

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-315  
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 december 2014  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Turiën & Co, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar, en  
Merkelbag Adviesgroep, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen  
Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 17 maart 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Motorrijtuigenverzekering. Diefstal auto. Consument heeft een tweedehands auto van het merk [merk], via Tussenpersoon bij Verzekeraar verzekerd. De [merk] heeft een cataloguswaarde van € 125.000,-. Consument heeft op 28 april 2014 geconstateerd dat de [merk] was gestolen. Hij heeft dit gemeld bij de dealer waar hij de [merk] had gekocht. De dealer heeft de diefstal gemeld bij de Alarmcentrale en die centrale heeft hierover contact opgenomen met het recherchebureau dat de diefstal bij Verzekeraar heeft gemeld. Verzekeraar heeft de claim afgewezen met een beroep op het niet nakomen van de meldingsplicht en het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid. Consument heeft een beroep op vernietiging van bepalingen in de Algemene en Bijzondere Voorwaarden gedaan omdat deze hem niet ter hand zijn gesteld. Dit beroep slaagt. Op grond van art. 7:941 BW komt de Commissie vervolgens tot de conclusie dat Consument zijn meldingsplicht niet is nagekomen zodat Verzekeraar is gehouden tot het doen van uitkering met aftrek van de schade die zij door de late melding heeft geleden. In een tussenuitspraak heeft de Commissie partijen verzocht zich over de hoogte van de uitkering uit te laten. De Commissie heeft hierover in de einduitspraak een oordeel gegeven. De vordering tegen de Tussenpersoon op grond van het niet nakomen van de zorgplicht wordt afgewezen. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

## **Tussenuitspraak**

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken: ten aanzien van de klacht tegen Verzekeraar:

- de brief van de gemachtigde van Consument van 22 december 2014 met daarbij het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief met bijlagen van 29 december 2014;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;

- de verklaring van Consument dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend advies aanvaardt,

ten aanzien van de klacht tegen Tussenpersoon:

- de brief van de gemachtigde van Consument van 22 december 2014 met daarbij het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief met bijlagen van 29 december 2014;
- de brief met bijlagen van de gemachtigde van Consument van 19 mei 2015
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon;
- de verklaring van Consument dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend advies aanvaardt en een reactie van Consument op de dupliek van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 november 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in maart 2013 een tweedehands auto gekocht van het merk [merk]. De dealer bij wie Consument de auto kocht, heeft voor Consument via Tussenpersoon een verzekering aangevraagd bij Verzekeraar. Op het aanvraagformulier, gedateerd op 23 maart 2013, staat vermeld dat de [merk] een cataloguswaarde heeft van € 125.000,- excl. BTW.
- 2.2 Bij brief van 19 maart 2013 heeft Tussenpersoon Consument een gedeeltelijk ingevuld aanvraagformulier toegestuurd met het verzoek het getekende formulier en de gevraagde stukken te retourneren. Volgens dit formulier was de [merk] voorzien van een alarmsysteem klasse 4.
- 2.3 De ingangsdatum van de verzekering is 19 maart 2013. Volgens het polisblad van 11 april 2013 zijn van toepassing de Algemene voorwaarden Premium Auto Polis. De verzekerde som voor de rubriek Casco bedraagt € 125.000,- en het eigen risico € 625,-. Verder is op het polisblad bepaald:

*“Het verzekerd motorrijtuig dient voorzien te zijn van tenminste een goed werkend SCM klasse 4 beveiligingssysteem inclusief opvolgingsabonnement goedgekeurd door de Stichting certificering Motorrijtuigbeveiliging (SCM), aangevuld met een SCM goedgekeurd klasse 3 beveiligingssysteem. Verzekerde dient in het bezit te zijn van een geldig certificaat waaruit de SCM goedkeuring blijkt.*

*Na het verlaten van het motorrijtuig dient het systeem geactiveerd te zijn. Indien aan bovenstaande niet is voldaan zal bij diefstal geen uitkering plaats vinden.”*

2.4 In de toepasselijke bijzondere voorwaarden staat, voor zover relevant:

**“Par. 24. Schadevergoeding**

1. *In geval van schade aan het motorrijtuig vergoeden ondertekenaars uitsluitend de reparatiekosten.*
2. *(...)*
3. *Bij verlies van het motorrijtuig vergoeden ondertekenaars de waarde hiervan onmiddellijk voor het ontstaan van de schade.*
4. *(...)*

**Par.26. Waarde voor het ongeval**

*In aansluiting op par. 25 sub 2 en 3 geldt met betrekking tot het begrip waarde voor het ontstaan van de schade het volgende:*

**Nieuwwaarderegeling**

**1.1 De onderstaande regeling geldt indien voldaan wordt aan de volgende criteria:**

- *in het kentekenbewijs wordt het motorrijtuig als personenauto aangemerkt;*
- *er geldt een volledige casco-dekking;*
- *op de ongevaldatum is het motorrijtuig niet ouder dan 36 maanden;*
- *het betreft geen lease-auto of een motorrijtuig bestemd voor taxivervoer of het geven van rijles.*

*Indien het motorrijtuig niet ouder is dan 36 maanden zal onder de waarde voor het ontstaan van de schade worden verstaan:*

*De op de ongevaldatum laatst bekende prijs van een nieuw vergelijkbaar motorrijtuig van hetzelfde merk, type en meeruitvoering.*

*(...)*

**Aanschafwaarderegeling**

**1.2 De onderstaande regeling geldt indien voldaan wordt aan de volgende criteria:**

- *in het kentekenbewijs wordt het motorrijtuig als personenauto aangemerkt;*
- *er geldt een volledige casco-dekking;*
- *het motorrijtuig is geregistreerd volgens een Nederlands kentekenbewijs;*
- *bij aanvang van de verzekering was het motorrijtuig niet ouder dan 60 maanden*
- *het betreft geen lease-auto of een motorrijtuig bestemd voor taxivervoer of het geven van rijles.*

**Onder de waarde voor het ontstaan van de schade zal worden volstaan:**

- *de aanschafwaarde tot maximaal 36 maanden na de aanschafdatum van het verzekerde motorrijtuig;*
- *de aanschafwaarde wordt vastgesteld aan de hand van een over te leggen originele aankoopnota opgesteld door het autobedrijf dat het verzekerde motorrijtuig heeft afgeleverd aan verzekeringnemer.*

**1.3 Ingeval er sprake is van overlapping van de nieuwwaarderegeling en de aanschafwaarderegeling worden deze in volgende rangorde toegepast:**

- nieuwwaarderegeling tot maximaal 36 maanden ouderdom van het verzekerde motorrijtuig aangevuld met
  - aanschafwaarderegeling.
- Beide regelingen tezamen zullen nooit meer dan 36 maanden behelzen. Nadien geldt in alle gevallen de dagwaarde.  
(...)

4 Als ouderdom van het motorrijtuig inde zin van deze par. 26 geldt:

- wanneer sprake is van toepassing van de nieuwwaarderegeling; het tijdsverloop tussen de afgiftedatum van het Nederlandse kentekenbewijs (mits het motorrijtuig op dat moment nieuw was) en het moment van het ongeval;
- wanneer sprake is van toepassing van de aanschafwaarderegeling;
- het tijdsverloop tussen de aanschafdatum van het verzekerde motorrijtuig en het moment van het ongeval.  
(...)"

2.5 Consument heeft met een particuliere Alarmcentrale, [bedrijf], een contract gesloten voor het voertuigvolgsysteem.

2.6 Per e-mailbericht van 5 november 2013 heeft de dealer Consument een kopie van de polis toegestuurd.

2.7 Consument heeft op 30 april 2014 te 17.31 uur aangifte gedaan van diefstal van de [merk] tussen woensdag 23 april 2014 te 9.00 uur en maandag 28 april te 16.00 uur. In het proces-verbaal van aangifte staat, voor zover relevant:

*"Ik ben eigenaar van genoemde auto. Hierbij doe ik aangifte van diefstal van mijn auto.*

*Op eerst genoemde dag, datum en tijdstip parkeerde ik mijn auto op de parkeerplaats, (...). Ik had mijn auto deugdelijk afgesloten en in goede orde achtergelaten.*

*Mijn auto stond geparkeerd op een onbewaakt parkeerterrein.*

*(...)*

*Mijn auto is voorzien van een voertuigvolgsysteem. De naam van de particuliere alarmcentrale is geen. Ik heb de particuliere alarmcentrale niet gewaarschuwd.*

*Op laatst genoemde dag, datum en tijdstip kwam ik weer terug bij de plaats waar ik mijn auto had achtergelaten. Toen ik mijn auto wilde gebruiken, zag ik dat mijn auto door onbekende(n) was weggenomen.*

*(...)*

*Toen ik op 28 april 2014 op de plek kwam waar ik mijn auto had geparkeerd zag ik dat deze er niet meer stond.*

*Ik weet niet wie mijn auto zonder mijn toestemming heeft weggenomen.*

*Ik ben in het bezit van zowel de originele sleutel en de reserve sleutel.*

*Ik heb mijn auto niet uitgeleend.*

*(...)"*

2.8 Consument heeft na de constatering van de diefstal van de auto contact opgenomen met de dealer. De dealer heeft melding gemaakt van de diefstal bij [bedrijf] en [bedrijf] heeft hierover contact opgenomen met Particulier Recherchebureau [bedrijf A]. [bedrijf A] heeft Verzekeraar op 6 mei 2014 geïnformeerd over de diefstal.

2.9 Op 6 mei 2014 heeft Verzekeraar een onderzoeksbureau opdracht gegeven onderzoek te doen naar de diefstal van de [merk]. De onderzoeker heeft op 8 mei 2014 een bezoek aan Consument gebracht en een verklaring van hem afgenomen. In het onderzoeksrapport van 29 september 2014 staat, voor zover relevant:

“INFORMATIE STICHTING VbV

*Bij controle van het Vermist ObjectenRegister van het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (Sticht VbV, voorheen Vermist AutoRegister, VAR) bleek het kenteken (...) als gestolen geregistreerd te zijn door middel van een A87-signaal.*

*Blijkens het dossier van de VbV inzake deze diefstal, was de melding van diefstal gedaan op 30 april 2014 door (...) van het bedrijf [bedrijf A] te [plaats] en bevond de auto zich op dat moment in Istanbul, Turkije.*

*(...)*

OVERLEG OPDRACHTGEVER

*In dezen hadden wij in eerste instantie in de middag van dinsdag 6 mei 2014 uitgebreid telefonisch overleg met u.*

*Daarbij bleek ons onder andere dat uw maatschappij eerder die dag was opgebeld door (...) van het ons bekende bedrijf [bedrijf A] te [plaats] met de mededeling dat zij van het ons eveneens bekende bedrijf [bedrijf] te [plaats A] (Particuliere Alarm Centrale, PAC) hadden vernomen dat de onderhavige auto per 30 april 2014 verduisterd was en zich in Istanbul bevond.*

*Tot op dat moment was echter door uw maatschappij nog geen enkele melding van diefstal van deze auto ontvangen.*

*Bij informatie door u bij [Tussenpersoon] was u vervolgens gebleken dat de diefstal daar wel bekend was en dat deze tussenpersoon de diefstal kort tevoren telefonisch aan uw maatschappij had doorgegeven.*

*(...)*

INFORMATIE OVER TRACK & TRACE-SYSTEEM

*Er zijn twee systemen, een passief systeem en een actief systeem.*

*Bij een passief systeem dient men bij constatering van bijvoorbeeld diefstal, zelf het betreffende systeem aan te roepen waarna het systeem zijn coördinaten terug stuurt en men zich dus zelf naar het object kan begeven.*

Bij een actief systeem meldt het object zelf dat het onrechtmatig verplaatst wordt. Die melding wordt ontvangen bij een vooraf bepaald punt, over het algemeen een meldkamer. Vanaf dat punt dient de opvolging geregeld te worden, men kan dat zelf verzorgen of uitbesteden aan een schadeonderzoeksbureau of beveiligingsbedrijf.

#### INFORMATIE [MERK]-DEALER

(...) Volgens [de dealer] was de auto ook uitgerust met onder andere een Track & Trace-systeem. Desgevraagd deelde hij mee dat dit niet een actief maar een passief systeem was en dat [Consument] zelf bij de meldkamer van het in de auto gemonteerde Track & Trace-systeem gemeld had dat de auto weg was.

In dit kader deelde [de dealer] ons mee dat [Consument] hem had opgebeld met de mededeling dat de auto weg was. [De dealer] zou daarop tegen [Consument] gezegd hebben dat hij de meldkamer moest bellen en aangifte moest gaan doen bij de politie. (...)

#### INFORMATIE [BEDRIJF]

(...)

Volgens [Consultant [bedrijf]] was de auto in tegenstelling tot hetgeen ons eerder door [de dealer] was meegedeeld, wel degelijk voorzien van een actief Track & Trace-systeem, hetgeen inhield dat indien de auto was weggenomen/verplaatst **zonder** gebruikmaking van een voor deze auto bestemde sleutel, er automatisch een signaal naar de meldkamer gegenereerd had moeten zijn. Desgevraagd werd ons door [Consultant [bedrijf]] meegedeeld dat de onderhavige auto inmiddels stond bij een klein vliegveld in het uiterste oosten van Turkije bij de grens met Armenië.

(...)

#### NADERE INFORMATIE OPDRACHTGEVER:

(...) Gebleken was dat de onderhavige auto al op dinsdag 29 april 2014 via de douane Turkije was ingekomen. (...)

#### NADERE INFORMATIE [BEDRIJF]:

(...) Desgevraagd deelde [Consultant [bedrijf]] ons mee dat het eerste telefoontje dat de meldkamer van [bedrijf] in dezen had ontvangen, afkomstig was van [de dealer], dat was geweest ofwel op woensdag 30 april ofwel op donderdag 1 mei 2014.

Indien het toen een vrijblijvend (informatief) telefoontje betrof, zou er geen zogenaamd blog aangemaakt zijn.

Tevens bevestigde hij zijn eerdere mededeling dat er op zondag 4 mei 2014 wél een actief signaal van de auto was ontvangen.

(...)

#### VEILIGSTELLEN AUTO:

Op woensdag 14 mei 2014 deelde u ons mee dat uw collega (...) op de ochtend van dinsdag 13 mei 2014 door de contactpersoon van de Turkse politie te Igdir geïnformeerd was dat de

onderhavige auto inmiddels was veilig gesteld. (...)  
De bestuurder van de auto (...) was aangehouden.

(...)

#### NADER OVERLEG OPDRACHTGEVER EN POLITIE

(...)

Door [Autoberging] werd ons op vrijdag 25 juli 2014 meegedeeld dat de auto door de politie te Igdır vrijgegeven werd en dat de auto overgebracht zou worden naar het douanedepot in Istanbul. Ons werd op maandag 28 juli 2014 meegedeeld dat de auto op dinsdag 5 augustus 2014 feitelijk van de politie te Igdır overgenomen kon worden.

(...) De auto werd uiteindelijk aan het eind van de middag van dinsdag 26 augustus 2014 door [Autoberging] in [plaats B] afgeleverd.

(...)

#### VRIJGAVE AUTO

Nadat ons op woensdag 10 september 2014 bekend was geworden dat het de verwachting was dat de auto aan het eind van die week of aan het begin van de daarop volgende week vrijgegeven zou kunnen worden, informeerden wij direct die dag ook bij [de politie].

Daarbij werd door deze meegedeeld dat de auto door justitie was vrijgegeven.

(...)

#### INFORMATIE STICHTING VbV:

(...) Op maandag 15 september 2014 bleek ons dat het A87-signaal was ingetrokken.

(...)

#### TRANSPORT AUTO NAAR REPARATEUR:

Conform uw opdracht van maandag 15 september 2014 hebben wij vervolgens zorggedragen voor het transport van de onderhavige auto naar de door [Consument] aan ons opgegeven reparateur, [de dealer].

(...)

#### **Resumé**

“Aan het eind van de middag van woensdag 23 april 2014 was [Consument] volgens zijn verklaring bij voornoemde sportschool vertrokken in een andere auto (een [merk] [TYPE A]) die daar eerder die middag gebracht was door zijn autodealer (X) om mee proef te rijden. De onderhavige auto bleef bij zijn vertrek op de parkeerplaats bij de sportschool geparkeerd staan. Door [Consument] werd verklaard dat hij niet dagelijks bij genoemde sportschool kwam.

(...)



Door [Consument] werd verklaard dat hij op maandag 28 april 2014 weer bij de sportschool kwam en toen had gezien dat de onderhavige auto niet meer op de parkeerplaats stond waar bij deze eerder had achtergelaten. Aangezien hij dacht dat iemand van de sportschool de auto even gebruikt had en op een andere plek geparkeerd had, had hij daar toen verder geen aandacht aan geschonken.

In het kader van het vorenstaande werd desgevraagd door [Consument] verklaard dat hij de autosleutel niet aan iemand van de sportschool had afgegeven, zoals bij de receptie, maar dat die sleutel in zijn kantoorruimte lag, hetzij gewoon op zijn werktafel, hetzij in een klein tasje op de grond.

Met betrekking tot de diefstal van de onderhavige auto werd door [Consument] verklaard dat hij aan het eind van de middag van dinsdag 29 april 2014 weer terug gekomen was bij de sportschool te [plaats C] en de auto ook toen niet daar op de parkeerplaats zag staan. Aangezien hij toen vermoedde dat de auto gestolen was, had hij [de dealer] van [merk] dealerbedrijf (X) opgebeld met de vraag wat hij moest doen.

Volgens [Consument] moest hij van [de dealer] met de alarmcentrale of meldkamer bellen en bij de politie aangifte gaan doen.

Door [Consument] werd verklaard dat hij op woensdag 30 april 2014 omstreeks 18.00 uur bij de politie in [plaats C] aangifte had gedaan van de diefstal van onderhavige auto, (...).

Ons is gebleken dat de onderhavige auto op woensdag 29 april 2014 via de douane Turkije was binnengekomen, (...).

Door middel van het in de auto gemonteerde Track & Trace-systeem werd ons via het bedrijf [Y] te [plaats A] bekend dat de onderhavige auto op woensdag 7 mei 2014 omstreeks 15.05 uur bij een vliegveld stond nabij de plaats Igdir in het uiterste oosten van Turkije.

De auto werd kort daarna door de Turkse politie onbeheerd, geheel afgesloten geparkeerd staand aangetroffen en vanaf dat moment onder constante bewaking gesteld.

Op dinsdag 13 mei 2014 werd de auto door de Turkse politie veilig gesteld, de persoon die kort daarvoor bij de auto kwam, betrof een Irakees van origine, afkomstig uit Amsterdam

Die aangehouden man had 2 [merk]-sleutels in zijn bezit, 1 originele sleutel en 1 kopie-sleutel.

Door [Consument] was ons verklaard dat hij bij aankoop van de voormelde auto twee originele sleutels had verkregen en dat hij geen sleutel(s) bij had laten maken. Tijdens ons bezoek aan hem werd door hem verklaard dat hij op dat moment slechts één van die sleutels aan ons kon verstrekken, zijnde de sleutel die hij altijd gebruikte, ook bij het laatstelijk door hem parkeren van de auto op de ochtend van woensdag 23 april 2014.

(...)

Door [Consument] werd toegezegd dat hij deel II van het kentekenbewijs en de reservesleutel van de auto bij de receptie van de sportschool in [plaats C] zou klaarleggen voor ons en wij die tijdens zijn afwezigheid daar op konden halen.



*Na het openen van de gesloten envelop bleek ons echter dat daarin niet deel II maar deel IB van het kentekenbewijs zat en ook niet de reservesleutel van de auto maar de handzender/afstandsbediening van de standkachell/airco.*

*(...)*

*(...)*

Schadevaststelling:

*Conform uw opdracht hebben wij in dezen tevens zorggedragen voor de schadevaststelling, te weten door Expertise & Taxatie Groep [plaats B].*

*Zodra wij het door de expert ter zake opgemaakte rapport hebben ontvangen, zenden wij u dat per e-mailbericht na.”*

- 2.10 Het onderzoeksbureau heeft conform de opdracht van Verzekeraar zorggedragen voor de schadevaststelling.
- 2.11 Bij brief van 3 oktober 2014 heeft Verzekeraar de claim afgewezen met een beroep op par. 10.A4, par. 22 II A en par. 22 sub A1.
- 2.12 Volgens een factuur van de dealer met datum 7 november 2014 heeft de dealer de [merk] van Consument ingekocht voor een bedrag van € 37.500,-.
- 2.13 Per e-mailbericht van 29 december 2014 heeft de dealer aan Consument bevestigd dat hij op woensdag 29 april 2014 telefonisch contact heeft gehad met Tussenpersoon over de vermissing van de [merk].

### **3 Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 118.352,20, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 3 oktober 2014 tot aan de dag der algehele voldoening. Deze vordering is als volgt opgebouwd:

Prijs van de auto volgens aanschafwaarderegeling	€ 125.000,00
Vervangend vervoer van 29 april 2014 tot en met 25 september 2014	€ 10.311,33
Reparatiekosten van de [merk]	€ 5.448,00
Schade banden incl. montage	€ 2.595,00
Reiniging van de [merk]	€ 300,00
Kosten consulaat, tolk vertaler, notaris	€ 500,00
Kosten juridische bijstand	€ 11.697,07
Minus opbrengt van de [merk]	€ 37.500,00 -/-

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De toepasselijke voorwaarden zijn vernietigbaar op grond van artikel 6:233 onder b Burgerlijk Wetboek (BW) nu de voorwaarden Consument niet door Verzekeraar en Tussenpersoon bij het sluiten van de verzekering ter hand zijn gesteld. Verzekeraar kan zich daarom niet beroepen op het bepaalde in par. 9 lid 4, par. 10.A. lid I en lid 4, par. 22.II.A en par. 23 lid 2 van de Voorwaarden.
- De paragrafen 10.A lid I tot en met 4 en 22 I en II sub A zijn onredelijk bezwarend en op die grond vernietigbaar.
- Consument heeft de diefstal van de auto tijdig gemeld. Hij heeft op 29 april 2014, direct nadat hij constateerde dat de auto weg was, met de dealer contact opgenomen en vervolgens met de meldkamer. De dealer heeft de diefstal namens hem diezelfde dag bij Tussenpersoon gemeld. Consument verkeerde in de gerechtvaardigde veronderstelling dat door melding aan de meldkamer het niet meer nodig was om aangifte te doen bij de politie en de diefstal bij Verzekeraar te melden. Toen hem bleek dat hij nog aangifte moest doen is hij zo spoedig mogelijk naar de politie gegaan. De omstandigheid dat Verzekeraar pas op 6 mei 2014 werd geïnformeerd over de diefstal is aan Tussenpersoon toe te rekenen.
- De verplichtingen genoemd in par. 10. A lid I van de voorwaarden zijn niet nader uitgewerkt en daarmee onduidelijk zodat de bepaling contra-proferentem moet worden uitgelegd. Consument legt deze bepaling zo uit dat van handelen in strijd met de in de voorwaarden opgenomen verplichting eerst sprake is indien Consument een ernstige mate van schuld kan worden verweten. Dit is niet het geval.
- Consument heeft ook niet in strijd met par. 23 lid 2 gehandeld. Ook deze bepaling dient contra-proferentem te worden uitgelegd. Consument heeft aan zijn verplichtingen voldaan.
- Indien kan worden vastgesteld dat Consument verplichtingen uit de overeenkomst niet is nagekomen geldt dat Verzekeraar hierdoor niet in een redelijk belang is geschaad.
- Verzekeraar is ten onrechte direct uitgegaan van fraude door Consument. Voor het uitgebreide onderzoek was derhalve geen aanleiding zodat Verzekeraar de kosten ook niet op Consument kan verhalen. Verzekeraar en Tussenpersoon hebben niet adequaat gehandeld teneinde de auto veilig te stellen. Indien Verzekeraar adequaat had gehandeld, had zij ook geen extra kosten hoeven te maken.
- Op grond van par. 10.A is algeheel verval van recht op uitkering niet terecht en kan Verzekeraar hooguit de aan Consument toe te rekenen schade op de uitkering in mindering brengen.
- Tussenpersoon is zijn zorgplicht niet nagekomen door Consument niet tijdig te informeren over de relevante polisbepalingen, de inhoud van het onderzoeksrapport niet bij Consument te verifiëren en niet in te staan voor de juistheid van de verklaringen van Consument.

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

- Consument heeft in 2013 twee aanrijdingsschades gehad. Verzekeraar heeft het door Consument getekende aanrijdingsformulier via Tussenpersoon ontvangen. Verzekeraar mocht ervan uit gaan dat Consument op de hoogte was van de toepasselijke voorwaarden en dat hij wist wie zijn tussenpersoon was.

- Hij heeft de schade te laat bij Verzekeraar gemeld en te laat aangifte van diefstal gedaan bij de politie. Daarmee heeft hij niet voldaan aan de in art. 10.A lid 1 genoemde verplichting om de schade zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is te melden.
- Na aangifte van diefstal bij de politie geeft de politie het zogenoemde A87 signaal aan de auto. Wanneer bij de politie bekend is dat een gestolen auto zich mogelijk in het buitenland bevindt, meldt de politie dit direct aan bureau Sirene die een melding naar Interpol maakt. Zonder signaal naar Interpol is het niet mogelijk om een voertuig in het buitenland veilig te stellen. Consument had op 28 april 2014 redelijkerwijs kunnen weten dat de auto was gestolen. Op 29 april 2014 heeft hij contact gehad met [bedrijf] en vernomen dat de [merk] zich in Istanbul bevond zodat hij toen in ieder geval bekend was met de diefstal. Indien hij reeds toen aangifte bij de politie had gedaan en daarbij alle hem bekende informatie aan de politie had verstrekt, was mogelijk voorkomen dat met de [merk] naar de grens bij Armenië was doorgereisd. Doordat Consument bij het doen van aangifte niet aan de politie heeft gemeld dat de [merk] in het buitenland was, is er geen signaal naar Sirene en Interpol gegaan waardoor men in Turkije niet op de hoogte kon zijn van de diefstal van de [merk]. Consument verwijt Verzekeraar dus ten onrechte dat Verzekeraar al op 29 april 2014 de auto in Istanbul had kunnen veilig stellen.
- Door het niet nakomen van de verplichting zijn de belangen van Verzekeraar geschaad. Op grond van par. 10.A lid 4, waarin is bepaald dat aan de verzekering geen rechten kunnen worden ontleend indien verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde een of meer van de in dat artikel genoemde verplichtingen niet is nagekomen en daardoor de belangen van Verzekeraars heeft benadeeld, kan Consument daarom aan de verzekering geen rechten ontlenen.
- Als gevolg van de te late aangifte bij de politie heeft Verzekeraar extra kosten moeten maken. Deze bestaan uit € 250,- in verband met het overwerken van twee medewerkers, extra onderzoekskosten ter hoogte van in totaal € 7.301,45 ten opzichte van een 'normaal' diefstalonderzoek waarvoor gemiddeld € 2.200,- in rekening wordt gebracht, hogere bergingskosten en extra kosten in verband met het vervoer van de [merk] van Igdir naar Istanbul ten bedrage van € 1.500,-. Verzekeraar heeft alles binnen haar mogelijkheden gedaan om de [merk] zo snel mogelijk terug naar Nederland te halen en de daarbij horende kosten voor haar rekening genomen.
- Verzekerde heeft ook nagelaten de sleutels en kentekenpapieren zorgvuldig op te bergen. Op grond van par. 23 van de voorwaarden, waarin schade van dekking is uitgesloten wanneer niet de normale voorzichtigheid in acht is genomen, heeft Verzekeraar de claim daarom geheel afgewezen zodat ook de gevolgschade van de diefstal niet voor vergoeding in aanmerking komt.
- Verzekeraar betwist de schadeposten die Consument heeft genoemd. Indien de schade gedekt zou zijn onder de verzekering, geldt dat op grond van de voorwaarden de voertuigschade die het gevolg is van de diefstal voor vergoeding in aanmerking komt en voorts een vergoeding van € 75,- per dag met een maximum van dertig dagen dient te worden uitgekeerd. Verzekeraar betwist de overige door Consument gevorderde schadeposten.

3.4 Tussenpersoon heeft zich in de kern verweerd met de stelling dat hij zijn werkzaamheden naar behoren heeft uitgevoerd. Voor zover van belang wordt op deze stelling hierna nader ingegaan.

## 4 Beoordeling

### *Terhandstelling algemene voorwaarden*

- 4.1 In de eerste plaats is aan de orde de vraag of Consument een beroep op vernietiging van de onder 2.5 geciteerde bedingen in de Algemene en Bijzondere Voorwaarden toekomt. Op grond van art. 6:233 onder b BW is een beding in algemene voorwaarden vernietigbaar wanneer de gebruiker, Verzekeraar, aan de wederpartij, Consument, niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen. Dit vereiste is uitgewerkt in art. 6:234 BW. Een redelijke mogelijkheid om kennis te nemen van de voorwaarden is geboden wanneer de gebruiker de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst van de wederpartij ter hand heeft gesteld. Wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk is, kan hij volstaan met de mededeling dat de voorwaarden ter inzage liggen en op verzoek zullen worden toegezonden. Met de regeling in art. 6:233 aanhef en sub b BW en art. 6:234 lid 1 BW heeft de wetgever een stelsel tot stand gebracht dat aan de gebruiker slechts beperkte mogelijkheden geeft om een beroep op vernietiging op grond van art. 6:233 aanhef en sub b BW af te weren (vgl. HR 6 april 2001, ECLI:NLHR:2001:AB0901).
- 4.2 Ter zitting heeft Verzekeraar aangevoerd dat de polis en de voorwaarden bij het sluiten van de verzekering aan Tussenpersoon zijn gezonden en dat Tussenpersoon zorg diende te dragen voor toezending aan Consument. De voorwaarden zijn in ieder geval door de dealer aan Consument gestuurd per e-mail van 19 juni 2014. Verzekeraar heeft voorts toegelicht dat de stukken niet aangetekend zijn verzonden en zij derhalve niet kan bewijzen dat de voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan Consument ter hand zijn gesteld. Omdat geen sprake is van een langs elektronische weg gesloten overeenkomst, doet de mogelijkheid van art. 6:234 lid 2 BW zich niet voor. Er zijn geen omstandigheden gesteld of gebleken waardoor het redelijkerwijs niet mogelijk was de voorwaarden fysiek ter hand te stellen. Dit brengt mee dat niet is voldaan aan de vereisten als gesteld in art. 6:233 BW aanhef en sub b en art. 6:234 BW. Gelet op de wettelijke regeling over de terhandstelling van algemene voorwaarden, en in het bijzonder gelet op de beperkingen die daarin verbonden zijn aan de mogelijkheid voorwaarden elektronisch ter hand te stellen, kan de Commissie niet tot een ander oordeel komen.
- 4.3 Het verweer van Verzekeraar dat zij niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor eventuele fouten van Tussenpersoon bij het tot stand komen van de verzekering, kan haar niet baten. Als gebruiker van de algemene voorwaarden, ligt het op de weg van Verzekeraar om ervoor zorg te dragen dat de wederpartij, Consument, een redelijke mogelijkheid wordt geboden van de voorwaarden kennis te nemen. Als die mogelijkheid niet wordt geboden, dient zij daarvan in haar verhouding tot Consument de gevolgen te dragen. (Vgl. GC Kifid 6 juli 2015, 2015-197.)
- 4.4 Uit het bovenstaande volgt dat het beroep op vernietiging van par. 9 lid 4, par. 10.A. lid 1 en lid 4, par. 22.II.A en par. 23 lid 2 van de Voorwaarden op grond van art. 6:233 onder b BW slaagt. Dit brengt mee dat Verzekeraar zich tegen de claim van Consument op de polis niet kan verweren met een beroep op deze bepalingen.

### *Meldingsplicht*

- 4.5 Op basis van het Polisblad kan worden vastgesteld dat tussen Consument en Verzekeraar een verzekering tegen diefstal van de [merk] tegen een bepaalde premie is overeengekomen. Aan de orde is dan de vraag of Consument zijn meldingsplicht in de zin van art. 7:941 lid 1 en 2 BW is nagekomen. In dit artikel is bepaald dat de verzekeringnemer zodra hij van de verwezenlijking van het risico op de hoogte is, of behoort te zijn, verplicht is zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk aan de verzekeraar de verwezenlijking te melden. Indien deze verplichting niet is nagekomen kan Verzekeraar, op grond van lid 3 van dit artikel, de uitkering verminderen met de schade die hij daardoor lijdt. Gelet op de vernietiging van par. 10.A lid 4 kan aan het niet nakomen van de genoemde verplichting niet de consequentie van een algeheel verval van recht op uitkering worden verbonden.
- 4.6 De Commissie stelt het volgende vast. Volgens de door Consument aan de onderzoeker afgelegde verklaring constateerde Consument op 28 april 2014 dat de auto niet meer op de parkeerplaats bij de sportschool geparkeerd stond waar hij deze eerder had achtergelaten. Hij verkeerde in de veronderstelling dat de [merk] door iemand was gebruikt en op een andere plek was geparkeerd. Op dinsdag 29 april 2014 constateerde Consument dat de [merk] niet terug was gezet op de parkeerplaats en rees bij hem het vermoeden dat de [merk] was gestolen. Consument heeft toen de dealer gebeld. De dealer heeft het voorval diezelfde dag gemeld bij [bedrijf]. Op 29 april 2014 was de [merk] via de douane Turkije binnengekomen. Consument heeft op 30 april 2014 omstreeks 18.00 uur aangifte gedaan bij de politie. Volgens de gegevens van het VbV heeft het bedrijf [bedrijf A] op 30 april 2014 een melding van de diefstal bij het VbV gedaan. Op 4 mei 2014 heeft de [merk] een alarm afgegeven waarvan een melding bij [bedrijf] is binnengekomen. Op dat moment stond de auto bij een klein vliegveld nabij Igdir in het oosten van Turkije bij de grens met Armenië. Daar is de [merk] onder observatie van de Turkse politie gesteld.
- 4.7 Consument heeft aangevoerd dat hij erop mocht vertrouwen dat door melding aan [bedrijf] de diefstal ook gemeld zou worden bij de politie en bij Verzekeraar. Hij stelt dat hij een contract heeft met [bedrijf] op basis waarvan [bedrijf] bij diefstal alle adequate maatregelen treft die nodig zijn de [merk] op te sporen en terug te bezorgen. De Commissie volgt Consument hierin niet. [bedrijf] treedt niet op namens Verzekeraar en nergens blijkt uit dat Consument met het doen van een melding aan [bedrijf] geacht kan worden te hebben voldaan aan de verplichting om bij schade zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk diefstal aan Verzekeraar te melden. Dit brengt mee dat Consument met de melding aan [bedrijf] niet heeft voldaan aan de meldingsplicht in de zin van art. 7:941 BW.

Consument heeft voorts aangevoerd, onder verwijzing naar het e-mailbericht van 29 december 2014 van de dealer aan Consument, dat de dealer op woensdag 29 april 2014 telefonisch contact heeft gehad met Tussenpersoon over de vermissing van de [merk] en hij er dus op mocht vertrouwen dat Tussenpersoon de diefstal bij Verzekeraar zou melden. Tussenpersoon stelt dat de dealer op 6 mei 2014 aan haar heeft gemeld dat de [merk] was gestolen en daarbij niet heeft vermeld dat hij het voorval reeds eerder aan Tussenpersoon had gemeld. De verklaring in de e-mail van de dealer aan Consument van 29 december 2014 is daarom onjuist, aldus Tussenpersoon. Verzekeraar heeft gesteld dat zij pas eerst op 6 mei 2014, van Fidron, een melding van diefstal van de [merk] heeft ontvangen.

Gelet op de gemotiveerde betwisting van de melding van de diefstal aan Tussenpersoon door zowel Verzekeraar als Tussenpersoon kan de Commissie niet aannemen dat de dealer daadwerkelijk op 29 april 2014 de diefstal bij Tussenpersoon heeft gemeld. De juistheid van deze stelling blijkt ook overigens niet uit de stukken. De door Consument overgelegde e-mail van 29 december 2014 is, gelet op de datum van die e-mail en gelet op de overige informatie in het dossier en de verklaringen van de verschillende betrokken partijen zoals opgenomen in het onderzoeksrapport onvoldoende om van de juistheid van de stelling van Consument uit te gaan. Dit brengt mee dat de Commissie ervan uitgaat dat de melding van de diefstal aan Verzekeraar op 6 mei 2014 heeft plaatsgevonden.

4.8 De Commissie komt tot het oordeel dat Consument zijn meldingsplicht niet is nagekomen. In het midden gelaten de vraag of Consument niet reeds op 28 april 2014, toen hij bemerkte dat de [merk] niet stond geparkeerd waar hij deze had achtergelaten, tot actie had moeten overgaan, had Consument in ieder geval op 29 april 2014, al dan niet via Tussenpersoon, melding moeten maken van de diefstal bij Verzekeraar. Indien en voor zover Consument door toezeggingen van de dealer in de veronderstelling verkeerde dat hij kon volstaan met de melding aan de dealer omdat de dealer contact op zou nemen met [bedrijf], is dat in ieder geval niet een omstandigheid die in relatie tussen Consument en Verzekeraar of Tussenpersoon voor rekening van Verzekeraar of Tussenpersoon dient te komen.

4.9 Het bovenstaande brengt mee dat Verzekeraar de schade die zij door de late melding lijdt op de uitkering in mindering mag brengen.

#### *Hoogte uitkering*

4.10 De Commissie stelt vast dat partijen over de hoogte van de uitkering onvoldoende hebben aangevoerd om hierover tot een oordeel te kunnen komen. Derhalve bepaalt de Commissie dat Verzekeraar in de gelegenheid zal worden gesteld om een standpunt in te nemen over de hoogte van de uitkering, met inachtneming van hetgeen de Commissie hierboven onder 4.1 tot en met 4.9 heeft overwogen alsmede hetgeen de Commissie hierna, onder 4.11 tot en met 4.13, overweegt. De Commissie verzoekt Verzekeraar daarbij de schadevaststelling zoals bedoeld op pagina 26 van het onderzoeksrapport en alle overige relevante stukken waarop zij zich beroept over te leggen. Consument zal daarna in de gelegenheid worden gesteld hierop nog te reageren.

#### *Schade Verzekeraar*

4.11 Verzekeraar heeft aangevoerd dat zij als gevolg van de late melding door Consument extra kosten heeft moeten maken. Deze bestaan uit € 250,- in verband met het overwerken van twee medewerkers, extra onderzoekskosten ter hoogte van in totaal € 7.301,45 ten opzichte van een 'normaal' diefstalonderzoek waarvoor gemiddeld € 2.200,- in rekening wordt gebracht, hogere bergingskosten en extra kosten in verband met het vervoer van de [merk] van Igdir naar Istanbul ten bedrage van € 1.500,-. De kosten bedragen derhalve in totaal € 6.851,45. Consument heeft aangevoerd dat deze kosten niet voor zijn rekening dienen te komen omdat Verzekeraar ten onrechte uitging van fraude aan de zijde van Consument.

Verzekeraar heeft uitgelegd dat de extra onderzoekskosten verband houden met het onderzoek dat noodzakelijk was in verband met de verdere doorreis van de [merk] door Turkije en dat geen vermoeden van fraude aanwezig was. Verder heeft Consument aangevoerd dat de overuren van het personeel en de hogere bergingskosten niet noodzakelijk zouden zijn geweest wanneer door Verzekeraar, Tussenpersoon, [bedrijf] en de Politie adequaat zou zijn opgetreden. Consument heeft die op geen enkele wijze onderbouwd en ook overigens is niet gebleken dat deze kosten verband houden met het handelen van de door Consument genoemde partijen. De Commissie gaat derhalve voorshands uit van een schade van Verzekeraar door de late melding van € 6.851,45.

#### *Overige kosten*

4.12 Consument heeft voorts vergoeding van kosten van het consulaat, een tolk en notaris gevorderd. Consument heeft deze vordering op geen enkele wijze onderbouwd. Gelet ook op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat van een tekortschieten van Verzekeraar als gevolg waarvan Consument deze kosten heeft moeten maken geen sprake is zodat deze vordering dient te worden afgewezen.

4.13 Tot slot heeft Consument vergoeding gevorderd van kosten van juridische bijstand, ter hoogte van € 11.697,07. De beslissing omtrent deze vordering houdt de Commissie aan tot haar eindbeslissing.

#### *Vordering tegen Tussenpersoon*

4.14 Gelet op hetgeen hierboven is overwogen, houdt de Commissie iedere beslissing over de vordering van Consument tegen Tussenpersoon tot nader orde aan.

## **5 Beslissing**

#### *De Commissie*

- beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd een nadere onderbouwing van de hoogte van de uitkering geeft zoals bedoeld in overweging 4.10;
- beslist dat Consument daarna in de gelegenheid zal worden gesteld daarop te reageren;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

## **Einduitspraak**

## **3. Procesverloop**

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

- de tussenuitspraak van 18 maart 2016 en de daarin genoemde stukken.
- de brief met bijlagen van Verzekeraar van 7 april 2016
- de brief van Verzekeraar 22 april 2016
- de brief met bijlagen van de gemachtigde van Consument van 23 mei 2016



De Commissie beslist met inachtneming van deze stukken.

#### 4. De verdere beoordeling

##### *Tussenuitspraak*

4.1 De Commissie heeft in de tussenuitspraak overwogen dat Verzekeraar de schade die zij door de late melding lijdt op de uitkering in mindering mag brengen. Partijen hadden over de hoogte van de uitkering onvoldoende aangevoerd om hierover tot een oordeel te kunnen komen. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om hierover een standpunt in te nemen, met inachtneming van hetgeen de Commissie in de tussenuitspraak heeft overwogen.

##### *Standpunten partijen*

4.2 Verzekeraar stelt dat de [merk] binnen dertig dagen na de diefstaldatum is teruggevonden zodat zij de voertuigschade vergoedt die is veroorzaakt ten tijde van de diefstal. Deze schade is vastgesteld op € 5.448,-. Verder heeft Consument recht op een daggeldvergoeding van € 75,- per dag met een maximum van dertig dagen. Omdat de [merk] niet binnen dertig dagen was vrijgegeven door de politie is Verzekeraar, anders dan de voorwaarden bepalen, bereid om € 2.250,- daggeldvergoeding te betalen. De totale vergoeding is derhalve € 7.698,- -/- € 6.851,45 = € 846,55. Hierop dient een bedrag van € 625,- (eigen risico) in mindering te worden gebracht. Het aan Consument te betalen bedrag is derhalve € 221,55.

4.3 Consument heeft in reactie daarop aangevoerd dat Verzekeraar eerst na de tussenuitspraak het standpunt heeft ingenomen dat de [merk] is teruggevonden en Consument dus recht heeft op een vergoeding van de schade als gevolg van de diefstal. Dit is nergens in de voorwaarden bepaald. De [merk] is teruggevonden binnen dertig dagen maar Consument kon pas na 140 dagen na de melding van het verlies over de [merk] beschikken. Dit brengt mee dat Consument recht heeft op uitkering van de nieuwwaarde, onder inname van de [merk]. Consument verzet zich voorts tegen de op de uitkering in mindering te brengen schade zoals door de Commissie vastgesteld onder 4.11 van de tussenuitspraak.

Consument vordert primair vergoeding van de schade op basis van nieuwwaarde, althans maximaal de verzekerde som, vermeerderd met de daggeldvergoeding van € 2.250,- en de juridische kosten ter hoogte van € 16.258,77 en met aftrek van de inruilwaarde van de [merk] van € 37.500,- en het eigen risico. Dit leidt tot een uitkering van € 103.008,77, verhoogd met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 3 oktober 2014 tot aan de dag der algehele voldoening en de kosten van rechtsbijstand. Consument heeft dit bedrag als volgt gespecificeerd.

Nieuwwaarde, althans maximaal de verzekerde som	€ 125.000,-
Daggeld vergoeding 30 dagen x € 75,-	€ 2.250,-
Inruilwaarde [merk]	-/- € 37.500,-
Juridische kosten	€ 16.258,77
Eigen risico	-/- € 625,-

Subsidiar stelt Consument dat Verzekeraar gehouden is tot betaling van een bedrag van € 59.538,10. Dit bedrag is als volgt opgebouwd:

Waardevermindering van de [merk]:	€ 22.500,-
- dagwaarde voor de diefstal	€ 60.000,-
- Inruilwaarde	-/- € 37.500,-
Daggeld vergoeding 30 dagen x € 75,-	€ 2.250,-
Vervangend vervoer	€ 10.311,33
Schade banden	€ 2.595,-
Reparatiekosten	€ 5.448,-
Reinigen [merk]	€ 300,-
Tolk/vertaler	€ 500,-
Juridische kosten	€ 16.258,77
Eigen risico	-/- € 625,-

#### *Overwegingen Commissie*

4.4 De Commissie stelt voorop dat Verzekeraar de schade aan een verzekerd object dient te vergoeden wanneer zich een gedekt evenement voordoet. Vaststaat dat schade is ontstaan door diefstal van de verzekerde [merk]. Eveneens staat vast dat verzekerde de [merk] na de diefstal weer in zijn bezit heeft gekregen. Consument heeft de [merk] verkocht voor een bedrag van € 37.500,-.

Dit brengt mee dat Verzekeraar gehouden is de schade die aan de [merk] is ontstaan in de periode dat deze door diefstal buiten het bezit van Consument was te vergoeden maar niet de nieuw- respectievelijk dagwaarde van de [merk], rekening houdend met de verkoopopbrengst. De schade aan de [merk] is vastgesteld op een bedrag van € 5.448,-. Verzekeraar heeft aangeboden een daggeldvergoeding te betalen van een bedrag van € 2.250,-. Op de uitkering dient een bedrag van € 625,- in mindering te worden gebracht. De uitkering bedraagt derhalve € 7.073,-. Hierop dient, ingevolge punt 4.11 van de tussenuitspraak in mindering te worden gebracht het bedrag van € 6.851,45. Dit brengt mee dat Verzekeraar is gehouden tot het doen van een uitkering ter hoogte van € 221,55.

4.5 Consument heeft voorts aangevoerd dat Verzekeraar de kosten van vervangend vervoer, de banden, het reinigen van de [merk] en de tolk dient te vergoeden. De Commissie heeft onder 4.12 van zijn tussenuitspraak reeds een beslissing genomen over de vordering tot vergoeding van de kosten van de tolk. Ten aanzien van de overige gevorderde kosten, te weten de kosten van vervangend vervoer, de schade aan de banden en het reinigen van de [merk] overweegt de Commissie als volgt.

4.6 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering tot vergoeding van de schade aan de banden van € 2.595,- en de kosten van het reinigen van de [merk] van € 300,- een e-mailbericht overgelegd van de dealer aan Consument van 11 november 2014 waarin een overzicht is opgenomen van de kosten. Hierin staat naast de schade aan de [merk] zoals opgenomen in het expertiserapport, de schade aan de banden inclusief montage vermeld en de kosten van reiniging van de [merk].

De Commissie kan op basis van deze e-mail niet vaststellen of Consument de reparatie daadwerkelijk heeft laten uitvoeren en deze kosten ook daadwerkelijk heeft betaald.

De Commissie acht deze schade derhalve onvoldoende aangetoond.

Ter onderbouwing van zijn claim tot vergoeding van de kosten van vervangend vervoer heeft Consument facturen overgelegd. Verzekeraar heeft in haar verweer bezwaar gemaakt tegen de door Consument gevorderde kosten en aangevoerd dat indien dekking onder de verzekering zou bestaan, zij de voertuigschade als gevolg van de diefstal vergoedt alsmede een daggeldvergoeding van € 75,-. In de uitkering zoals vastgesteld onder 2.4 is de daggeldvergoeding meegenomen. De Commissie ziet geen aanleiding tot toewijzing van het meer of anders gevorderde ten aanzien van kosten van vervangend vervoer.

#### *Kosten voor juridische bijstand*

4.7 Consument heeft een vergoeding van kosten van juridische bijstand gevorderd van € 16.258,77. Uit geen enkel stuk blijkt dat deze kosten door Consument daadwerkelijk verschuldigd zijn en ook zijn betaald zodat deze vordering dient te worden afgewezen.

#### *Vordering tegen Tussenpersoon*

4.8 Consument heeft aangevoerd dat Tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht doordat hij niet adequaat heeft gehandeld na de melding van de diefstal op 29 april 2014 door de dealer aan Tussenpersoon. Door de diefstal vervolgens pas op 6 mei 2014 bij Verzekeraar te melden is Tussenpersoon tekortgeschoten

4.9 De Commissie heeft onder punt 4.8 van de Tussenuitspraak overwogen dat Consument in ieder geval op 29 april 2014, al dan niet via Tussenpersoon, melding had moeten maken van de diefstal bij Verzekeraar. Dit heeft Consument niet gedaan. Gelet op hetgeen is overwogen onder 4.5 tot 4.10 kan van enige tekortkoming van Tussenpersoon omdat hij niet de melding van de schade onverwijld aan Verzekeraar heeft doorgegeven, derhalve geen sprake zijn. De omstandigheid dat de [merk] pas op 26 augustus 2014 en niet begin mei 2014 terug was in Nederland en pas op 15 september 2014 werd vrijgegeven door de politie kan derhalve niet aan Tussenpersoon worden toegerekend. De daaruit volgens Consument voortvloeiende schade kan derhalve niet aan handelen van Tussenpersoon worden toegerekend.

4.10 Gelet op hetgeen de Commissie heeft overwogen onder 4.1 tot en met 4.4 ten aanzien van de vernietiging van de in 4.4 genoemde bepalingen van de Voorwaarden, heeft Consument bij zijn vordering jegens Tussenpersoon op grond van het niet nakomen van zijn zorgplicht bij het tot stand komen van de verzekering geen belang meer. Deze vordering behoeft derhalve geen nadere bespreking.

4.11 Het bovenstaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Tussenpersoon dient te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 221,- te vermeerderen met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 3 oktober 2014 tot aan de dag van algehele voldoening en wijst het meer of anders gevorderde af.

De Commissie wijst de vordering tegen Tussenpersoon af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*