



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 43 d.d. 9 juni 2009  
(mr M.M. Mendel, voorzitter, mevrouw mr E.M. Dil - Stork en mr M.L. Hendrikse)

## **I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening waaronder de brief van 13 februari 2008 waarbij het eindoordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening ter kennis van Consument werd gebracht.
- de klacht met bijlagen van 11 mei 2008;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 13 augustus 2008 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 27 augustus 2008;
- de dupliek van Aangeslotene van 11 september 2008.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 9 maart 2009.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft met ingang van 8 november 1996 bij Aangeslotene een verkeersverzekering afgesloten. Consument heeft sindsdien in totaal zes auto's bij Aangeslotene verzekerd. Aangeslotene kent als acceptatiebeleid voor het meeverzekeren van de rubriek "Diefstal" bij auto's met een cataloguswaarde boven de € 75.000,- de eis dat deze auto's voorzien zijn van een zogenaamd klasse 4 alarmsysteem.
- 2.2. Op 11 september 2007 heeft Consument tijdens een telefonisch contact met Aangeslotene geïnformeerd naar het klasse alarmsysteem dat vereist zou zijn voor zijn nieuw aan te schaffen auto.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2.3. Bij e-mailbericht van 12 september 2007 heeft Consument zich opnieuw tot Aangeslotene gewend met het verzoek om schriftelijk te bevestigen dat een klasse 2 alarm toereikend is zoals Consument uit het telefoongesprek van 11 september 2007 met Aangeslotene heeft begrepen. In voornoemd e-mailbericht heeft Consument medegedeeld dat de aan te schaffen auto een BMW 535d Sedan, automaat, high executive betreft en dat de auto een klasse drie alarm krijgt. Aangeslotene heeft hierop dezelfde dag per e-mailbericht laten weten dat wanneer de cataloguswaarde van de betreffende BMW onder de € 75.000,- zou blijven, een klasse 2 alarm voldoende is. Aangeslotene heeft daaraan toegevoegd dat een klasse 3 alarm dus ruim voldoende zou zijn.
- 2.4. Bij e-mailbericht van 13 september 2007 heeft Consument zich opnieuw tot Aangeslotene gewend en hem medegedeeld dat hij zijn auto inmiddels besteld heeft maar dat hem onduidelijk was hoe de cataloguswaarde moet worden bepaald. Consument heeft Aangeslotene dan ook verzocht om dat aan te geven en als het high-executivepakket van € 17.000,- bij de cataloguswaarde moet worden opgeteld, tevens aan te geven wat het vereiste alarmklasse-systeem gaat worden. Aangeslotene gaf daarop te kennen dat de oorspronkelijke cataloguswaarde van de auto inclusief het high-executivepakket € 87.900,- bedraagt en voor deze auto een klasse vier beveiligingssysteem wordt vereist die door SCM/TNO is goedgekeurd of in de fabriek is gemonteerd.

### **3 Geschil**

- 3.1. Consument vordert een bedrag van € 1.200,-. Het af-fabriek ingebouwde alarmsysteem dient immers te worden aangepast naar een klasse vier alarmsysteem. Tevens wordt een nog nader vast te stellen bedrag aan extra jaarlijkse verzekeringspremie gevorderd.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Aangeslotene heeft Consument onjuist en niet tijdig geïnformeerd over de vereiste alarmklasse op zijn nieuwe - op dat moment nog aan te schaffen - auto. Een en ander is pas geschied nadat de bestelling van zijn auto al definitief was gemaakt. Hierdoor is Consument geconfronteerd met additioneel te maken eenmalige en periodieke kosten voor een zogenaamd klasse 4 alarmsysteem waarmee hij bij zijn aankoopbeslissing en bij de configuratie van zijn nieuwe auto geen rekening heeft gehouden. Indien hij dit van te voren geweten zou hebben, had hij een of meer fabrieksopties laten vallen om zodoende binnen zijn budget blijven.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- De van Aangeslotene op 11 en 12 september 2007 ontvangen antwoorden waren helder en niet voor misverstand vatbaar. Een en ander vormde een helder antwoord op een heldere vraag. Indien hij tijdig door Aangeslotene op de hoogte was gebracht van de juiste vereiste alarmklasse, zou hij de auto qua accessoires dusdanig hebben samengesteld dat de aanschafprijs onder de € 75.000,- was gebleven. Hij had dan nagenoeg dezelfde auto gehad en ook de premie voor zijn autoverzekering was in dat geval lager uitgevallen. Die keuzemogelijkheid is hem thans door Aangeslotene onthouden.

3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Bestreden wordt dat hij Consument foutief heeft geïnformeerd. Consument wist dat de aanschafprijs van zijn nieuwe auto uitkwam boven de door Aangeslotene aangegeven cataloguswaarde van € 75.000,- waarboven een klasse vier beveiliging werd vereist. Aangenomen mag ook worden dat de Consument door de verschillende auto's die hij in de loop der jaren bij Aangeslotene heeft verzekerd, kennis heeft van de grondslag van de premieberekening en op de hoogte is van het feit dat de premie wordt bepaald op basis van de cataloguswaarde van het type auto en de betreffende uitvoering. Het minimaal vereiste alarmsysteem is Consument nadrukkelijk meegedeeld. Consument heeft zich bovendien aan deze eis geconformeerd door de auto, geruime tijd nadat hij op de hoogte was gesteld van het vereiste alarmsysteem, daadwerkelijk ter verzekering aan te bieden.
- De verzekering is ongeveer twee maanden na de met Consument gevoerde discussie over het vereiste alarmklasseniveau, ingegaan. Aangeslotene heeft daarbij voldoende duidelijkheid betracht in de door hem gegeven antwoorden en van enige dwaling aan de zijde van Consument kan dan ook geen sprake zijn. Consument heeft bewust gekozen om deze verzekering op basis van de thans geldende condities af te sluiten.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. De Commissie is van oordeel dat het door Aangeslotene gegeven antwoord op de door Consument op 12 september 2007 in eerste instantie voorgelegde vraag met betrekking tot de vereiste alarmklasse van zijn nieuw aan te schaffen auto, een duidelijke voorwaarde bevatte. Gesteld werd immers dat een klasse II alarm voldoende zou zijn *wanneer* de cataloguswaarde van de BMW onder de € 75.000,- zou blijven.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 4.2. Een en ander had in alle redelijkheid bij Consument de nodige twijfel moeten opwekken. De oorspronkelijke cataloguswaarde van de door Consument aan te schaffen auto inclusief het eerder genoemde high-executive pakket, bedroeg immers € 87.900,- en kwam daarmee ruim uit boven de door Aangeslotene aangegeven eerdergenoemde grens van € 75.000,-.
- 4.3. Met het oog op de op hem rustende schadebeperkingsverplichting mocht dan ook van Consument worden verwacht dat hij eerst met Aangeslotene zou overleggen alvorens definitief te beslissen over de aankoop van de betreffende auto. Door dat niet te doen is sprake van omstandigheden die liggen in de risicosfeer van Consument en die niet aan Aangeslotene kunnen worden toegerekend.
- 4.4. De Commissie overweegt daarbij nog dat het wellicht wenselijker ware geweest als Aangeslotene de hier boven genoemde door Consument voorgelegde vraag van meet af aan, scherper en duidelijker had beantwoord maar uiteindelijk doet dat aan het vorenstaande niet af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering, bij wijze van bindend advies, af.