

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-570  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Delta Lloyd Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Amsterdam,  
h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 22 augustus 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Op het polisblad is in een clause opgenomen dat de verzekering dekking biedt als het verzekerde voertuig beschikt over een SCM klasse 4 beveiliging, bestaande uit een alarmsysteem van minimaal SCM klasse 3 of een alarmsysteem met hellingsdetectie en een voertuigvolgsysteem. Vast staat dat het voertuig van Consument een af-fabriek alarmsysteem heeft gelijkwaardig aan SCM klasse 3. Het voertuig beschikt niet over een voertuigvolgsysteem. Verzekeraar heeft de schadeclaim als gevolg van diefstal van het voertuig afgewezen, omdat het voertuig niet beschikt over de verplicht gestelde SCM klasse 4 beveiliging. Consument is van mening dat Verzekeraar hem onvoldoende heeft gewezen op de beveiligingseisen. Daarnaast stelt dat Consument dat zijn voertuig geen 'SUV' betreft maar als een personenauto dient te worden gekwalificeerd. In dat geval zou SCM klasse 3 voldoende zijn. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar Consument in voldoende mate heeft gewezen op de beveiligingseis door deze op het polisblad te vermelden. Daarnaast heeft Verzekeraar Consument bij de verzending van het polisblad in de begeleidende brief erop gewezen de inhoud van het polisblad zorgvuldig te bestuderen. De kwalificatie van het voertuig is niet relevant, nu voor de dekkingsbeoordeling dient te worden uitgegaan van hetgeen op het polisblad is vermeld. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van de gemachtigde van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument 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 in augustus 2015 ten behoeve van haar personenauto, een [..merk..], bij Verzekeraar een autoverzekering met All-Risk dekking gesloten. Het verzekerde bedrag in geval van diefstal bedraagt € 75.960,00.
- 2.2 Bij brief van 13 augustus 2015 heeft Verzekeraar gewezen op het belang de inhoud van de polis goed te controleren. Daarnaast is in de brief het volgende opgenomen: *“Voor uw verzekering geldt een aantal beperkingen. Deze staan op uw polisblad.”*
- 2.3 Op het door Verzekeraar verstrekte polisblad is onder meer het volgende opgenomen:

Dekking	UW BASISDEKKING: ALL RISK	VERZEKERD BEDRAG	NO CLAIM
	Wettelijke Aansprakelijkheid		77,0%
	- bij zaakschade	€ 2.500.000,00	
	- bij personenschade	€ 6.000.000,00	
	Aanrijding	€ 75.960,00	77,0%
	Diefstal	€ 75.960,00	n.v.t.
	Ruit	€ 75.960,00	n.v.t.
	Brand, Storm en Natuur	€ 75.960,00	n.v.t.
	<b>UW EXTRA DEKKINGEN</b>		
	Aanvullend pakket	n.v.t.	n.v.t.

### Voorwaarden

AUTAP1402 Autoverzekering dekking Aanvullend

### Clausules

#### **VbV/SCM alarmsysteem met hellingshoekdetectie en voertuigvolgsysteem is verplicht**

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

#### **Alarmsysteem**

- 1a. Uw auto heeft minimaal een VbV/SCM alarmsysteem met hellingshoekdetectie. 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*
- 1b. Uw auto heeft minimaal een VbV/SCM klasse 3 alarmsysteem. 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*
- 1c. Uw auto heeft een alarmsysteem dat in de fabriek is ingebouwd. Dit alarmsysteem moet minimaal gelijkwaardig zijn aan een VbV/SCM alarmsysteem met hellingshoekdetectie of een VbV/SCM klasse 3 alarmsysteem. U laat dit systeem goed onderhouden.

#### **Voertuigvolgsysteem**

- 2a. Uw auto heeft een VbV/SCM-voertuigvolgsysteem. Dit systeem voldoet samen met het alarmsysteem minimaal aan de eisen van VbV/SCM klasse 4. U hebt een contract met een gecertificeerde Particuliere Alarm Centrale (PAC). U zorgt ervoor dat het certificaat van dit systeem geldig blijft. U doet dat door het systeem te laten herkeuren wanneer dat nodig is. Op het certificaat leest u hoe dit moet, en wanneer.  
*of*
- 2b. Uw auto heeft een VbV/SCM-voertuigvolgsysteem (VVS of VVS PLUS). U hebt een contract met een gecertificeerde Particuliere Alarm Centrale (PAC). U zorgt ervoor dat het certificaat van dit systeem geldig blijft. U doet dat door het systeem te laten herkeuren wanneer dat nodig is. Op het certificaat leest u hoe dit moet, en wanneer.  
*of*
- 2c. Uw auto heeft een Lojack-voertuigvolgsysteem dat door Riskvision is ingebouwd. U laat dit systeem goed onderhouden.

Beide systemen werkten op het moment van de gebeurtenis. U bent verplicht om dit aannemelijk te maken, als wij dit van u vragen.

- 2.4 Op 4 april 2016 is het voertuig van Consument gestolen. Verzekeraar heeft na ontvangst van de schademelding een schade-expert ingeschakeld teneinde de schade vast te stellen. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat het voertuig van Consument was voorzien van een af-fabriek beveiligingssysteem met een vergelijkbare werking als dat van een SCM-klasse 3 alarmsysteem maar niet beschikte over een Voertuigvolgsysteem. Een SCM Certificaat is niet afgegeven.

- 2.5 Bij brief van 25 april 2016 heeft Verzekeraar de schadeclaim van Consument afgewezen, omdat de verzekering geen dekking biedt voor zover het verzekerde voertuig niet beschikt over de gestelde beveiligingseis SCM klasse 4, bestaande uit een VbV/SCM alarmsysteem (minimaal klasse 3 of met een hellingshoekdetectie) en een voertuigvolgsysteem.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert primair dat Verzekeraar dekking verleent voor de diefstalschade en de schade conform de nieuwwaarderegeling vergoedt, subsidiair dat Verzekeraar de schade op basis van de dagwaarde van het voertuig vergoedt en verder subsidiair, dat Verzekeraar Consument een vergoeding toekent die door Kifid wordt bepaald. Daarnaast vordert Consument de wettelijke rente vanaf 24 mei 2016 en de buitengerechtelijke kosten.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar jegens Consument in de zorgplicht is tekortgeschoten door Consument onvoldoende te wijzen op de beveiligingseisen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument is ten tijde van het sluiten van de verzekering niet in duidelijke bewoordingen erop gewezen dat bepaalde beveiligingsmaatregelen van haar werden verlangd. Deze eis staat 'verstopt' op het polisblad.
  - Verzekeraar kwalificeert het voertuig ten onrechte als een 'SUV' op grond waarvan aanvullende eisen aan het alarmsysteem (SCM Klasse 4) gesteld mogen worden. De auto van Consument dient te worden gekwalificeerd als een personenauto met een waarde tot € 80.000,00. Op grond van het op internet gevonden beleid van Verzekeraar zou in dat geval SCM Klasse 3 van toepassing zijn. Het voertuig van Consument betreft volgens de gegevens van de RDW een "personenauto".
  - Verzekeraar heeft verzuimd Consument ten tijde van het sluiten van de autoverzekering erop te wijzen dat het voertuig van Consument een 'SUV' betreft. Consument hoefde er dan ook niet vanuit te gaan dat het voertuig zou worden gekwalificeerd als een SUV, waarvoor SCM Klasse 4 of andere beveiligingsvoorwaarden zijn vereist.
  - Aangezien de clause alarmsysteem op het polisblad wordt voorafgegaan door de voorwaarden "autoverzekering dekking aanvullend", is Consument ervan uitgegaan dat deze clause alleen betrekking had op de aanvullende verzekering.
  - Bij het sluiten van de verzekering heeft Verzekeraar Consument niet dan wel in onvoldoende mate gewaarschuwd dat haar recht op dekking geheel vervalt in geval niet aan de gestelde alarmeisen wordt voldaan.
  - Consument betwist dat zij ten tijde van de aanvraag van de verzekering door middel van een 'pop-up' is gewaarschuwd. Consument beschikt over een 'pop-up killer' die mogelijk de waarschuwing van Verzekeraar heeft geblokkeerd. Dat de waarschuwing Consument niet heeft bereikt, dient voor rekening van Verzekeraar te komen.

## Verweer van Verzekeraar

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

- Verzekeraar maakt voor het aanvragen van een verzekering via internet geen gebruik van 'pop-ups' maar van 'floaters'. Deze 'floaters' kunnen niet door een 'pop-up killer' worden geblokkeerd. Consument dient actief op de button met de tekst 'GA VERDER' te klikken om de aanvraag verder te kunnen doorlopen. Deze 'floater' bevat de volgende informatie:

**Extra informatie**

**Extra informatie over onze beveiligingsnormen**

U bent alleen verzekerd tegen diefstal of diefstal van onderdelen, inbraak en joyriding als uw auto:

- Minimaal een VbV/SCM alarmsysteem heeft met een hellingshoekdetectie;
- Of minimaal een VbV/SCM klasse 3 alarmsysteem heeft;
- Of een alarmsysteem heeft dat in de fabriek is ingebouwd. Dit alarmsysteem moet minimaal gelijkwaardig zijn aan een VbV/SCM alarmsysteem met hellingshoekdetectie of een VbV/SCM klasse 3 alarmsysteem.

Ook moet uw auto:

- Een VbV/SCM-voertuigvolgsysteem hebben. Dit systeem voldoet samen met het alarmsysteem minimaal aan de eisen van VbV/SCM klasse 4. U heeft een contract met een gecertificeerde Particuliere Alarm Centrale (PAC);
- Of een VbV/SCM-voertuigvolgsysteem (VVS of VVS PLUS) hebben. U heeft een contract met een gecertificeerde Particuliere Alarm Centrale (PAC);
- Of een Lojack-voertuigvolgsysteem dat door Riskvision is ingebouwd.

**Ga verder**

- De gestelde beveiligingseis is een primaire dekkingsvoorwaarde voor schade door diefstal. Omdat het voertuig van Consument niet aan de door Verzekeraar gestelde eisen voldeed, valt de schade niet onder de dekking van de verzekering.
- Verzekeraar heeft de gestelde eisen voldoende duidelijk aan Consument gecommuniceerd. Op de polis is duidelijk vermeld dat Consument alleen verzekerd is tegen diefstal als voldaan is aan de gestelde beveiligingseis. Verzekeraar heeft Consument in de brief van 13 augustus 2015 erop gewezen dat op de verzekering van Consument een aantal beperkingen gold.
- Consument beschikt over een onlineaccount, waarin verwezen wordt naar de van toepassing zijnde clausules en dat deze na te lezen zijn op de digitale polis.
- Het is niet relevant om na te gaan wat de exacte kwalificatie is van het voertuig. Verzekeraar wenst namelijk geen verzekeringsovereenkomst aan te gaan voor dekking tegen het risico van diefstal voor het type voertuig van Consument zonder aanwezigheid van het door Verzekeraar vereiste beveiligingsniveau.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar in het onderhavige geval jegens Consument zijn zorgplicht heeft geschonden. Consument is van mening dat Verzekeraar haar niet dan wel onvoldoende heeft gewezen op de vereiste beveiligingseisen en de gevolgen in geval het vereiste beveiligingssysteem bij diefstal ontbreekt. Verzekeraar betwist de stelling van Consument en stelt dat hij Consument in voldoende mate heeft gewezen op de vereiste beveiligingseisen.
- 4.2 De Commissie overweegt dat op Consument de plicht rust om het verstrekte polisblad te bestuderen en op juistheid te controleren. Zie ook GC Kifid nr. 2015-410 en nr. 2016-270. Dit geldt te meer nu Verzekeraar Consument bij de verzending van het polisblad in een begeleidende brief expliciet erop heeft gewezen de stukken te controleren. Voor zover Consument dit had gedaan, had zij met een geringe inspanning kunnen ontdekken dat het verzekerde voertuig niet aan de gestelde beveiligingseisen voldeed. Van een 'verstopte' dekkingsbeperking is dan ook geen sprake.
- 4.3 Voor zover Consument van mening is dat zij ten tijde van het online sluiten van de verzekeringsovereenkomst niet is gewaarschuwd, overweegt de Commissie dat Verzekeraar voldoende heeft onderbouwd dat hij Consument bij de internetaanvraag door middel van een 'floater' heeft geïnformeerd over de vereiste beveiligingsnormen.
- 4.4 Verder kan de Commissie de gedachtegang van Consument niet volgen, voor zover zij stelt dat het polisblad onduidelijk is geredigeerd en dat Consument erop mocht vertrouwen dat de clausules alleen golden voor de Aanvullende verzekering. De clausule vermeldt immers dat Consument alleen tegen diefstal verzekerd is als aan de genoemde voorwaarden is voldaan. Op het polisblad staat de module 'Diefstal' vermeld als onderdeel van de door Consument gekozen basisdekking. Het had derhalve voor Consument duidelijk moeten zijn dat het niet voldoen aan de gestelde beveiligingseisen gevolgen zou hebben voor de dekking in geval van schade als gevolg van diefstal.
- 4.5 Het argument van Consument dat het verzekerde voertuig een personenauto tot € 80.000,00 betreft, waarop volgens de informatie op de website van Verzekeraar SCM Klasse 3 van toepassing is, treft naar het oordeel van de Commissie geen doel. Het staat de verzekeraar immers vrij in het omschrijven van de grenzen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen en onder welke voorwaarden. Bepalend is derhalve hetgeen op het polisblad is opgenomen. De vraag of het voertuig van Consument als een 'personenauto' of een 'SUV' moet worden aangemerkt, behoeft geen verdere beantwoording.
- 4.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Verzekeraar jegens Consument niet zijn zorgplicht heeft geschonden en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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 46 van het Reglement.*