.

De tussenpersoon had de consument daarom moeten waarschuwen voor het risico dat hij liep omdat de rechtsbijstandverzekering niet was uitgebreid met “eigen woning”. Dit is in de ogen van de consument aan te merken als grof nalatig.

- 2.6 Volgens de consument heeft de tussenpersoon de eigen woning uitgesloten op de rechtsbijstandverzekering terwijl de consument op het aanvraagformulier voor de rechtsbijstandverzekering had aangegeven dat de eigen woning meeverzekerd moest worden. In dit kader verwijst de consument naar een schermafbeelding van het aanvraagformulier waaruit is af te leiden dat hij de rechtsbijstandverzekering op 20 december 2011 heeft afgesloten met de dekking eigen woning. Die schermafbeelding is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.7 Het aanvraagformulier is na 20 december 2011 niet gewijzigd. Een dergelijke wijziging had volgens hem moeten leiden tot een nieuw aanvraagformulier. De tussenpersoon heeft ook geen ander aanvraagformulier kunnen overleggen. Bovendien heeft de consument op 20 december 2011 naast de rechtsbijstandverzekering nog vier andere verzekeringen afgesloten. Alle verzekeringen hebben de ingangsdatum 6 januari 2012. Als de aanvraag voor de rechtsbijstandverzekering was gewijzigd, dan zou waarschijnlijk ook de ingangsdatum van die verzekering zijn gewijzigd.

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

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden bij de totstandkoming van de verzekering.
- 3.2 Partijen zijn het erover eens dat de tussenpersoon alleen heeft bemiddeld bij het afsluiten van de verzekeringen, de zogenaamde ‘execution only’. Dit betekent dat de consument de verzekeringen heeft afgesloten zonder advies van de tussenpersoon. Het was daarom aan de consument om zich voldoende te verdiepen in de door hem af te sluiten verzekeringen. De tussenpersoon hoefde de consument niet te waarschuwen voor het ontbreken van de dekking eigen woning op de rechtsbijstandverzekering, ook al zou hem bekend zijn geweest dat de consument een eigen woning had waarvoor een opstalverzekering was aangevraagd. De tussenpersoon kan daarom niet worden verweten dat de consument een rechtsbijstandverzekering heeft gesloten die niet aansluit op zijn wensen. Van een zorgplichtschending, of zelfs grove nalatigheid van de tussenpersoon, is geen sprake.

- 3.3 De consument heeft ook gesteld dat de tussenpersoon heeft verzuimd een rechtsbijstandverzekering voor hem af te sluiten met uitbreiding eigen woning, hoewel de consument dit wel in zijn aanvraag had aangegeven. Ter onderbouwing heeft de consument een scherm-afbeelding overgelegd (zie de bijlage). De tussenpersoon heeft deze stelling van de consument betwist. Volgens de tussenpersoon is het overgelegde aanvraagformulier geen bewijs van de werkelijk aangevraagde verzekering. Het is een scherm dat de consument ziet voordat de aanvraag wordt ingediend. Volgens de tussenpersoon is het aanvraagformulier op 20 december 2011 ingevuld maar pas op 6 januari 2012 definitief gemaakt. Nadat de scherm-afbeelding is gemaakt, is het aanvraagformulier volgens de tussenpersoon aangepast. Dit blijkt volgens hem uit de verschillen in het aanvraagformulier en het polisblad. Op het aanvraagformulier is gekozen om de dekking voor motorrijtuigen niet uit te breiden en de dekking voor de eigen woning wel uit te breiden terwijl de verzekering uiteindelijk is afgesloten met de uitbreiding voor motorrijtuigen en zonder uitbreiding voor de eigen woning. Bovendien bedraagt de jaarpremie op het aanvraagformulier € 146,47 en de jaarpremie op het polisblad € 144,37. Dat er geen sprake was van een definitieve aanvraag op de scherm-afbeelding blijkt ook uit hetgeen dat bovenaan het aanvraagformulier stond vermeld. Daar staat dat de aanvrager moet controleren of alle gegevens juist zijn weergegeven en dat de gegevens nog kunnen worden aangepast door op 'vorige' te klikken. Is de aanvrager akkoord dan moet er worden geklikt op 'Akkoordverklaring' en daarna op 'Ja, ik ga akkoord'.
- 3.4 Gelet op de gemotiveerde betwisting van de tussenpersoon, in het bijzonder dat het aanvraagformulier na het maken van de scherm-afbeelding nog is aangepast, is het aan de consument om nader bewijs te leveren dat hij wel een uitbreiding met eigen woning heeft aangevraagd. Naar het oordeel van de commissie is de consument daarin niet geslaagd. Een nadere onderbouwing ontbreekt. De stelling van de consument dat de tussenpersoon heeft verzuimd een rechtsbijstandverzekering met eigen woning dekking af te sluiten, is dus niet komen vast te staan. De tussenpersoon treft geen verwijt.
- 3.5 Daar komt nog bij dat het aan de consument is om het polisblad te controleren en zo na te gaan of de rechtsbijstandverzekering aansloot bij zijn wensen. Dit geldt eens te meer omdat de tussenpersoon alleen een bemiddelende rol bij de totstandkoming van de verzekering had. Als hij dat had gedaan, had hij gelezen dat de rechtsbijstandverzekering niet was uitgebreid met eigen woning en dat had hij dan kunnen (laten) herstellen. Blijkbaar heeft de consument nagelaten het polisblad te controleren. De gevolgen hiervan moeten ook hierom voor zijn rekening blijven.
- 3.6 Het hiervoor overwogene leidt de commissie tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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.

Bijlage- De door de consument gemaakte schermafbeelding met het aanvraagformulier

verzekeruzelf.nl - Bevestiging

Stel uw vraag

verzekeruzelf.nl

Premie Berekenen E-magazine ZelfVerzekerd Over ons wie-wat-waar Mijn Dossier U bent ingelogd

Auto Motor-Brommer Wonen Reis-Recreatie Recht Ongeval Dier en Zorg Pakketten Leven Premiescan Service Blog Video

STAP 1 STAP 2 STAP 3 STAP 4

Bevestigen

Rechtsbijstand Persoon en Gezin

Controleer of alle gegevens juist zijn weergegeven. Mocht u nog gegevens willen aanpassen klik dan op 'vorige' anders klikt u op 'Akkoordverklaring' en daarna op 'Ja, ik ga akkoord'.

Klantgegevens

Klantnummer
Naam
Adres
Woonplaats
Postcode
Contractdatum 20-12-2011

Verzekeringsgegevens

Samenstelling huishouding Gezin
Soort verzekering Basispakket
Uitgebreid met eigen woning Ja
Uitgebreid met verhuur Nee
Uitgebreid met motorrijtuigen Nee
Uitgebreid met pleziervaartug Nee
Fiscaalrecht en vermogensbeheer Nee

Vraag 1: Bent u of één van de te verzekeren personen ooit aansprakelijk gesteld, juridisch vervolgd of zelf een procedure begonnen? Nee

Vraag 2: Bent u of één van de te verzekeren personen gedurende de afgelopen 8 jaren strafrechtelijk vervolgd of veroordeeld? Nee

Vraag 3: Wordt de verzekering aangevraagd met het oog op een te verwachten geschil en/of lopende zaak? Nee

Verzekeraar Anker Verzekeringen NV / Verzekeruzelf.nl II
Verzekeringsvoorwaarden Voorwaarden: Model PGItra-1208

Verzekeringsgegevens

Verzekeringstype Rechtsbijstand Persoon en Gezin
Contractnummer
Contract nummer
Ingangsdatum 01-01-2012
Datum eerste incasso 01-01-2012
Hoofdpremie vervaldatum 01-01-2013
Incassofrequentie per jaar
Uw premie (per jaar) € 146,47
Assurantiebelasting 9,7%
Uw totale incasso (per jaar) € 160,68

Namens deze, de Gevolmachtigde Intrasure B.V. (AFM nummer: 12011777)
's-Hertogenbosch, 20-12-2011

De premies gelden per 20-12-2011 en zijn exclusief 9,7% assurantiebelasting en € 0,99 transactie- en administratiekosten.

Indien u wilt kunt u onder 'Mijn verzekeringen' uw verzekeringen aanpassen, uw polis in pdf printen of een polisblad bij Verzekeruzelf.nl bestellen. De kosten hiervoor zijn € 10,00 exclusief assurantiebelasting en transactiekosten. Het polisblad wordt verstuurd naar uw adres. Dit bedrag wordt automatisch bij uw eerste volgende incasso verrekend.

☐ Ja, ik wil een polisblad bestellen (éénmalig 10 euro)

Akkoordverklaring >

☐ Ja, ik heb de akkoordverklaring gelezen en de inhoud ervan begrepen

< Vorige stap Ja, ik ga akkoord >

© Verzekeruzelf.nl bv. Alle rechten voorbehouden. Algemene Voorwaarden | Disclaimer | Privacy | Fraudebeleid

uzelf.nl/DIVPublic/InsContract.aspx?ServiceContractID=5...

1/1