

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-341 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 september 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Quakel Assuradeuren B.V., gevestigd te Alphen aan den Rijn, verder te noemen  
Gevolmachtigde  
Datum uitspraak : 30 mei 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Motorverzekering. Diefstal [merknaam motor]. Gevolmachtigde verleent geen dekking, omdat Consument niet voldaan heeft aan de preventieclausule die onderdeel uitmaakt van de verzekeringsvoorwaarden. Het beroep van Consument dat hij materieel gezien wel voldaan heeft aan de dekkingsbepaling c.q. preventieclausule slaagt niet. De Commissie wijst de vordering af. De Commissie gaat niet in op het verzoek van Consument aan Gevolmachtigde om aan hem een coulance-uitkering te doen. Hiertoe kan de Commissie een financiële dienstverlener niet veroordelen.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van het volgende stuk, inclusief bijlagen:

- het door de vertegenwoordiger van Consument ingediende klachtformulier.

De Voorzitter van de Geschillencommissie financiële dienstverlening (verder te noemen 'de Voorzitter') heeft het door Gevolmachtigde ingediende verweerschrift op grond van artikel 12.7 van het Reglement buiten beschouwing gelaten. Het verweerschrift was buiten de daartoe gestelde termijn ingediend en zwaarwegende gronden op grond waarvan het verweerschrift toch tot de procedure toegelaten dient te worden, zijn gesteld noch gebleken.

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 zijn motor van het merk [merknaam motor] met ingang van 14 oktober 2015 via Gevolmachtigde verzekerd bij Schadeverzekeringsmaatschappij Bovemij. De verzekering biedt onder andere dekking bij schade door diefstal.

2.2. Blijkens het polisblad is op de verzekering Clausule 15 Diefstalpreventie (verder te noemen 'de preventieclausule') van toepassing. In de preventieclausule staat het volgende:

*'Aanvullend op de voorwaarden dient de motor tussen 23.00 uur en 07.00 uur bij voorkeur te staan in een goed afgesloten ruimte, uit het zicht vanaf de openbare weg. In de afgesloten ruimte dient het op het polisblad omschreven object op slot te staan met een ART categorie 4 of 5 goedgekeurd slot. Indien stallen in een goed afgesloten ruimte niet mogelijk is, dan dient dit object door middel van een ART categorie 4 of 5 goedgekeurd ketting- of beugelslot rechtstreeks te zijn bevestigd aan een ART – goedgekeurde muuranker of grondanker, of aan een aard- en/of nagelvast object. Twee motoren aan elkaar wordt ook gezien als aard- en/of nagelvast.*

*Uitsluitend indien u in verband met bijvoorbeeld visite (niet in de directe omgeving van het woonadres) of vakantie niet op het woonadres verblijft, is het toegestaan om dit object alleen door middel van een ART categorie 4 of 5 goedgekeurd slot te beveiligen. Indien niet aan de hierboven omschreven preventie maatregelen is voldaan, bestaat er geen recht op schadevergoeding.'*

2.3. Op 27 april 2017 was Consument met zijn motor aanwezig op '[naam evenement]'. Het evenemententerrein was alleen toegankelijk voor bestuurders van motoren van het merk [merknaam motor] en voor voetgangers. Het evenemententerrein was met hekken afgezet. De afzetting was bemenst. Stichting [naam stichting] had tevens gezorgd voor beveiliging door een beveiligingsbureau. Daarnaast was er bij het evenement meer dan gemiddeld politie op de been.

2.4. Consument had zijn motor op het evenemententerrein geparkeerd. De motor was afgesloten met het stuur- en contactslot, maar niet met een ART categorie 4 of 5 goedgekeurd slot. Desondanks is de motor van Consument gestolen.

2.5. Van de diefstal van de motor heeft Consument aangifte gedaan bij de politie. Ook heeft hij hiervan melding gemaakt bij Gevolmachtigde. De dagwaarde van de motor bedroeg € 11.000,00.

2.6. Gevolmachtigde heeft de schadeclaim van Consument afgewezen, omdat Consument niet aan de preventieclausule had voldaan. Volgens de preventieclausule had Consument zijn motor minimaal met een ART 4 goedgekeurd slot op slot moeten zetten. Omdat hij dit niet gedaan had, heeft Consument geen recht op schadevergoeding.

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

*Vordering Consument en de argumenten daarvoor*

3.1. Consument vordert dat Gevolmachtigde dekking onder de verzekeringsvoorwaarden verleent en het schadebedrag van € 11.000,00 aan hem uitkeert, te vermeerderen met de wettelijke rente berekend vanaf 27 april 2017.

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering voert Consument de volgende argumenten aan.

- De motor stond geparkeerd op het evenemententerrein waarop tientallen motoren geparkeerd stonden. Het terrein was volledig afgezet en de uitgang werd door een beveiligingsbureau of vrijwilligers beveiligd. Verder was het erg druk op straat. Het was niet te verwachten dat de motor op zo'n drukke plek gestolen zou worden. Van de genomen veiligheidsmaatregelen en de drukte ging een betere preventieve werking uit dan wanneer de motor met een goedgekeurd ART 4 slot was afgesloten. Daarom mocht Consument er op vertrouwen dat zijn motor veilig geparkeerd stond.
- Van enige onzorgvuldigheid of nalatigheid, laat staan van opzet of grove schuld aan de zijde van Consument is geen sprake.
- Het gerechtvaardigd vertrouwen en de beveiligingsmaatregelen ter plaatse maken dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Gevolmachtigde de schadeclaim van Consument met een beroep op de preventieclausule en de verzekeringsvoorwaarden afwijst.
- De motoren moesten in een rij geparkeerd worden, waardoor het zeer lastig was om te voldoen aan het vereiste om de motor af te sluiten met een ART categorie 4 goedgekeurd slot.
- De schade-expert van Bovemij heeft bij Consument de verwachting gewekt dat de geleden schade zou worden vergoed. Dit levert in elk geval een aanknopingspunt op voor een gedeeltelijke coulance uitkering. Zeker daar de verzekering voor liefhebbers van [merknaam motor] hem anders in de steek laat.

### **4. Beoordeling**

4.1 Consument klaagt dat Gevolmachtigde dekking onder de verzekeringsovereenkomst weigert onder verwijzing naar de preventieclausule op het polisblad. Consument erkent dat hij zijn motor niet had afgesloten met (minimaal) een ART categorie 4 goedgekeurd slot, maar hij stelt daartegenover dat van de getroffen veiligheidsmaatregelen en de drukte ter plaatse meer preventieve werking uitging dan wanneer de motor met een ART categorie 4 goedgekeurd slot was afgesloten. De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Gevolmachtigde zich heeft mogen beroepen op de preventieclausule en de schadeclaim mocht afwijzen.

- 4.2 Als uitgangspunt geldt datgene wat tussen partijen is afgesproken; oftewel datgene dat in de verzekeringsvoorwaarden en clausules is bepaald. Waarbij clausules prevaleren boven de verzekeringsvoorwaarden. In deze zaak maakt een preventieclausule onderdeel uit van de verzekeringsovereenkomst. Hierin staat dat het de verzekerde uitsluitend in het geval waarin hij niet in de directe omgeving van zijn woonadres is, is toegestaan de motor alleen door middel van een ART categorie 4 of 5 goedgekeurd slot te beveiligen. In de situatie dat verzekerde zich wel in de directe omgeving van zijn woonadres bevindt geldt een aanvullende eis. In dat geval dient de motor in een afgesloten ruimte gestald te worden, dan wel aan een aard- en/of nagelvast object bevestigd te worden. Voldoet de verzekerde niet aan de gestelde eisen, dan bestaat er geen recht op schadevergoeding, blijkens de preventieclausule.
- 4.3 Consument was met zijn motor aanwezig op de [naam evenement]. Gelet op hetgeen de preventieclausule voorschrijft, diende Consument zijn motor door middel van een ART categorie 4 of 5 goedgekeurd slot te beveiligen. Consument heeft erkend dat hij dit niet gedaan heeft. Uit de preventieclausule volgt dat er geen recht op schadevergoeding bestaat als niet aan de omschreven preventiemaatregelen is voldaan. Nu Consument hieraan niet voldaan heeft, mocht Gevolmachtigde de schadeclaim van Consument afwijzen.
- 4.4 Volgens artikel 6:248 tweede lid Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW') kunnen zich echter gevallen voordoen waarin een beroep door verzekeraar op een primaire dekkingsbepaling, zoals de preventieclausule, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Voor een geslaagd beroep op dit artikel is niet vereist dat tussen het ontbreken van de betreffende beveiliging en de ontstane schade causaal verband bestaat (Vlg. Hof 's-Gravenhage 11 december 2012, ECLI:NL:GHSGR:2012:BZ0887 en Hoge Raad 9 juni 2006, NJ 2006, 326).
- 4.5 Een beroep op artikel 6:248 tweede lid BW slaagt als formeel niet, maar als materieel wel is voldaan aan de dekkingsbepaling c.q. preventieclausule. Dat Consument formeel niet heeft voldaan aan de preventieclausule staat niet ter discussie. Consument heeft in deze zaak echter aangevoerd dat hij ervan uit mocht gaan dat zijn motor veilig geparkeerd stond en dat van de veiligheidsmaatregelen en de drukte ter plaatse een betere preventieve werking uitging dan wanneer hij de motor met een ART categorie 4 goedgekeurd slot had afgesloten. Uit de door Consument aangevoerde omstandigheden volgt niet dat Consument materieel gezien heeft voldaan aan de dekkingsbepaling c.q. preventieclausule. Met hetgeen Consument gesteld heeft is niet vast komen te staan dat de veiligheidsmaatregelen ter plaatse in combinatie met de drukte de motor minstens zo goed beveiligden als een ART 4 goedgekeurd slot (Vgl. GC Kifid d.d. 6 april 2017, 2017-229 & GC Kifid d.d. 17 oktober 2012, 2012-288).

4.6 Het verzoek van Consument aan Gevolmachtigde om aan hem een coulance-uitkering te doen, omdat hij er op mocht vertrouwen dat een bedrag van € 11.000,00 aan hem zou worden uitgekeerd, omdat dit door een schade-expert van [naam] aan hem is medegedeeld, blijft onbesproken. De Commissie kan een financiële dienstverlener niet veroordelen tot het doen van een coulanceregeling. Een coulance uitkering impliceert immers dat een rechtens afdwingbare verplichting tot het doen van een uitkering ontbreekt.

4.7 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Gevolmachtigde de schadeclaim mocht afwijzen. De vordering van Consument wordt afgewezen. Hetgeen Consument verder nog heeft gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

## **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.*