

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-765
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. E.C. Ruinaard,
leden en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : HA-Groep B.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 16 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument sluit via de Adviseur een autoverzekering. Op het polisblad is vermeld dat de auto moet zijn beveiligd met een klasse 3 beveiligingssysteem. De auto beschikte over dit beveiligingssysteem. Na diefstal wordt de claim door de verzekeraar afgewezen, omdat Consument niet in het bezit was van een geldig certificaat ten aanzien van het beveiligingssysteem. Consument stelt dat de Adviseur in de zorgplicht is tekortgeschoten door hem niet te wijzen op deze wezenlijke voorwaarde. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur Consument had moeten informeren over deze voorwaarde. De Commissie komt niet toe aan de vraag of er in het onderhavige geval sprake is van eigen schuld aan de zijde van Consument, nu door de Adviseur op dit punt geen verweer is gevoerd. De Adviseur dient de volledige door Consument gestelde schade dient te vergoeden, nu deze schade niet door de Adviseur wordt betwist.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de Adviseur is meerdere malen door Kifid in de gelegenheid gesteld te reageren op de klacht van Consument maar heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in augustus 2013 door tussenkomst van de Adviseur ten behoeve van zijn motorvoertuig met kenteken [X] een autoverzekering met WA- en Casco-dekking bij Nationale-Nederlanden (hierna: 'Verzekeraar') gesloten.

2.2 Op het polisblad is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Clausuleblad (onderdeel van polisblad)

De hierna genoemde clausule is van toepassing

CP 9163-01

Diefstalbeveiliging

Uw auto moet beveiligd zijn met een beveiligingssysteem klasse 3 volgens de eisen van VbV. Daarbij moet u beschikken over een geldig certificaat dat voldoet aan de eisen van de VbV. U ontvangt dit certificaat als uw auto een VbV-goedgekeurd beveiligingssysteem heeft dat is ingebouwd door een VbV-erkend inbouwbedrijf.

Uw auto is alléén volledig tegen diefstal en joyriding verzekerd als u hiervoor de juiste preventiemaatregelen neemt.”

2.3 Een brief van Verzekeraar van 9 augustus 2013, gericht aan Consument, bevat de volgende mededelingen:

“Deze verzekering is aangegaan op voorwaarde dat het voertuig voldoende is beveiligd. Als dat nog niet zo is, raden wij u aan hier zo spoedig mogelijk voor te zorgen. De auto is namelijk alléén volledig tegen diefstal en joyriding verzekerd als de juiste preventiemaatregelen zijn genomen.

VbV*-goedgekeurde beveiligingsystemen

De auto dient te zijn voorzien van een VbV-goedgekeurd beveiligingssysteem. In uw polis staat het vereiste beveiligingsniveau.

Het beveiligingssysteem moet zijn ingebouwd door een VbV-erkend (of gelijkwaardig) inbouwbedrijf. Direct na de inbouw krijgt u een certificaat mee welke voldoet aan de eisen van de VbV. Als uw autodealer door de VbV is erkend, kan deze het systeem in uw auto inbouwen. Als uw dealer geen erkenning heeft, of als u een ander bedrijf voor de inbouw wilt benaderen, dan helpt uw verzekeringsadviseur u graag aan het adres van het dichtstbijzijnde inbouwbedrijf. Voor nadere informatie kunt u ook de website van de VbV raadplegen: www.Stichtingvbv.nl.

Geldigheid certificaat

Het certificaat is niet onbepert geldig. Het is echter noodzakelijk dat u altijd over een geldig certificaat beschikt, omdat er na diefstal of joyriding door ons om gevraagd kan worden.

Certificaat goed bewaren

Wij raden u aan het VbV-certificaat bij uw autopolis te bewaren. U kunt dan desgewenst aantonen dat de auto is voorzien van het vereiste beveiligingssysteem.”

2.4 Het motorvoertuig van Consument is in de nacht van 24 op 25 december 2015 gestolen. Consument heeft aangifte van diefstal bij de politie gedaan en de schade bij Verzekeraar gemeld.

- 2.5 Verzekeraar heeft de schadeclaim bij brief van 1 juni 2016 afgewezen omdat Consument niet over een geldig certificaat ten aanzien van het beveiligingssysteem beschikte. In de brief van 1 juni 2016 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Controle alarmsysteem en certificaat

Uw auto moet volgens de polisvoorwaarden zijn voorzien van een VbV goedgekeurd alarmsysteem klasse 3 inclusief een afgegeven alarmsysteem certificaat dat op de datum van de diefstal geldig is. (...) Wij stellen vast dat de geldigheid van het certificaat is verlopen op 27 februari 2009. Informatie bij de certificerende organisatie Kiwa / SCM toont aan dat de verplichte herkeuring van het alarmsysteem niet heeft plaatsgevonden. De geldigheid van het alarmsysteem certificaat is niet verlengd. Het in de auto aanwezige alarmsysteem voldoet niet aan de polisvoorwaarden.”

- 2.6 De Gemachtigde van Consument (hierna: ‘de Gemachtigde’) heeft de Adviseur bij brief van 22 augustus 2016 aansprakelijk gesteld voor de schade die Consument lijdt nu Verzekeraar de schade heeft afgewezen en heeft daarbij opgemerkt dat deze schade voor rekening van de Adviseur moet komen nu naar het oordeel van Consument de adviseur zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.
- 2.7 De Adviseur heeft bij e-mail van 3 oktober 2016 als volgt gereageerd:

*“Overigens herkennen wij ons niet in uw bevindingen, zoals u heeft gezien in de brief van de Nationale Nederlanden (Bijgaand 13-08-2013, naar de Commissie begrijpt 09-08-2013) en mijn gesprek met [Consument] toen wij de polis voor hem hebben afgesloten, heb ik er **expliciet** bij vermeld dat er een werkende klasse III beveiliging in de auto moest zijn aangebracht.*

Deze eis heeft [Consument] ook nog opgeschreven.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert van de Adviseur een vergoeding van de dagwaarde van het voertuig, door Consument begroot op € 22.500,-.

Grondslagen daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- De Adviseur heeft in een telefonisch gesprek aan Consument kenbaar gemaakt dat conform de vereisten van de Verzekering in het voertuig een klasse 3 beveiligingssysteem aanwezig diende te zijn. Consument heeft aan de Adviseur bevestigd dat dit beveiligingssysteem aanwezig was en nadien is het onderwerp niet meer aan de orde gekomen. De Adviseur heeft Consument nimmer gewezen op de noodzaak om het certificaat van het beveiligingssysteem te verlengen. Consument verkeerde in de veronderstelling dat zijn motorvoertuig afdoende verzekerd was tegen diefstal. De Adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden door Consument niet te informeren over de wezenlijke voorwaarden die aan de Verzekering verbonden waren en niet te controleren of aan deze vereisten werd voldaan.

Het lag op de weg van de Adviseur om bij Consument navraag te doen naar de aard en de staat van het beveiligingssysteem en Consument erop te wijzen dat, nu hij niet beschikte over een geldig certificaat, er geen dekking op grond van de Verzekering aanwezig was wanneer het motorvoertuig gestolen zou worden.

- Wanneer Consument had geweten dat zonder een geldig certificaat geen dekking voor diefstal bestond, had hij het beveiligingssysteem laten herkeuren en een geldig certificaat verkregen.
- Consument heeft de brief van Verzekeraar van 9 augustus 2013 nimmer ontvangen en hij is dan ook niet bekend met de inhoud hiervan.

De Adviseur heeft in de Kifid-procedure geen verweer gevoerd. De Commissie zal daarom de argumenten die de Adviseur heeft aangevoerd, zoals hiervoor onder 2.7 beschreven, als verweer in de Kifid-procedure aanmerken.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is in geding of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst van opdracht, als gevolg waarvan hij gehouden is de dagwaarde van het voertuig aan Consument te vergoeden.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht jegens Consument een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1. Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een verzekering een weloverwogen beslissing kunnen nemen.
- 4.3 De Commissie overweegt dat het tot de taak van de Adviseur behoorde om Consument duidelijk uit te leggen wat de clause met betrekking tot de verplichte diefstalbeveiliging inhoudt, welke verplichtingen hieruit voortvloeien en wat de gevolgen zijn wanneer hier niet aan wordt voldaan. Deze verplichting voor de Adviseur geldt te meer, wanneer bij niet voldoen aan de verplichtingen de dekking kan komen te vervallen. Zie Gerechtshof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108, r.o. 3.2 en 3.4 en Geschillencommissie 2016-270, r.o. 4.2. De Adviseur heeft zich op het standpunt gesteld dat hij in zijn gesprek met Consument toen de Adviseur de verzekering voor Consument had afgesloten expliciet aan Consument heeft vermeld dat er een werkend klasse 3 beveiligingssysteem in het motorvoertuig aanwezig diende te zijn.

Voorts stelt de Adviseur dat in de brief van Verzekeraar van 9 augustus 2013 duidelijk staat vermeld dat Consument ten aanzien van het beveiligingssysteem in het bezit dient te zijn van een geldig certificaat.

- 4.4 De Commissie overweegt allereerst dat Consument stelt dat hij de brief van Verzekeraar van 9 augustus 2013 niet heeft ontvangen. Nu deze stelling niet door de Adviseur is betwist, gaat de Commissie uit van de juistheid van de stelling van Consument. Voorts heeft Consument weliswaar erkend op de hoogte te zijn van de eis dat in het voertuig een klasse 3 beveiligingssysteem aanwezig diende te zijn, maar Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur Consument nimmer gewezen heeft op de noodzaak om het certificaat van het beveiligingssysteem te verlengen. De Commissie stelt vast dat uit de stukken niet is gebleken dat de Adviseur Consument op een andere wijze expliciet heeft gewezen op het vereiste van het te allen tijde geldig moeten zijn van het certificaat. Nu als gevolg van het niet in het bezit hebben van een geldig certificaat de dekking is komen te vervallen, is de Commissie van oordeel dat het ervoor moet worden gehouden dat de Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door Consument hier niet (expliciet) over te informeren. Adviseur heeft op dit punt ook geen verweer gevoerd.
- 4.5 Nu door de Adviseur op dit punt geen verweer is gevoerd, komt de Commissie niet toe aan de vraag of er in het onderhavige geval sprake is van eigen schuld aan de zijde van Consument.
- 4.6 Bovenstaande brengt mee dat de Adviseur de volledige door Consument gestelde schade dient te vergoeden, nu deze schade niet door de Adviseur wordt betwist.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 22.500,-.

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.