

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-614
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. A.M.T. Wigger,
leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 december 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hooogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Autodiefstal. Alarmclausule. Consument heeft een auto van het merk [merknaam] bij Verzekeraar verzekerd. Op het polisblad is een clausule opgenomen waarin is bepaald dat de auto moet zijn voorzien van het in die clausule omschreven alarmsysteem. Consument doet een beroep op de verzekering voor diefstal van de auto en Verzekeraar wijst de claim af omdat de auto niet is voorzien van het vereiste alarmsysteem. Tussen partijen is niet in geschil dat het vereiste alarmsysteem niet aanwezig is. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar op voldoende duidelijke wijze op de clausule heeft gewezen door deze op het polisblad te vermelden. Consument had van deze clausule kennis kunnen nemen. Consument heeft zich er voorts op beroepen dat tussen het ontbreken van het vereiste alarmsysteem en de diefstal geen causaal verband aanwezig is. In het midden kan blijven of de clausule moet worden aangemerkt als een kernbeding, zoals Verzekeraar stelt, of een garantieclausule, in welk geval het ontbreken van causaal verband kan meebrengen dat het beroep op de clausule naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Niet bekend is op welke wijze de auto is gestolen zodat ook niet kan worden vastgesteld dat de diefstal heeft plaatsgevonden op een wijze waardoor het vereiste alarmsysteem niet zou zijn geactiveerd. Het enkele bestaan van deze mogelijkheid is onvoldoende om te kunnen aannemen dat het causaal verband tussen het ontbreken van het alarmsysteem en de diefstal ontbreekt. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief met bijlagen van de gemachtigde van Consument;
- de aanvullende brief met bijlagen van de gemachtigde van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van de gemachtigde van Consument met bijlagen van 11 oktober 2016 met daarin ook de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies;
- de brief van Verzekeraar van 21 oktober 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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

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

2.1 Consument heeft een personenautoverzekering bij Verzekeraar met ingangsdatum 28 januari 2014 voor zijn auto van het merk [merknaam], [type], [uitvoering]. De dekking is WA volledig casco. De cataloguswaarde is € 69.141,-. Op pagina 4 van het polisblad is een van toepassing zijnde clausule opgenomen, hierna; de clausule. Deze luidt:

“Clausule 082: Alarmklasse 2 (82)

Het op het polisblad omschreven object dient te zijn voorzien van een SCM goedgekeurd beveiligingssysteem klasse 2, dat is ingebouwd door een SCM erkende installateur dan wel een gelijkwaardig systeem dat af-fabriek of af-importeur is ingebouwd. Na inbouw dient het beveiligingssysteem conform de daarvoor gestelde SCM-normen te zijn onderhouden. U moet op ons verzoek in geval van schade door diefstal van het gehele object of joyriding aantonen dat het vereiste beveiligingssysteem aanwezig was en op de voorgeschreven wijze was onderhouden.”

2.2 Consument heeft voor een bedrag van ongeveer € 12.000,- aan upgrades en modificaties aan de auto uitgevoerd.

2.3 In februari 2014 is er een poging tot diefstal van de auto geweest waarbij het slot was ingedrukt. De auto heeft een keyless systeem, alleen bij de linker voordeur zit een slot. Op advies van Verzekeraar en de [merknaam] dealer is het slot door CARE gerepareerd.

2.4 Op 2 mei 2014 is de auto gestolen. Volgens het intakeformulier van Verzekeraar waarmee Consument de schade heeft gemeld, werd de auto beveiligd tegen diefstal. Op dit formulier heeft Consument vermeld dat de auto was voorzien van een alarm en hij beschikte over een alarmcertificaat klasse 3. In een telefonisch gesprek tussen Consument en Verzekeraar is naar voren gekomen dat Consument in de veronderstelling verkeerde dat de auto een alarmcertificaat klasse 3 had maar dat, na contact met de [merknaam]-dealer bleek dat in de auto een klasse 1 systeem was gemonteerd.

2.5 Bij brief van 9 mei 2014 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de schade op grond van de clausule niet is gedekt omdat de auto niet was voorzien van het vereiste beveiligingssysteem klasse 2 maar van een beveiligingssysteem klasse 1.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert uitkering onder de verzekering voor de diefstal van de auto.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Tussen partijen bestaat geen wilsovereenstemming over de betreffende clausule. Consument wenste een allrisk verzekering en ging ervan uit uitkering onder de verzekering zou worden gedaan in geval van diefstal van de auto. Consument heeft nooit, door een handtekening of paraaf, bevestigd dat hij alle pagina's van het polisblad heeft gelezen.
- Het contract tussen partijen dient te worden uitgelegd. Dit kan niet zuiver taalkundig, hierbij komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de bepalingen mochten toekennen en op wat partijen te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Gelet op alle omstandigheden van het geval was voor beide partijen evident dat Consument verzekerd wenste te zijn tegen diefstal. De tekst van de clausule biedt ruimte om ervan uit te gaan dat een af-fabrieksalarm aan de gestelde eisen voldoet. Consument verkeerde in de veronderstelling dat zijn auto standaard was voorzien van het juiste alarmsysteem. Hij had niet hoeven te weten dat het nieuwe keyless toegangssysteem zo fraudegevoelig was en niet voldeed aan de eisen.
- De clausule had gelet op het belang hiervan op de eerste pagina van het polisblad vermeld moeten worden en niet pas op de laatste pagina. Verzekeraar heeft Consument ook overigens niet op de clausule en de gevolgen van het niet voldoen aan de daarin gestelde eisen gewezen en is voorts niet nagegaan of de auto was voorzien van het vereiste alarmsysteem. Dit lag wel op zijn weg, zeker gezien het feit dat Consument al jaren een vergelijkbare verzekering bij Verzekeraar had waarin de betreffende clausule niet was opgenomen. Als Consument wist dat niet het door Verzekeraar geëiste alarmsysteem in de auto zat, dan had hij dit laten monteren.
- Verzekeraar heeft ook tijdens de looptijd niet bij Consument gevraagd of de dekking nog aan diens wensen voldeed. Dit lag wel op zijn weg, zeker gelet op de poging tot diefstal in februari 2014 waarover tussen partijen contact is geweest. Verzekeraar heeft jarenlang premie ontvangen, tijdens de looptijd niets aan zijn advies- en onderzoeksplicht gedaan en pas na de diefstal gekeken of Consument wel voldeed aan de voorwaarden voor dekking. Verzekeraar is zijn zorgplicht hiermee niet nagekomen. Verzekeraar heeft kennis van de diefstalrisico's en dit brengt mee dat op hem een ruime informatieverplichting rust zodat Consument in staat is om na te gaan of hij aanvullende maatregelen moet nemen om diefstal te voorkomen. Een beroep op de voorwaarden is onder deze omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.
- Consument beroept zich op de vernietigbaarheid van de overeenkomst op grond van misbruik van omstandigheden en dwaling.
- Het causaal verband tussen het ontbreken van het alarm en de diefstal ontbreekt. De kans is groot dat bij de diefstal gebruik gemaakt is van een methode waarbij het alarmsysteem niet is geactiveerd en BMW's, in het bijzonder de BMW 3 serie, zijn voor deze diefstal methode zeer gevoelig. De voorwaarde op grond waarvan dekking wordt

afgewezen, is in de praktijk maar van beperkte waarde omdat het voor het diefstalrisico niet veel uitmaakt welk alarmsysteem in de auto zit.

- Consument heeft in mei 2016 een nieuwe auto [merknaam] gekocht. Op de verzekering van deze auto, bij een andere verzekeraar, is geen alarmclausule van toepassing. De eis die Verzekeraar stelt aan het alarm is derhalve arbitrair. Consument heeft desalniettemin de nieuwe auto voorzien van een alarmsysteem. In september 2016 is er een poging tot diefstal geweest. Het alarm is niet afgegaan. Ook hieruit volgt dat het causaal verband tussen het ontbreken van het vereiste alarmsysteem en de diefstal niet aanwezig is.

Verweer Verzekeraar

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

- De auto was niet voorzien van het vereiste alarmsysteem. De diefstal is daarom niet gedekt onder de verzekering.
- De beveiligingsclausule is een kernbeding. Het is daarom niet van belang of er causaal verband bestaat tussen het ontbreken van het alarmsysteem en de diefstal. De wijze van diefstal is overigens niet bekend zodat Verzekeraar niet kan aannemen dat de auto is gestolen op een manier dat het alarmsysteem niet werd geactiveerd.
- Verzekeraar heeft overigens een rechtens te respecteren belang bij het voeren van de beveiligingsclausule omdat het daardoor moeilijker is om toegang te verkrijgen tot de auto en het diefstalrisico aanzienlijk wordt beperkt.
- De clausule is helder en begrijpelijk geformuleerd en de clausule staat vermeld op het polisblad. Van een verzekeringnemer mag worden verwacht dat hij kennis neemt van het polisblad. Indien hij daarover vragen had, hij met Verzekeraar contact kunnen opnemen.
- Tussen partijen bestond wilsovereenstemming. De eisen die Verzekeraar heeft gesteld aan het doen van een beroep op dekking in geval van diefstal, zijn door Consument geaccepteerd. Consument heeft zich er vervolgens niet van vergewist dat de beveiliging van zijn auto aan die eisen voldeed. Na ingangsdatum van de verzekering heeft een verzekerde nog 14 dagen om, zonder opgave van redenen, op te zeggen zonder dat premie verschuldigd is. Consument heeft van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt.
- Verzekeraar heeft voldaan aan de op hem rustende zorgplicht. Hij is gehouden informatie te verstrekken over de aard en omvang van de dekking die wordt geboden en aan die verplichting heeft Verzekeraar voldaan. Verzekeraar heeft niet een zorgplicht met een inhoud zoals Consument die stelt. Verzekeraar had Consument er na de poging van diefstal niet op hoeven te wijzen dat de auto niet was voorzien van het juiste alarmsysteem. Het acceptatieproces was al afgesloten zodat Consument bekend mocht worden verondersteld met de beveiligingseisen. Het ligt op de weg van Consument om zorg te dragen voor het juiste alarmsysteem.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar met een beroep op de onder 2.1 geciteerde clausule het verzoek om dekking voor schade door diefstal van de auto heeft mogen afwijzen.

- 4.2 Consument stelt dat over de clausule geen wilsovereenstemming bestaat, de clausule ten onrechte niet op de eerste pagina van het polisblad staat en dat Verzekeraar Consument ook overigens, bij het sluiten en tijdens de looptijd van de verzekering, niet op de clausule heeft gewezen. De Commissie begrijpt de stellingen van Consument aldus dat hij van mening is dat deze omstandigheden meebrengen dat Verzekeraar geen beroep mag doen op de clausule. De Commissie gaat hierin niet mee. De clausule is vermeld op het polisblad en daarmee op voldoende duidelijke wijze bij Consument onder de aandacht gebracht. Een verdergaande verplichting van Verzekeraar met betrekking tot het kenbaar maken van toepasselijke clausules, kan niet worden aangenomen. Van een verzekeringnemer kan worden verwacht dat hij kennis neemt van alle pagina's van het polisblad; de omstandigheid dat de clausule niet op de eerste pagina van het polisblad is vermeld kan Consument dus niet baten (zie ook GC Kifid nr. 2015-410 en nr. 2016-270 onder 4.3). Dit brengt mee dat Verzekeraar zich op de clausule heeft mogen beroepen. De tekst van de clausule is ook niet onbegrijpelijk of onduidelijk zodat daarin geen grond voor vernietiging of uitleg in het voordeel van Consument is gelegen. De omstandigheid dat Consument in de veronderstelling verkeerde dat zijn auto standaard was voorzien van het juiste alarmsysteem dient voor zijn rekening te blijven. Van Verzekeraar kan niet worden verwacht dat hij de ter verzekering aangeboden auto controleert op aanwezigheid van het juiste alarmsysteem.
- 4.3 In het midden kan blijven of de clausule zoals Verzekeraar stelt als kernbeding moet worden aangemerkt of een garantieclausule is. De Commissie stelt voorop dat indien de clausule moet worden aangemerkt als een preventieve garantieclausule, het recht op uitkering vervalt indien de in de clausule omschreven verplichtingen niet zijn nagekomen. Dit neemt evenwel niet weg dat zich gevallen kunnen voordoen waarin een beroep op de clausule naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moeten worden geacht. Dit kan het geval zijn wanneer tussen het niet naleven van de clausule en de diefstal van de auto geen causaal verband aanwezig is (HR 27 oktober 2000, NJ 2001, 120). Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat tussen het ontbreken van het vereiste alarm en de diefstal geen causaal verband aanwezig is. Hij heeft aangevoerd dat het vereiste alarmsysteem niet bij alle vormen van diefstal wordt geactiveerd. Voor die diefstalmethoden waarbij het betreffende alarmsysteem niet wordt geactiveerd zijn auto's uit de [merknaam] [type] zeer gevoelig. Dit brengt mee, aldus Consument, dat ook indien de auto wel was voorzien van het vereiste alarmsysteem de auto zou zijn gestolen. De Commissie volgt Verzekeraar in zijn verweer dat niet bekend is op welke wijze de auto is gestolen zodat ook niet kan worden vastgesteld dat de diefstal heeft plaatsgevonden op een wijze waardoor het vereiste alarmsysteem niet zou zijn geactiveerd. Het enkele bestaan van deze mogelijkheid is onvoldoende om te kunnen aannemen dat het causaal verband tussen het ontbreken van het alarmsysteem en de diefstal ontbreekt.
- 4.4 Uit het bovenstaande vloeit voort de vordering dient te worden afgewezen en dat alle overige door partijen aangevoerde argumenten geen afzonderlijke bespreking behoeven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.

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 46 van het Reglement.