

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-343
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Veldsink Holding B.V., gevestigd te Nunen, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 31 mei 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument heeft Tussenpersoon verzocht haar autoverzekering op te zeggen per 28 januari 2017. Op 27 februari 2017 heeft de RDW geconstateerd dat de auto van Consument niet verzekerd is. Consument vordert dat Tussenpersoon wordt veroordeeld tot vergoeding van de boete van 409 euro. De Commissie is van oordeel dat Tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht richting Consument. De Tussenpersoon wordt veroordeeld tot het vergoeden van een bedrag van 204,50 euro nu de Commissie het eigen schuld percentage bij Consument stelt op 50%.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument heeft via bemiddeling van Tussenpersoon een [naam I] Autoverzekering afgesloten (hierna Verzekering). Bij brief d.d. 20 december 2016 heeft zij Tussenpersoon verzocht om deze verzekering op te zeggen per 28 januari 2017.

- 2.2. Consument heeft via Independer een andere autoverzekering afgesloten met ingangsdatum 28 februari 2017.
- 2.3. Consument heeft op 12 januari 2017 een brief ontvangen van Tussenpersoon waarop onder meer het volgende is vermeld:

Pakketpolis			
Premieafrekening	Premie tot 28 januari 2017	€	0,00
	Kosten	€	0,00
	Assurantiebelasting	€	0,00
	Totaal	€	0,00
<hr/>			
Autoverzekering			
Reden afgifte polisblad:	Opzegging door verzekeringnemer per 28 januari 2017		
Merk / kenteken:	Peugeot		
Bonus/Malusverklaring	Per 28-01-2018 zou de B/M berekend worden op basis van 20 schadevrije jaren		
Maatschappij:	ASR Schadeverzekering NV		
Kantoorkostenvergoeding			
Reden afgifte	Royement polis per 28 januari 2017		

- 2.4. Op 27 februari 2017 wordt bij een controle van de RDW vastgesteld dat de aan Consument toebehorende auto niet verzekerd is.
- 2.5. Consument heeft Tussenpersoon op 20 maart 2017 een brief gestuurd waarin zij Tussenpersoon verzoekt een verklaring op te vragen bij de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de auto op 27 februari 2017 was verzekerd.
- 2.6. Tussenpersoon heeft Consument op 22 maart 2017 bericht dat conform verzoek van Consument de autoverzekering per 28 januari 2017 is beëindigd en dat Tussenpersoon verder niks kan betekenen. Hierna is er nog enkele malen over en weer gecorrespondeerd tussen Consument en Tussenpersoon.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert dat Tussenpersoon wordt veroordeeld tot vergoeding van de boete van de RDW ter hoogte van 409 euro en tevens tot een gepaste vergoeding voor haar werkzaamheden in onderhavige procedure, in redelijkheid te bepalen door de Commissie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Volgens de groene kaart loopt de verzekering door tot 28 februari 2017. Consument is ervan uitgegaan dat de groene kaart gelijk loopt met de verzekeringspolis en dat er een maand 'gratis' mee verzekerd zou zijn.
- Tussenpersoon had Consument er expliciet op moeten wijzen dat de verzekering niet doorloopt tot 28 februari 2017. De verwarring is niet toe te rekenen aan Consument, maar ontstaan door de onduidelijkheid op de bescheiden.
- Tussenpersoon heeft niet voldaan aan zijn zorgplicht door Consument niet te wijzen op de consequentie van de opzegging voor de ingangsdatum van de nieuwe verzekering. Advisering over de juiste einddatum van de verzekering, die via Tussenpersoon is afgesloten, behoort tot de zorgplicht van Tussenpersoon. Te meer daar de groene kaart een andere vervaldatum aangeeft dan de verzekering.
- Tussenpersoon is geen professionele adviseur want hij heeft nagelaten om Consument te wijzen op de onmogelijkheid van haar stelling en Consument niet geadviseerd om de nieuwe ingangsdatum aan te laten sluiten bij de opgezegde Verzekering.
- Tussenpersoon heeft slechts gefunctioneerd als doorgeefluik en Consument niet goed geïnformeerd over de gevolgen van de opzegging voor de verzekeringsduur. Er is niet met Consument gesproken of toelichting gegeven, er zijn enkel bescheiden uitgewisseld.
- Tussenpersoon stelt dat hij Consument wel had geadviseerd als Consument via Tussenpersoon een nieuwe verzekering had gesloten. Kennelijk is Tussenpersoon van mening dat zijn adviesfunctie ophoudt bij opzeggen van een verzekering.
- Door de onduidelijkheid over het einde van de verzekering heeft Consument 1 maand zonder verzekeringsdekking gereden en dit is een niet te aanvaarden en te dragen risico.

Verweer Tussenpersoon

3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Tussenpersoon heeft op 20 december 2016 een verzoek van Consument ontvangen waarin zij aangaf de verzekering per 28 januari 2017 te willen opzeggen. Tussenpersoon heeft dit verzoek doorgeleid naar de verzekeraar, die op 12 januari 2017 het royement heeft bevestigd aan Consument.
- Tussenpersoon kon niet weten en behoefde niet te vermoeden dat Consument, ondanks dat zij in haar schriftelijke opdracht woorden heeft gebruikt als 'met ingang van het nieuwe verzekeringsjaar' en 'dat is dus op 28 januari 2017', uiteindelijk is uitgegaan van 28 februari 2017. In het verzoek van Consument verwijst zij duidelijk naar de einddatum van de polis. De polis werd dus ook door de klant gebruikt als grondslag voor het verzoek en niet de groene kaart.

- Op de bescheiden van 12 januari 2017 staat heel nadrukkelijk vermeld dat de verzekering wordt beëindigd per 28 januari 2017. Vanaf 28 januari 2017 wordt er dan ook geen premie meer in rekening gebracht.
- Tussenpersoon kan de redenering van Consument niet volgen dat zij ervan uit mocht gaan dat de dekking nog zou doorlopen tot 28 februari 2017 omdat op de groene kaart staat vermeld dat die geldig is tot 28 februari 2017.
- Tussenpersoon heeft de uitdrukkelijke opdracht van Consument uitgevoerd, er was geen aanleiding om nader advies te geven. Tussenpersoon is ook nooit gevraagd om advies te geven, Consument had er immers reeds per 3 januari 2017 zelf voor gekozen om haar verzekeringen elders voort te zetten.
- Consument heeft ervoor gekozen haar nieuwe verzekering af te sluiten zonder gebruik te maken van de diensten van een professionele adviseur. Hiermee is eens temeer de waarde van advies aangetoond. Een professionele adviseur had klaagster direct gewezen op de onmogelijkheid van haar stelling en haar geadviseerd om de ingangsdatum van deze nieuwe verzekering aan te laten sluiten bij de einddatum van de oude verzekering.
- Het valt Tussenpersoon niet aan te rekenen dat Consument zich heeft vergist in de ingangsdatum van de nieuwe autoverzekering.

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie ziet zich allereerst voor de vraag gesteld of Tussenpersoon gehouden is de boete van de RDW ter hoogte van 409 euro te vergoeden aan Consument.
- 4.2. De Commissie overweegt dat de zorgplicht van de tussenpersoon verder gaat dan het enkel en alleen als doorgeefluik fungeren voor de consument. De tussenpersoon is op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek tegenover consument verplicht bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon verwacht mag worden. Het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemer bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Van de tussenpersoon mag worden verwacht hij met het oog op het te verstrekken advies de nodige informatie van en over consument inwint, consument dusdanig informeert over de risico's van haar keuze en consument voldoende duidelijke en juiste informatie verstrekt om haar in staat te stellen een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken om de te geven adviezen al dan niet op te volgen. De gevolgen van die keuze komen dan vervolgens voor rekening van consument. Tegen deze achtergrond moet worden beoordeeld of, zoals Consument stelt, Tussenpersoon toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1). Zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-340.

- 4.3. Tussenpersoon heeft gesteld dat hij de uitdrukkelijke opdracht van Consument heeft uitgevoerd, namelijk het beëindigen van de Verzekering per 28 januari 2017 en heeft erkend dat hij het verzoek van Consument aan de verzekeraar heeft doorgegeven zonder verdere vragen te stellen omdat er geen aanleiding was om advies te geven en Consument niet heeft gevraagd om advies. De Commissie is van oordeel dat Tussenpersoon de Consument had moeten wijzen op het risico van het opzeggen van een wettelijk verplichte WAM-verzekering, met name vanwege de mogelijkheid dat Consument per 28 januari 2017 onverzekerd zou zijn terwijl er een wettelijke verzekeringsplicht bestaat. Indien Consument op deze mogelijkheid was gewezen en Tussenpersoon had gevraagd aan Consument of de auto per 28 januari 2017 elders verzekerd zou worden ofwel of de auto op die datum nog in bezit van Consument was, gaat de Commissie ervan uit dat Consument een andere auto-verzekering per juiste ingangsdatum zou hebben gesloten. De Commissie is dan ook van oordeel dat Tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht jegens Consument, zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-340.
- 4.4. Naar het oordeel van de Commissie is Tussenpersoon niet gehouden de gehele boete van de RDW ter hoogte van 409 euro te vergoeden aan Consument nu er sprake is van eigen schuld van Consument in de zin van art. 6:101 Burgerlijk Wetboek. Op de bescheiden van 12 januari 2017 staat nadrukkelijk vermeld dat de verzekeringsovereenkomst wordt beëindigd per 28 januari 2017. Vanaf 28 januari 2017 wordt er dan ook geen premie meer in rekening gebracht. Uit deze gegevens had Consument kunnen afleiden dat er per laatstgenoemde datum geen WAM-dekking meer zou zijn. De Commissie stelt het eigen schuld percentage op 50%.
- 4.5. Wat betreft de vordering van Consument dat Tussenpersoon wordt veroordeeld tot een gepaste vergoeding voor haar werkzaamheden in onderhavige procedure (in redelijkheid te bepalen door de Commissie), overweegt de Commissie naar vast oordeel dat vergoeding van eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen. Zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-360, 2017-868 en 2018-118. In dat verband is relevant dat niet is gesteld of gebleken dat kosten daarvoor zijn gemaakt of dat Consument door het besteden van die tijd inkomen is misgelopen. Deze vordering is daarom niet toewijsbaar.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van 204,50 euro.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.