

## DOSSIER JURISPRUDENTIE KIFID

**Uitspraak Geschillencommissie  
Financiële Dienstverlening  
Nr. 2022-0399 d.d. 17 mei 2022**

**De adviseur moet duidelijk  
communiceren met zijn klant**

X had voor haar personenauto een autoverzekering gesloten bij ASR. Voogd & Voogd trad daarbij op als gevolmachtigde van ASR. X wilde deze autoverzekering beëindigen. De adviseur van X heeft hiertoe eind november 2020 een verzoek gedaan bij de gevolmachtigde. De verzekering was per 26 december 2020 daadwerkelijk beëindigd. De gevolmachtigde heeft een eindafrekening opgesteld. Deze heeft voor de maanden januari en februari 2021 nog premie geïncasseerd van de rekening van X. Maar X heeft deze incasso's vervolgens door de bank laten storneren. Door de gevolmachtigde is daarop een incasotraject gestart om de verschuldigde premie alsnog te incasseren. X probeerde hierover duidelijkheid te verkrijgen van haar adviseur. Maar deze geeft niet thuis ondanks diverse e-mails daarover van X in de maanden maart tot en met juli. Pas in augustus blijkt dat het betalen van één maand premie toch juist is. De eindafrekening was namelijk gebaseerd op de periode van 26 december 2020 tot en met 21 maart 2021. Maar omdat X de premieafschrijving voor de maanden januari en februari had gestorneerd, is er toch weer een vordering ontstaan voor de maand februari. Deze maandpremie wilde de gevolmachtigde incasseren. X is het met deze gang van zaken niet eens. Bij de geschillencommissie vordert X terugbetaling van het premiebedrag van 52 euro, de bij haar in rekening gebracht incassokosten ad 48 euro en een bedrag ad 400 euro aan immateriële schadevergoeding. De geschillencommissie wijst de vordering tot terugbetaling van de premie af. Want volgens de geschillencommissie is de vordering tot betaling van de premie op terecht gronden op X verhaald. Daarom is er door X geen premieschade geleden door het betalen van de maandpremie over februari 2021 en hoeft de adviseur dit bedrag niet aan X te betalen. De bij X door het incassobureau in rekening gebrachte kosten moet de adviseur daarentegen wel aan X vergoeden. Want volgens de geschillencommissie is de adviseur toerekenbaar tekortgeschoten in zijn informatieplicht aan X. Door niet te reageren op e-mails van X bleef er bij X onduidelijkheid over de eindafrekening bestaan. X wist dus niet waar zij aan toe was, waardoor het bedrag aan premie te lang onbetaald bleef. De adviseur dient X hiervoor dus te compenseren. De vordering tenslotte tot vergoeding van een bedrag ad 400 euro aan immateriële schadevergoeding ('smartengeld') wijst de geschillencommissie



af. De geschillencommissie motiveert dit door te benadrukken dat een vordering tot betalen van smartengeld slechts in uitzonderlijke gevallen aan de orde is. De geschillencommissie wijst erop dat er in deze zaak niet is voldaan aan de eisen die aan een vordering tot smartengeld worden gesteld. Deze gronden staan genoemd in artikel 6:106 BW. Het moet dan gaan om 'ander nadeel dan vermogensschade'. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als er 'lichamelijk letsel' is of als de benadeelde 'in zijn persoon is aangetast'. X heeft volgens de geschillencommissie te weinig naar voren gebracht om een dergelijke vordering te kunnen schragen.

De conclusie van de geschillencommissie is dan ook dat de vordering van X via bindend advies slechts gedeeltelijk is toegewezen.

**Uitspraak Geschillencommissie  
Financiële Dienstverlening  
Nr. 2022-0423, d.d. 23 mei 2022**

**Scooter niet met de voorgeschreven  
sloten op slot gezet**

X was eigenaar van een Kymco-snorfiets. De Kymco werd in de avond van 9 op 10 november 2021 gestolen. De volgende dag heeft de zoon van de eigenaar van de Kymco online aangifte gedaan van de diefstal. De zoon belde toen ook met Centraal Beheer bij wie de Kymco tegen diefstal verzekerd was. Aan de telefoon gaf de zoon aan dat de Kymco met een stuurslot en een kabelstuurslot op slot stond. Dit herhaalde de zoon in het gesprek meermaals. Centraal Beheer heeft daarop de dekkingsclaim afgewezen. Want volgens Centraal Beheer waren deze sloten niet te kwali-

ficeren als een ART 3-slot. Volgens Centraal Beheer was er alleen dekking als de Kymco met een ART 3-slot was vergrendeld. X is het hier niet mee eens en hij legt de zaak voor aan de geschillencommissie. Maar ook hier haalt X bakzeil. De geschillencommissie stelt vast dat diefstal van de Kymco alleen is verzekerd als deze met een goedgekeurd ART 3-slot op slot stond. Deze voorwaarde staat vermeld op zowel het polisblad als in de polisvoorwaarden. X heeft niet kunnen aantonen dat de Kymco met een dergelijk type slot op slot stond tijdens de diefstal. Want de zoon van X heeft in het gesprek met Centraal Beheer bij herhaling aangegeven dat een (kabel)stuurslot was gebruikt. Toen de medewerker de zoon erop wees dat deze sloten geen ART 3-keurmerk hebben, heeft de zoon – later die dag in een volgend telefoongesprek – verteld dat de Kymco wel met een dergelijk slot op slot stond tijdens de diefstal. De geschillencommissie is van oordeel dat het, in lijn met eerdere uitspraken van de geschillencommissie, op de weg van de zoon had gelegen om de gewijzigde verklaring te voorzien van het nodige bewijs. Nu de zoon dit heeft nagelaten, acht de geschillencommissie het redelijk dat Centraal Beheer uitgaat van de eerste lezing van de zoon over het type sloten dat was gebruikt om de Kymco op slot te zetten. De geschillencommissie vindt het niet aannemelijk dat de zoon zich op dit punt naar eigen zeggen zou hebben vergist. De zoon heeft namelijk aanvankelijk tot drie keer toe hetzelfde verklaard.

De klacht van X wordt dus bij niet-bindend advies afgewezen.

**Mr. C. (Coen) Fledderus**  
De auteur is advocaat bij Polis Advocaten te Den Haag.