

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0055**

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr P. Neijt, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	24 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., h.o.d.n. Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	19 januari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

### **Samenvatting**

Autoverzekering. De consument klaagt erover dat de gevolmachtigde haar niet in de gelegenheid heeft gesteld om een door haar veroorzaakte autoschade voor eigen rekening te nemen. Door de terugval op de bonus/malus-ladder heeft zij gedurende een paar jaar meer premie moeten betalen. De consument vordert dat zij alsnog het aan de tegenpartij uitgekeerde partij mag betalen aan de gevolmachtigde. De gevolmachtigde moet in dat geval met terugwerkende kracht de terugval op de bonus/malus-ladder ongedaan maken en de te veel betaalde premie aan de consument restitueren. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde zijn stelling dat hij de consument over de schadeafhandeling heeft geïnformeerd, onvoldoende heeft onderbouwd. De gevolmachtigde moet de consument daarom alsnog in de gelegenheid stellen om het aan de tegenpartij uitgekeerde schadebedrag voor eigen rekening te nemen en haar de te veel betaalde premie restitueren. De vordering wordt toegewezen.

### **I. 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) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de gevolmachtigde; 6) de e-mailcorrespondentie vanuit Kifid met de gevolmachtigde en 7) de reactie van de consument op het voorstel van de gevolmachtigde.
- 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 gevolmachtigde heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft bij de gevolmachtigde een autoverzekering met Volledig Casco dekking.
- 2.2 Op 14 maart 2017 heeft de consument bij het parkeren schade aan een andere auto veroorzaakt. De tegenpartij is een collega van de consument. Omdat de consument vervolgens van de collega noch van de gevolmachtigde iets heeft vernomen, is zij ervan uitgegaan dat de collega de schade niet bij de gevolmachtigde heeft gemeld.
- 2.3 Nadat de consument in 2022 een andere schade op de autoverzekering had gemeld, vernam zij dat de gevolmachtigde op 29 juni 2017 toch een aansprakelijkstelling van de tegenpartij had ontvangen en ter afwikkeling daarvan aan de tegenpartij een bedrag van € 450,14 had uitgekeerd. Dit heeft voor de consument tot een terugval op de bonus-malusladder van trede 13 naar trede 7 geleid, waardoor zij in plaats van 70% korting nog maar 40% korting op haar premie kreeg.
- 2.4 De consument heeft de gevolmachtigde verzocht om haar de mogelijkheid te bieden het uitgekeerde bedrag aan de gevolmachtigde te betalen, zodat daarmee de terugval op de bonus/malus-ladder met terugwerkende kracht ongedaan wordt gemaakt. De gevolmachtigde heeft dit verzoek van de consument afgewezen, omdat de termijn van drie maanden om een schade voor eigen rekening te nemen inmiddels is verstreken.
- 2.5 De consument heeft de nieuwe schade van 2022 voor haar rekening genomen, zodat die schade niet tot een terugval op de bonus-malusladder en een vermindering van de premiekorting heeft geleid.

### *De klacht en vordering*

- 2.6 De consument vindt dat de gevolmachtigde bij de afhandeling van de schadeclaim uit 2017 verkeerd heeft gehandeld, als gevolg waarvan zij schade lijdt. Doordat de gevolmachtigde de schade van de tegenpartij voor zijn rekening heeft genomen, is de consument teruggevallen op de bonus-malusladder en heeft zij gedurende meerdere jaren een hogere premie moeten betalen. De consument wil dat de gevolmachtigde haar alsnog de gelegenheid geeft om de schade uit 2017 zelf te betalen, waarna de te veel betaalde premie aan de consument wordt gerestitueerd.
- 2.7 De consument heeft ter onderbouwing van haar vordering het volgende aangevoerd.
- 2.8 De consument heeft de medewerkers van de gevolmachtigde in 2017 meerdere keren meegedeeld dat zij de schade zelf wilde betalen als de tegenpartij toch zou besluiten om haar schade bij de gevolmachtigde te claimen.

Dit stond ook in het schadedossier van de gevolmachtigde genoteerd. De gevolmachtigde heeft die wens van de consument over die afhandeling niet gerespecteerd.

- 2.9 De consument heeft de e-mail van de gevolmachtigde van 18 juni 2018, waarin hij haar op de hoogte zou hebben gesteld over de afhandeling van de schade uit 2017, nooit ontvangen. Zij was dan ook niet op de hoogte van de afwikkeling van de schade. Twee medewerkers van de gevolmachtigde hebben de consument later telefonisch bevestigd dat in het dossier melding is gemaakt dat de consument die e-mail niet heeft ontvangen, omdat zij die e-mail hebben terugontvangen. De consument heeft destijds haar correcte e-mailadres aan de medewerker van de gevolmachtigde verstrekt en dit ook gemeld in het begeleidende brief bij het schadeformulier. Helaas beschikt de consument niet meer over een afschrift van zowel het begeleidend schrijven als het schadeformulier.
- 2.10 De gevolmachtigde had de consument moeten bellen, toen duidelijk was dat de e-mail van 18 juni 2018 haar niet had bereikt. Het telefoonnummer was bekend bij de gevolmachtigde. In 2017 had de gevolmachtigde de consument, na meerdere e-mailberichten met het verzoek het schadeformulier toe te zenden, ook gebeld. Bij herhaling e-mails blijven verzenden naar een e-mailadres, waarvan bekend was dat het niet meer klopte, kan niet worden gezien als een 'redelijke inspanning' zoals de gevolmachtigde stelt.
- 2.11 Het voorstel van de gevolmachtigde om aan de wens van de consument tegemoet te komen als zij kan aantonen dat zij de gevolmachtigde voor de afwikkeling van de schade op 18 juni 2018 over de wijziging van het e-mailadres heeft geïnformeerd, is geen oprechte poging om 'dingen recht te zetten'. De consument was immers niet op de hoogte van de afwikkeling van de schadeclaim.

#### *Het verweer*

- 2.12 De gevolmachtigde heeft volgende verweren gevoerd.
- 2.13 De gevolmachtigde heeft de consument acht e-mailberichten verzonden naar het bij hem bekende e-mailadres, namelijk op 6 juli, 19 juli, 2 augustus, 12 september, 10 oktober, 8 en 22 november en 9 december 2017, met het verzoek om informatie over de aanrijding te verstrekken. Geen enkel van die berichten is als onbestelbaar teruggekomen. Na de schadeafhandeling heeft de gevolmachtigde de consument per e-mail van 18 juni 2018 geïnformeerd over de uitkering van de schade en haar gewezen op de mogelijkheid om de schade binnen drie maanden aan de gevolmachtigde terug te betalen. De consument heeft niet binnen de genoemde termijn gereageerd. Pas ruim vier jaar later, na het ontstaan van een nieuwe aanrijding, doet de consument een verzoek om de schade uit 2017 alsnog voor eigen rekening te nemen.

- 2.14 Na een mislukte verzending van de groene kaart per e-mail – dit was het eerste bericht dat als niet afgeleverd is teruggekomen – heeft de gevolmachtigde direct actie ondernomen en de consument op 24 september 2018 per brief om het juiste e-mailadres verzocht. De consument heeft de gevolmachtigde toen pas het juiste e-mailadres verstrekt.
- 2.15 De gevolmachtigde heeft meer dan een redelijke inspanning geleverd om de consument in 2018 over de afwikkeling van de schade te informeren. Nog daargelaten dat de consument zelf verantwoordelijk is voor het aanleveren van het juiste e-mailadres, is het voor de gevolmachtigde geen werkbare situatie als iedere verzekerde telefonisch moet worden geïnformeerd over de afwikkeling van een schade.
- 2.16 De consument was op de hoogte van de schade, zij had de wens om de schade voor eigen rekening te nemen, zij was op de hoogte van de afwikkeling van de schade met de tegenpartij nadat zij het schadeformulier had toegezonden. Maar toch heeft zij verzuimd om bij het uitblijven van een terugbetaalvoorstel contact met de gevolmachtigde op te nemen. De termijn voor het voor eigen rekening nemen van de schade is inmiddels geruime tijd verstreken.
- 2.17 De gevolmachtigde heeft zich tijdens de klachtprocedure bij Kifid bereid getoond de consument tegemoet te komen, als zij kan aantonen dat zij de gevolmachtigde tijdig, dat wil zeggen voor de afwikkeling van de schade op 18 juni 2018, op de hoogte heeft gesteld van de wijziging van het e-mailadres. De consument is niet ingegaan op dit voorstel.

### **3. De beoordeling**

#### *Kernvraag*

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de gevolmachtigde bij de afhandeling van de schadeclaim uit 2017 zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. In het bijzonder gaat het daarbij om de vraag of de gevolmachtigde de consument tijdig en voldoende heeft geïnformeerd over de afhandeling van de schadeclaim en haar de mogelijkheid heeft geboden om de schade voor eigen rekening te nemen. Daarbij is van belang dat een mededeling van de gevolmachtigde alleen rechtsgevolgen heeft, als die mededeling de consument heeft bereikt. De gevolmachtigde is van mening dat hij de consument juist heeft geïnformeerd. De consument betwist dit.
- 3.2 Omdat de consument betwist dat zij over de schadeafhandeling is geïnformeerd, ligt het op de weg van de gevolmachtigde om aan te tonen dat hij de consument hiervan in kennis heeft gesteld. De gevolmachtigde stelt dat hij voor de verzending van de berichten gebruik heeft gemaakt van het hem bekende e-mailadres.

Het is de commissie echter niet duidelijk naar welk e-mailadres de gevolmachtigde het e-mailbericht van 18 juni 2018 heeft verzonden, of dit het e-mailadres is dat de consument aan hem heeft opgegeven en wat de inhoud van het bericht was. De gevolmachtigde heeft geen afschrift van het bericht overgelegd.

- 3.3 Verder voert de gevolmachtigde aan dat hij de consument naar aanleiding van de schade uit 2017 acht e-mailberichten heeft toegezonden en dat deze berichten niet zijn teruggekomen met de melding dat deze niet afgeleverd konden worden. De gevolmachtigde heeft pas bij de verzending van de groene kaart per e-mail in 2018 de melding ontvangen dat het bericht niet bezorgd kon worden. De consument betwist het standpunt van de gevolmachtigde en stelt op basis van de telefoongesprekken met medewerkers van de gevolmachtigde dat het bericht over de schadeafhandeling als onbestelbaar was teruggekomen. Naar het oordeel van de commissie heeft de gevolmachtigde ook op dit punt nagelaten zijn standpunt nader te onderbouwen. Van de gevolmachtigde mocht worden verwacht dat hij, bijvoorbeeld door het overleggen van afschriften van de verzonden berichten en/of logs van de e-mailserver, aantoonde welk(e) bericht(en) zijn afgeleverd en welke niet.
- 3.4 Dat de consument de gevolmachtigde al voor de afhandeling van de schadeclaim had meegedeeld dat zij de schade voor haar rekening wilde nemen, staat niet ter discussie. De vraag die beantwoordt moet worden, is of de gevolmachtigde kon volstaan met het verzenden van de e-mail van 18 juni 2018 of dat hij de consument op een andere manier, bijvoorbeeld telefonisch, over de schadeafhandeling had moeten informeren. Gelet op hetgeen hiervoor onder 3.2 en 3.3 is overwogen en het feit dat de eerdere pogingen van de gevolmachtigde om de consument per e-mail te bereiken niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, had het in dit geval op de weg van de gevolmachtigde gelegen om, rekening houdend met de hem bekende wens van de consument om de schade zelf te betalen, telefonisch contact met haar op te nemen om haar over de schadeafhandeling te informeren.

#### *Conclusie*

- 3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de gevolmachtigde zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. De klacht is gegrond en de vordering zal worden toegewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist als volgt.

- De gevolmachtigde stelt de consument binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd in de gelegenheid de schade als gevolg van de aanrijding van 2017 aan hem te betalen.
- Binnen twee weken nadat de consument hem de schade uit 2017 heeft betaald, maakt de gevolmachtigde de toegepaste terugval van de consument op de bonus-malusladder en de daarmee verband houdende premieverhoging ongedaan en betaalt hij de te veel betaalde premie aan de consument terug, met wettelijke rente daarover vanaf 23 januari 2022 tot aan de dag van algehele voldoening,

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen..*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)