

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-229 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op : 2 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Voogd & Voogd Verzekeringen, gevestigd te Middelharnis, verder te noemen de
Volmacht
Datum uitspraak : 6 april 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat een beroep wordt gedaan op de dekkingseis van het hebben van een SCM klasse M2 beveiliging. Consument meent dat dit onredelijk is, omdat hij onvoldoende is geïnformeerd over dit vereiste. De commissie volgt Consument niet in zijn stelling. Op het aanvraagformulier en polisblad is duidelijk vermeld welke beveiliging vereist is. Op het clausuleblad is in niet mis te verstane woorden vermeld dat er alleen dekking is tegen diefstal indien de motor minimaal beschikt over een SCM klasse M2 beveiliging. Consument heeft niet gesteld dat de twee sloten waarover hij beschikte een vergelijkbare beveiliging boden.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier van Consument, inclusief bijlagen;
- de aanvullende documenten van Consument, ontvangen op 6 december 2016 (inclusief de brief van 2 december 2016), op 15 december 2016 en op 27 december 2016.
- het verweerschrift van de Volmacht, inclusief bijlagen; en
- de aanvullende uitlating van Consument van 24 januari 2017.

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 – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument heeft op 11 mei 2016 via zijn verzekeringstussenpersoon [Y] digitaal een aanvraag ingediend voor een motorfietsverzekering. Op de aanvraag was onder meer vermeld:

“Beveiliging: ART 4 slot + SCM M2”

- 2.2 Per diezelfde datum is een verzekering afgesloten voor de motorfiets van Consument (Ducati Diavel Carbon met kenteken [nummer kenteken]). De verzekering wordt geadministreerd onder polisnummer [nummer I] en voorziet in een WA + Casco en ongevallen opzittende dekking. Op het polisblad is vermeld:

“Polisvoorwaarden (www.polisvoorwaarden.info): MV 03.2.70 D n.v.t. art. 31 t/m 33

Op deze polis zijn de onderstaande clausules van toepassing (zie bijgevoegd clauseblad).

15739 – ART goedgekeurd slot klasse 4 15589 – Beveiliging SCM klasse M2”

2.3 Op het clauseblad is over deze clausules het volgende vermeld:

“15589 – Beveiliging SCM klasse M2

U bent alleen verzekerd tegen diefstal (van onderdelen), inbraak en joyriding, als u aan de volgende voorwaarden voldoet:

Beveiligingssysteem

Ia. uw motor heeft minimaal een beveiligingssysteem van SCM klasse M2. U zorgt ervoor dat het certificaat van dit systeem geldig blijft. U doet dat door het systeem te laten herkeuren als dat nodig is. Op het certificaat leest u hoe dit moet en wanneer.

Of

Ib. uw motor heeft een beveiligingssysteem dat in de fabriek is ingebouwd. Dit beveiligingssysteem is minimaal gelijkwaardig aan SCM klasse M2. U laat dit systeem goed onderhouden.

2. dit systeem werkte op het moment van de gebeurtenis. U bent verplicht om dit aannemelijk te maken als wij dit van u vragen.

15739 – ART goedgekeurd slot klasse 4

U bent alleen verzekerd tegen diefstal en joyriding, als uw motorrijtuig was afgesloten met:

1. Het standaardslot dat af-fabriek op uw motor zit; én
2. Een slot met het ART-keurmerk, klasse 4.

U moet kunnen aantonen dat deze beveiliging aanwezig was. Dat toont u aan met de sleutels en met de aankoopnota.”

2.4 Tussen donderdag 28 juli 2016 (18.30 uur) en vrijdag 29 juli 2016 (05.30 uur) is de motor gestolen uit de garagebox waar deze stond gestald te [Woonplaats]. Hiervan is op 29 juli 2016 aangifte gedaan bij de politie.

2.5 Op 3 augustus 2016 is het voorval gemeld bij de Volmacht. De melding is onder behandeling genomen onder schadenummer [X]. Verzekeraar heeft naar aanleiding van deze melding onderzoek laten doen. Bij brief van 8 september 2016 heeft de Volmacht op basis van haar onderzoek aan de verzekeringstussenpersoon van Consument laten weten dat de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt, omdat de motorfiets ten tijde van de diefstal niet was voorzien van een SCM klasse M2 alarm of een vergelijkbaar af-fabriek systeem, zoals vereist op grond van clause 15589 op de polis.

2.6 Op 20 september 2016 heeft de verzekeringstussenpersoon van Consument een coulancheverzoek ingediend bij de Volmacht om toch de schade van Consument vergoed te krijgen:

“Op 08-09-2016 heeft u de afwijzing van de schade naar ons verzonden. Uit het onderzoeksrapport is gebleken dat [consument] niet aan heeft voldaan aan een SCM klasse M2 alarm of een vergelijkbaar af-fabriek systeem. [consument] heeft dit inderdaad niet op zijn motor geïnstalleerd. Dit valt niet te ontkennen.

Verzekerde heeft wel voldaan aan de volgende eisen: - de motorfiets is afgesloten in een gesloten ruimte gestald. – de motorfiets is voorzien van een startonderbreker. – verzekerde is nog in het bezit van de sleutels van het slot waar de motor mee op slot stond. Nu bovenstaande bekend is, is het mogelijk dat verzekerde voor hiervoor een vergoeding kan krijgen?”

Dit verzoek heeft de Volmacht bij brief van 23 september 2016 afgewezen.

- 2.7 In reactie op een brief van 11 oktober 2016 van Consument heeft de Volmacht bij brief van 4 november 2016 laten weten haar afwijzing te handhaven.

Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat de Volmacht weigert dekking te verlenen voor de schade die Consument heeft geleden ten gevolge van de diefstal van zijn motor. Consument stelt dat de motor in een afgesloten garage stond en dat de motor bovendien met twee sloten was vastgemaakt. Consument erkent dat de motor niet was voorzien van een alarminstallatie. Ook erkent Consument dat dit vereiste in de polis staat.
- 3.2 Consument benadrukt echter dat hij nimmer op deze voorwaarde is geweest. Hij verkeerde in de veronderstelling dat de Volmacht hem “volledig zou wijzen op [zijn] rechten en plichten”. Volgens Consument zijn de Volmacht en de tussenpersoon in gebreke gebleven. Consument wenst dat dat alsnog een bedrag van EUR 14.000 (de dagwaarde van de motor) vergoed wordt.
- 3.3 Consument stelt dat de Volmacht de verantwoordelijkheid droeg voor correcte informatievoorziening van de verzekeringstussenpersoon aan Consument. De Volmacht had de tussenpersoon kunnen wijzen op een dergelijk belangrijke clause. Consument heeft vertrouwd op de juiste wijze van informatieverstrekking.
- 3.4 De verzekeringstussenpersoon gaat met de verzekerde aan tafel om de polis en de inhoud daarvan te bespreken. De tussenpersoon dient zich bewust te zijn van het feit dat er op belangrijke onderdelen juiste informatie wordt verstrekt. Er rust derhalve inderdaad (zoals de Volmacht stelt) een voorlichtende taak op de tussenpersoon, maar dit betekent niet dat de verantwoordelijkheid uitsluitend bij de tussenpersoon ligt en niet bij de Volmacht.
- 3.5 Consument erkent dat de overeenkomst duidelijk was, doch stelt dat veel informatie is opgenomen in de overeenkomst en dat de informatie niet direct volkomen helder was voor een leek. De clause is onderdeel van een uitgebreide polis. Het zal de Volmacht duidelijk zijn dat niet elke verzekerde de polis tot achter de komma bestudeert.
- 3.6 Dat Consument zich bewust was van zijn verantwoordelijkheid blijkt uit het feit dat de motor in een afgesloten garage gestald was, beveiligd met twee sloten.

Het feit dat de motor voorzien moest zijn van een extra beveiliging had door de Volmacht of de verzekeringstussenpersoon onder de aandacht van Consument gebracht moeten worden. Door het feit dat Consument dit over het hoofd heeft gezien, wordt hij onevenredig hard getroffen.

- 3.7 Er is sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid, waarbij de eindverantwoordelijkheid ligt bij de Volmacht.
- 3.8 Het is overigens de vraag of de diefstal voorkomen had kunnen worden met een alarmsysteem, gelet op het feit dat de inbrekers er niet voor schroomden de garagedeur te forceren.

Verweer

- 3.9 De Volmacht heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De verzekerde motor voldeed niet aan clause 15589, omdat deze niet was voorzien van een SCM klasse M2 alarm of vergelijkbaar af-fabriek systeem.
 - Deze clause (en daarmee het vereiste) was vermeld op het polisblad en de (verdere) inhoud van de clause op het bij de polis behorende clauseblad. De tekst is duidelijk en niet voor andere uitleg vatbaar.
 - Op het aanvraagformulier, door middel waarvan de verzekering tot stand is gekomen, staat de beveiliging ART 4 slot en SCM M2 vermeld.
 - De stelling dat Consument niet voldoende geïnformeerd zou zijn over de verplichtingen ten aanzien van de beveiliging is niet juist, omdat:
 - De Volmacht niet betrokken is geweest bij het advies- en bemiddelingstraject. De Volmacht aan de bemiddelaar de benodigde informatie heeft verschaft, waar onder meer bij aan bod gekomen is de informatie over de noodzakelijk beveiliging. Dit wordt tijdens het digitale aanvraagproces expliciet onder de aandacht van de aanvrager gebracht.
 - Consument er zelf voor gekozen heeft zijn belangen te laten behartigen door een professioneel financieel dienstverlener, de bemiddelaar [Y]. In het kader van de zorgplicht die op deze bemiddelaar rust, mag van hem verwacht worden dat hij zijn klant informeert over de voorwaarden en andere bijzonderheden met betrekking tot de te sluiten verzekering.
 - De clause is duidelijk leesbaar opgenomen op de polis en het bijbehorende clauseblad. Op Consument rustte de verplichting de polis en bijbehorende voorwaarden te controleren en eventuele onjuistheden of onduidelijkheden kenbaar te maken aan de bemiddelaar. De bemiddelaar heeft de taak zorg te dragen voor een polis die overeenkomt met de wensen van zijn klant. Of en zo ja in welke mate dit is gebeurd weet de Volmacht niet omdat zij geen partij is in de verhouding Consument – bemiddelaar.
 - De diefstal had mogelijk bemoeilijkt c.q. voorkomen kunnen worden als de motor, conform hetgeen vereist was volgens de verzekeringsovereenkomst, was voorzien van een SCM klasse M2 beveiliging. In dat geval zou immers een akoestische signalering zijn afgegaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt over de afwijzing door de Volmacht. De Commissie gaat in het hiernavolgende in op de klacht van Consument. Voor de beoordeling van deze klacht zijn de inhoud van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden van belang, alsmede de wet en relevante rechtspraak over dit onderwerp.
- 4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat als vereiste voor dekking onder deze verzekering geldt dat de motorfiets voorzien moet zijn van een SCM klasse 2 beveiliging. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij door middel van een dekkingsomschrijving de grenzen aan te geven, waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen (zie onder meer r.o. 3.4.2 van HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435). Dit vereiste in de verzekeringsovereenkomst mocht dan ook als voorwaarde voor dekking aan Consument gesteld worden. Voor een geslaagd beroep op een dergelijke voorwaarde is niet vereist dat tussen het ontbreken van de betreffende beveiliging en de ontstane schade causaal verband bestaat (zie onder meer de uitspraak van het Hof 's-Gravenhage van 11 december 2012, ECLI:NL:GHSGR:2012:BZ0887).
- 4.3 Het voorgaande laat onverlet dat een dergelijke dekkingsbepaling tussen partijen niet van toepassing is, indien dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn op grond van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (zie ook r.o. 3.7 van de uitspraak van de Hoge Raad van 21 januari 2011, ECLI:NL:HR:2011:BO5203). De stelling van Consument moet dan zo begrepen worden dat hij van mening is dat het vereiste van het hebben van een SCM klasse 2 beveiliging in de overeenkomst buiten toepassing moet worden gelaten omdat Consument daarover niet, althans onvoldoende geïnformeerd is.
- 4.4 Een beroep op artikel 6:248 lid 2 BW slaagt alleen bij uitzondering, zo vloeit voort uit de hiervoor reeds aangehaalde uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006. Het is de vraag of een dergelijke uitzondering in de onderhavige kwestie van toepassing is. Een dergelijke uitzondering kan – onder meer – aan de orde zijn indien onvoldoende is gewaarschuwd voor een verstrekkende dekkingsbepaling, bijvoorbeeld wanneer deze niet op het polisblad is opgenomen of de gevolgen van het niet-voldoen aan de voorwaarde niet kenbaar zijn gemaakt. De Commissie is van oordeel dat dit niet aan de orde is: op de aanvraag en het polisblad is duidelijk vermeld welke beveiliging vereist is. Bovendien is op het clausuleblad in niet mis te verstane woorden vermeld dat er alleen dekking is tegen diefstal indien de motor minimaal beschikt over een beveiligingssysteem SCM klasse M2 (of gelijkwaardig).

Een andere mogelijke grond voor het buiten toepassing laten van een primaire dekkingsbepaling op basis van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is de situatie waarin formeel niet, maar materieel wel is voldaan aan die dekkingsbepaling. In het onderhavige geval heeft Consument gesteld dat de motor voldoende beveiligd was, omdat deze voorzien was van twee sloten. Dit is onvoldoende. Daarmee staat immers niet vast dat de betreffende sloten minstens zo goed als een SCM klasse 2 beveiliging waren. De Commissie verwijst in dat verband naar de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van het Kifid met nummer 2012-288.

- 4.5 De Commissie gaat nog in op de verhouding tussen Consument, de Volmacht en de verzekeringstussenpersoon van Consument. In de onderhavige kwestie is sprake van een onafhankelijk verzekeringstussenpersoon die door Consument is ingeschakeld bij het afsluiten van de verzekering. Eventuele fouten van de betreffende verzekeringstussenpersoon komen voor rekening van Consument en niet voor rekening van de Volmacht.

Met inachtneming hiervan volgt de Commissie Consument niet in zijn stelling dat de Volmacht erop toe diende te zien dat de verzekeringstussenpersoon Consument correct en volledig zou informeren. Overigens stelt de Commissie op basis van het dossier vast dat de informatievoorziening ten tijde van de aanvraag, alsmede in de verzekeringsovereenkomst en bijbehorende voorwaarden in ieder geval voor de verzekeringstussenpersoon (een professional) voldoende duidelijk zijn. Voor zover de inhoud daarvan niet zou stroken met de werkelijkheid en wensen van Consument, had het op de weg van de verzekeringstussenpersoon of op de weg van Consument zelf gelegen daarover vragen te stellen. Gesteld noch gebleken is dat dit is gedaan.

- 4.6 Thans gaat de Commissie in op de verhouding tussen Consument en de Volmacht en de wederzijdse verplichtingen die op basis van die verhouding bestonden. Consument stelt dat op de Volmacht de verplichting rustte zorg te dragen voor deugdelijke informatievoorziening omtrent de vereiste beveiliging.

De Commissie volgt Consument niet in zijn standpunt. De Volmacht diende zorg te dragen voor correcte, volledige en duidelijke informatie en heeft daaraan voldaan. De Commissie verwijst in dat verband naar hetgeen zij hierover heeft vermeld bij randnummer 4.4. De teksten op het aanvraagformulier en het polis- en clauseblad waren voldoende duidelijk.

- 4.7 De Commissie benadrukt dat op Consument de plicht rust het polis- en clauseblad te bestuderen en op juistheid te controleren. Zie onder andere het arrest van het Gerechtshof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108. In tegenstelling tot hetgeen Consument stelt, had Consument dan met geringe inspanning kunnen ontdekken dat de motorfietsverzekering bij het ontbreken van de genoemde alarminstallatie in geval van diefstal geen dekking zou bieden. Clause 15589 is ook voor een leek duidelijk opgesteld. Indien de inhoud ervan niet zou stroken met de wensen van Consument, had dit in ieder geval aanleiding voor Consument moeten vormen daarover vragen te stellen aan zijn verzekeringstussenpersoon. Gesteld noch gebleken is dat Consument dit heeft gedaan. Voor zover Consument het polis- en clauseblad niet, althans niet volledig zou hebben gelezen, komt dit voor zijn rekening en risico.

- 4.8 Met inachtneming van al het voorgaande concludeert de Commissie dat de Volmacht op terechte gronden tot een afwijzing van dekking onder de verzekeringsovereenkomst is gekomen. De Commissie wijst de vordering van Consument dan ook af.

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.