

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-788  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 mei 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 24 november 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Op het volgbld behorend bij het polisblad is een clause opgenomen dat de verzekering dekking biedt indien het voertuig is voorzien van een VbV goedgekeurd klasse 5 beveiligingsysteem (met als basis een klasse 3 systeem), dat door een VbV erkende installateur is ingebouwd, dan wel door een verzekeraar geaccepteerd gelijkwaardig af-fabriek systeem. Ten aanzien van het voertuigvolgsysteem wordt nadrukkelijk bepaald dat een abonnement dient te zijn afgesloten (en in stand te worden gehouden) ten behoeve van doormelding naar een (particuliere) alarmcentrale. Verzekeraar heeft de schadeclaim als gevolg van diefstal van het voertuig afgewezen, omdat het voertuig ten tijde van de diefstal niet was uitgerust met een actief volgsysteem en is gebleken dat Consument in 2015 het abonnement heeft beëindigd. Consument is van mening dat de leeftijd en waarde op het moment van de diefstal ver beneden het bedrag is waarvoor een volgsysteem (klasse 5) nodig is en dat de clause geen zin heeft, omdat de gestelde beveiligingseisen de diefstal niet had kunnen voorkomen of ervoor kunnen zorgen dat de auto teruggevonden zou worden. De Commissie is van oordeel dat voor Consument duidelijk had moeten zijn dat het niet voldoet aan de gestelde beveiligingseisen gevolgen zou hebben voor de dekking in geval van diefstal. Op Consument rust de plicht om het verstrekte polisblad en volgblden waarin clauses zijn opgenomen, te bestuderen en op juistheid te controleren (zie ook GC Kifid nr. 2015-410 en nr. 2016-270). In de clause wordt geen melding gemaakt van het vervallen van de beveiligingseisen op het moment dat de auto een bepaalde leeftijd of waarde heeft bereikt. De Commissie overweegt verder dat de clause een primaire dekkingsbepaling is en dat het een verzekeraar in beginsel vrij staat de grenzen aan te geven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Er kunnen zich gevallen voordoen waarin een beroep op een primaire dekkingsbepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moeten worden geacht (art. 6:248 lid 2 BW). Uit Hoge Raad 9 juni 2006, NJ 2006, 326 volgt dat het ontbreken van het causale verband tussen het niet naleven van de primaire dekkingsbepaling en de voorgevallen schade niet een omstandigheid is die een beroep op art. 6:248 lid 2 BW rechtvaardigt. Vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

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

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 via gevolmachtigd tussenpersoon [naam tussenpersoon] een autoverzekering gesloten bij Verzekeraar.
- 2.2 Op de verzekering zijn de voorwaarden MPK 09 (hierna Voorwaarden) van toepassing en onder andere clause 780I. Hierbij is het volgende van belang. De clause is opgenomen op het volgblad en maakt deel uit van de polis. In clause 780I is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

### CLAUSULE 780I MPK 06.022 Diefstalbeveiliging Klasse 5

De dekking voor schade aan of verlies van het motorrijtuig ontstaat door (poging tot) diefstal, braak, joyriding, verduistering, oplichting of vermissing is uitsluitend van kracht indien het motorrijtuig is voorzien van een VbV goedgekeurd klasse 5 beveiligingssysteem (met als basis een klasse 3 systeem), dat door een VbV erkende installateur is ingebouwd, dan wel een door verzekeraar geaccepteerd gelijkwaardig af-fabriek systeem.

Als verzekerde na schade door (poging tot) diefstal, braak, joyriding, verduistering, oplichting of vermissing niet een geldig VbV-certificaat of de (bij een optie af-fabriek aangeschaft beveiligingssysteem) originele aankoopnota van het motorrijtuig waarop het gemonteerde beveiligingssysteem afzonderlijk is gespecificeerd, kan overleggen en kan aantonen dat aan de door verzekeraar gestelde beveiligingseis is voldaan en/of niet aannemelijk kan worden gemaakt dat het alarm in werking werd gesteld, dan vervalt elk recht op uitkering ter zake van die schade.

Ten aanzien van het voertuigvolgsysteem wordt nadrukkelijk bepaald dat een abonnee dient te zijn afgesloten (en in stand te worden gehouden) ten behoeve van de doormelding naar een (particuliere) alarmcentrale. In geval van diefstal, verduistering of vermissing van het gehele object verliest verzekeringnemer elk recht op schadevergoeding uit hoofde van de cascodekking, indien blijkt dat:

- doormelding niet heeft plaatsgevonden als gevolg van het ontbreken van een dergelijk abonnement;
- doormelding niet heeft plaatsgevonden vanwege een, al dan niet tijdelijke, opschorting van

de dienstverlening of voortijdige beëindiging van dit abonnement vanwege het niet nakomen van de verplichtingen voortvloeiende uit het abonnement.

Deze beperking geldt eveneens in het geval dat doormelding niet heeft kunnen plaatsvinden als gevolg van een opschorting of voortijdige beëindiging van het abonnement dat ten behoeve van de doormelding met de GSM-netwerkprovider is afgesloten.

Indien het voertuigvolgsysteem is uitgerust met een zogenaamd elektronische autorisatiekaart, behoudt verzekeraar zich het recht voor niet tot uitkering van de schadepenningen over te gaan als verzekerde deze kaart door onzorgvuldig gebruik, zoals het onbehaard achterlaten van de betreffende kaart in het motorrijtuig, niet aan verzekeraar kan overhandigen.

Het motorrijtuig dient binnen 14 dagen na de ingangsdatum van deze overeenkomst te zijn voorzien van het vereiste beveiligingssysteem. Gedurende deze periode van 14 dagen wordt voor schade door diefstal, joyriding e.d. aan eigen risico van € 2.500,- gehanteerd tenzij verzekeringnemer door middel van het certificaat kan aantonen dat het VbV beveiligingssysteem klasse 5 is ingebouwd. Indien na de termijn van 14 dagen het motorrijtuig niet is voorzien van het vereiste beveiligingssysteem, kan geen aanspraak worden gemaakt op de verzekeringsovereenkomst voor schade aan of verlies van het motorrijtuig als gevolg van diefstal, joyriding e.d.

- 2.3 Op 31 maart 2016 is de auto van Consument gestolen vanaf de oprit bij zijn huis. Consument heeft voor deze schade een beroep gedaan op zijn autoverzekering.
- 2.4 Verzekeraar heeft deze schade per brief van 22 april 2016 afgewezen en daarbij verwezen naar clause 7801 die van toepassing is. Hierbij is onder andere het volgende vermeld:

Uit het rapport van de onderzoeker van Advies Bureau [REDACTED] blijkt dat het voertuig ten tijde van de diefstal niet was uitgerust met een actief volgsysteem. Dit betekent dat u niet heeft voldaan aan de clause 7801 van de polisvoorwaarden. Uit het rapport blijkt ook dat u het abonnement in 2015 heeft beëindigd.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een vergoeding ter hoogte van €37.000,-, de dagwaarde van de gestolen auto. Daarnaast vordert Consument de wettelijke rente vanaf 1 mei 2016.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Ten tijde van de diefstal was de waarde van de auto €37.000,-, wanneer Consument een nieuwe auto van deze waarden zou aanschaffen, is een volgsysteem niet verplicht. Er is een grens tot hoe ver een verzekeringsmaatschappij kan gaan in het stellen van een voorwaarde die totaal onredelijk is.
  - De auto is eerst een maand als vermist geregistreerd voordat deze als gestolen wordt geregistreerd. Op de dag van de vermissing is de auto 5 jaar en 1 dag oud en op de dag van de diefstal 5 jaar, 1 maand en 1 dag. De leeftijd en waarde op dat moment van de auto is ver beneden het bedrag waarvoor een volgsysteem (klasse 5) nodig is.

Dit was al het geval toen Consument de auto tweedehands kocht. Hier vanuit gaande en hetgeen vermeld in de polis onder 4.3 J, valt het binnen de Voorwaarden.

- De manier waarop de auto is gestolen, heeft op een zeer professionele manier plaats gevonden, zoals het rapport van [Adviesbureau] vermeld. De auto was volkomen gehackt en gejammed, waardoor het start onderbreking systeem en tracking systeem waren uitgeschakeld. Dit bleek duidelijk nadat [Adviesbureau] heeft geprobeerd om het volgsysteem de ochtend van de vermissing op te starten. Indien de auto wel was voorzien van alle gangbare beveiligingssystemen, had de diefstal niet voorkomen kunnen voorkomen of ervoor kunnen zorgen dat de auto teruggevonden zou worden. De clause heeft geen enkele zin.
- Verzekeraar heeft gefaald in de zorgplicht ten aanzien van het feit dat er is nagelaten klanten te melden dat het hebben van een volgsysteem niet afdoende is om het stelen van auto's door beroepsdelinquenten te voorkomen.
- Ook is door diverse betrokken instanties aan Consument verteld ([Adviesbureau]) dat een dergelijk systeem geen enkele belemmering meer vormt voor het stelen van een voertuig aangezien de codes ten tijde van de diefstal allang gekraakt zijn en een fire wall gebruikt is door de dieven om het tracking systeem te ontregelen. Dit is blijkbaar algemeen bekend, waarbij de vraag opdringt waarom dit bij verzekeringen als verzekeringsvoorwaarde wordt gehanteerd.
- Bij het afsluiten van de verzekering heeft Consument nooit de volledige Voorwaarden ontvangen en is hij uitgegaan van de algemene voorwaarden MPK06 die hij had ontvangen bij een verzekering die hij heeft afgesloten op een zakenauto. Deze stroken niet met de voorwaarden die hij heeft ontvangen na de diefstal van Advies Bureau Schade.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Consument heeft bij het aangaan van de verzekering een brief ontvangen. In deze brief wordt verwezen naar de website van [naam tussenpersoon] voor de verzekeringsvoorwaarden.
- Vanwege de waarde, exclusiviteit en aantrekkelijkheid van een auto kennen de acceptatiecriteria van Verzekeraar regels omtrent diefstalbeveiliging. Conform acceptatie-instructies is de verzekering van Consument aangegaan met een diefstalbeveiliging klasse 5.
- Op het clauseblad wordt nadrukkelijk vermeld dat ten aanzien van het voertuigvolgsysteem een abonnement dient te zijn afgesloten (en in stand wordt gehouden) ten behoeve van de doormelding naar een (particuliere) alarmcentrale. Hierbij staat ook vermeld dat verzekeringnemer elk recht op schadevergoeding uit hoofde van de cascodekking verliest als blijkt dat de doormelding niet heeft plaatsgevonden als gevolg van het ontbreken van een dergelijk abonnement.
- De cataloguswaarde is bepalend voor de alarmeis die door Verzekeraar wordt gesteld. De tekst van clause 780I biedt ook geen enkele aanleiding om te veronderstellen dat een afgenomen dagwaarde de eisen omtrent diefstalbeveiliging terzijde stelt.
- Wanneer de auto ondanks de diefstalpreventie toch wordt weggenomen, biedt het voertuigvolgsysteem de mogelijkheid om het voertuig te traceren.



Nu het abonnement door Consument vroegtijdig is beëindigd, is de kans op het terugvinden van de auto ernstig beperkt tot nihil. Navraag bij de particuliere alarmcentrale (PAC) [naam alarmcentrale] leerde dat vanwege het ontbreken van het abonnement geen traceringsgegevens aanwezig waren.

- Het diefstalsignaal is per 31 maart 2016 op het voertuig geplaatst.
- Clausules zijn bijzonder voorwaarden die prevaleren boven de (algemene) voorwaarden waar Consument middels artikel 4.3 J aan refereert. Alhoewel dat vanwege de clausulering niet opportuun is, vermeldt overigens ook dat overzicht dat een motorrijtuig met een cataloguswaarde vanaf €60.000,- dient te beschikken over een voertuigvolgsysteem (klasse 4).
- Consument stelt dat de auto op zeer professionele wijze is ontvreemd en concludeert daaruit dat een voertuigvolgsysteem geen effect zou hebben gehad. Die gedachtegang doet haast vermoeden dat een voertuigvolgsysteem een overbodige investering is. Verzekeraar is van mening dat niet is aangetoond dat een goed werkend voertuigvolgsysteem (met abonnement) er niet toe zou hebben kunnen leiden dat het voertuig getraceerd had kunnen worden en daarmee de schade had beperkt.
- Voor de geclaimde schade bestaat geen recht op schadevergoeding nu niet is voldaan aan het gestelde in clause 7801. De klacht van Consument is ongegrond.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar zich in het onderhavige geval heeft mogen beroepen op clause 7801 en de vergoeding van de schade heeft mogen afwijzen. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en overweegt daarbij als volgt.
- 4.2 Als uitgangspunt geldt datgene wat tussen partijen is afgesproken en derhalve wat hierover in de Voorwaarden en clausules is bepaald. Daarbij dient in ogenschouw te worden genomen dat opgenomen clausules prevaleren boven de Voorwaarden. De Commissie is van oordeel dat de door Consument geclaimde schade ingevolge clause 7801 van dekking is uitgesloten.
- 4.3 Blijkens clause 7801 stelt Verzekeraar de eis dat de auto van Consument moet zijn voorzien van een diefstalbeveiliging klasse 5. Ten aanzien van het voertuigvolgsysteem wordt vermeld dat er een abonnement dient te zijn afgesloten en in stand dient te worden gehouden ten behoeve van de doormelding naar een (particuliere) alarmcentrale. In geval van diefstal, verduistering of vermissing van het gehele object verliest verzekeringnemer elk recht op schadevergoeding uit hoofde van de cascodekking indien blijkt dat doormelding niet plaats heeft gevonden als gevolg van ontbreken van een dergelijk abonnement. De Commissie is derhalve van oordeel dat het voor Consument duidelijk had moeten zijn dat het niet voldoen aan de gestelde beveiligingseisen gevolgen zou hebben voor de dekking in geval van schade als gevolg van diefstal. Voorts overweegt de Commissie dat op Consument de plicht rust om het verstrekte polisblad en volgbladen waarin clausules zijn opgenomen, te bestuderen en op juistheid te controleren (zie ook GC Kifid nr. 2015-410 en nr. 2016-270).

Blijkens zijn verklaring in het onderzoeksrapport van [Adviesbureau] was Consument ook op de hoogte van de beveiligingseis nu hij daar heeft verklaard dat hij het klasse 5 volgsysteem heeft laten inbouwen dat was aangesloten op de meldkamer van [naam alarmcentrale] toen hij de auto kocht omdat dit door Verzekeraar werd vereist.

- 4.4 De Commissie kan de gedachtegang van Consument niet volgen voor zover hij stelt dat de leeftijd en de dagwaarde bepalend is voor de beveiligingseisen die Verzekeraar stelt, nu in de clausule geen melding wordt gemaakt van het vervallen van de beveiligingseisen op het moment dat de auto een bepaalde leeftijd of waarde heeft bereikt. Verzekeraar heeft dit standpunt van Consument ook gemotiveerd betwist.
- 4.5 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de clausule geen zin heeft, omdat de gestelde beveiligingseisen de diefstal niet had kunnen voorkomen of ervoor kunnen zorgen dat de auto teruggevonden zou worden. De Commissie overweegt dat de onderhavige clausule een primaire dekkingbepaling is en dat het een verzekeraar in beginsel vrij staat de grenzen aan te geven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie Hoge Raad 9 juni 2006, NJ 2006, 326. Er kunnen zich gevallen voordoen waarin een beroep op een primaire dekkingbepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moeten worden geacht (art. 6:248 lid 2 BW). Uit Hoge Raad 9 juni 2006, NJ 2006, 326 volgt dat het ontbreken van het causale verband tussen het niet naleven van de primaire dekkingbepaling en de voorgevallen schade niet een omstandigheid is die een beroep op art. 6:248 lid 2 BW rechtvaardigt.
- 4.6 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Verzekeraar heeft zich ter afwijzing van de claim van Consument mogen beroepen op clausule 780 I.

## **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](http://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 40 van het Reglement.*