Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0797
(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Voogd & Voogd Verzekeringen B.V., gevestigd te Middelharnis, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 8 september 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Clausules 11666 en 16502

Samenvatting

Autoverzekering. De consument heeft melding gemaakt van diefstal van zijn auto. Op de polis- en clausulebladen is vermeld dat de auto moet zijn beveiligd met een bepaald type alarmsysteem. De gevolmachtigde heeft de schadeclaim van de consument afgewezen, omdat de data uit de autosleutels niet stroken met de verklaring van de consument en wegens het ontbreken van het vereiste alarmsysteem. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde de claim heeft mogen afwijzen door een beroep te doen op de alarmclausule. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtbrief van de advocaat van de consument; 2) de door de consument getekende machtiging; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de advocaat van de consument en 5) de dupliek van de gevolmachtigde.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 juli 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. J.M. McKernan, advocaat. Ook de gevolmachtigde was aanwezig op de hoorzitting.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft voor zijn uit Duitsland geïmporteerde auto via zijn assurantie-tussenpersoon een autoverzekering bij de gevolmachtigde gesloten met WA + Casco-dekking. Op de verzekering is onder andere clausule '11666 – VbV/SCM klasse 3' van toepassing. Deze clausule staat op het polisblad van 21 juni 2016 en is nader toegelicht op het bijbehorende clausuleblad. De verzekering is vervolgens intern twee keer overgesloten, hetgeen betekent dat de verzekering bij een andere verzekeraar is ondergebracht. Op de overgelegde polisbladen van 22 mei 2019 en 8 juli 2020 staat dat de clausule '16502 – VbV/SCM alarmsysteem met hellingshoekdetectie' van toepassing is. De tekst van de clausules 11666 en 16502 is in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op 5 augustus 2020 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal van zijn auto op 4 augustus 2020 tussen 20:45 en 23:00 uur. De consument heeft de schade ook bij zijn assurantietussenpersoon gemeld.

2.3 De gevolmachtigde heeft CED ingeschakeld om de omvang van de schade vast te stellen. Een schade-expert van CED heeft in zijn rapport van 2 september 2020 de schade op basis van de dagwaarde vastgesteld op € 24.500,00.

2.4 Vervolgens heeft CED op verzoek van de gevolmachtigde onderzoek gedaan naar de door de consument overgelegde autosleutels. In het rapport van 10 september 2020 heeft de onderzoeker het volgende vermeld:

*"**Resumé***
Uit onderzoek is gebleken dat de beide door uw verzekerde ontvangen sleutels in de avond van de opgegeven diefstaldatum voor het laatst werden gebruikt.
Beide ingeleverde sleutels horen bij het VIN en horen bij het kentekennummer van de verzekerde auto. Beide sleutels zijn op 4 augustus 2020 's avonds voor het laatst gebruikt, doch tussen de eerste sleutelmutatie om 20.52.23 uur bij kilometerstand 56.848 en de laatste mutatie om 22.25.40 bij kilometerstand 56.874 is nog met het voertuig gereden en werd een afstand afgelegd van globaal 26 kilometer.
Ook blijkt, dat de mutatie op 4 augustus 2020 om 20.52.40 uur plaatsvond op één van de ingeleverde sleutels terwijl bij de mutatie 4 augustus 2020 om 22.25.40 uur de andere sleutel werd gebruikt en gemuteerd.
Dit is opmerkelijk en behoeft nader onderzoek. (…) De auto is voorzien van een alarmsysteem met interieurbewaking, back-uphoorn en afsleepregeling.

Er is in Nederland geen SCM certificaat afgegeven en het is niet bekend of verzekerde het systeem jaarlijks heeft laten keuren bij een erkend inbouwbedrijf. Het blijft aan verzekerde dit laatste aan te tonen en aan te tonen, dat het alarmsysteem op diefstaldatum werkvaardig en in werking gesteld was."

2.5 CED heeft op verzoek van de gevolmachtigde ook een toedrachtonderzoek verricht. In het rapport van 16 oktober 2020 staat onder meer het volgende:

"***Onderzoek***

Voertuigbeveiliging
De auto staat niet geregistreerd in de bestanden van KIWA/SCM als een personenwagen waarvoor een certificaat CCV Voertuigbeveiliging (voorheen KIWA-SCM certificaat) werd verstrekt.

Bij een Volkswagen dealer is de wagenkaart gecontroleerd. Hierop is vermeld dat de auto af-fabriek is uitgerust met een 7AS alarmsysteem. Het gaat hier om een alarmsysteem met back-up hoorn, interieurbewaking en afsleep-alarm.

Opgemerkt dient te worden dat het alarmsysteem met fabriekcode 7AS niet standaard in Nederland goedgekeurd is als een systeem dat voldoet aan het keurmerk CCV Voertuigbeveiliging. Aangezien de auto geproduceerd is voor de Duits markt dient het systeem gekeurd te worden. Bij deze keuring moet de alarmhoorn voorzien worden van een breekmoerenset VWX000063. Bij een niet voor de Nederlandse markt geproduceerde auto is het portierslot niet beveiligd en kan het alarmsysteem via het portierslot gedeactiveerd worden Na aanpassing zal bij een aanval van het portierslot het alarm zonder vertraging geactiveerd worden. Hierna kan na keuring eventueel een KIWA/SCM certificaat worden afgegeven. Nadat het voertuig KIWA/SCM gecertificeerd is zal deze worden voorzien van KIWA/SCM stickers op de ramen."

2.6 Bij brief van 2 november 2020 heeft de gevolmachtigde de assurantietussenpersoon medegedeeld dat de schadeclaim niet wordt vergoed, vanwege onregelmatigheden met betrekking tot de data uit de autosleutels en het ontbreken van het vereiste alarmsysteem, als genoemd in clausule 16502.

2.7 Per e-mail van 6 november 2020 heeft de consument de assurantietussenpersoon medegedeeld dat hij zich niet kon vinden in het afwijzende standpunt. Op 23 november 2020 heeft de gevolmachtigde de assurantietussenpersoon medegedeeld dat het afwijzende standpunt wordt gehandhaafd.

2.8 De auto van de consument is eind 2020 met schade teruggevonden. Bij brief van 7 januari 2021 heeft mr. McKernan de gevolmachtigde gevraagd of het terugvinden van de auto aanleiding was het standpunt te herzien. Bij brief van 29 januari 2021 liet de gevolmachtigde mr. McKernan weten dat er geen reden was om het standpunt te wijzigen.

De klacht en vordering

2.9 De consument vindt dat de gevolmachtigde zijn schadeclaim ten onrechte heeft afgewezen. Hij vordert dat de gevolmachtigde de schade aan zijn auto alsnog vergoedt.

2.10 Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.

2.11 Op de vraag van "*de verzekering (c.q. de tussenpersoon)*" welk alarm er op de auto zit, is de consument naar Duitsland gereden om een uittreksel op te vragen. Op het overzicht staat met welk alarm de auto af-fabriek is geleverd. De consument heeft deze informatie per post naar zijn assurantietussenpersoon opgestuurd. Kort na het verzenden van het uittreksel is de verzekeringsaanvraag goedgekeurd. De consument mocht erop vertrouwen dat alles in orde was. De consument heeft nooit een tegenbericht ontvangen waaruit het tegendeel bleek.

2.12 De consument heeft beide originele sleutels na de melding van de diefstal ingeleverd. De consument kan de auto niet meer starten met deze originele sleutels, hetgeen aantoont dat het systeem is aangepast. Dit sluit ook aan bij het vermoeden van de consument dat de dief een Relay Attack heeft toegepast. Met deze methode kunnen dieven namelijk het signaal van een Smart Key aflezen en verlengen tot een afstand van enkele honderden meters. De consument vermoedt dat hierdoor het signaal is afgelezen. Dit zou ook verklaren waarom uit de sleutels blijkt dat er met de auto is gereden.

Het verweer

2.13 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de gevolmachtigde met een beroep op de onder randnummer 2.1 genoemde clausule 16502 en/of op grond van de informatie uit de twee autosleutels het verzoek om dekking voor de schade aan de auto heeft mogen afwijzen.

3.2 Voor de beantwoording van deze vraag is van belang wat partijen hebben afgesproken en met name wat in de verzekeringsvoorwaarden en de clausules staat. In clausule 16502 staat dat schade als gevolg van diefstal van de auto alleen is verzekerd als het voertuig is voorzien van een VbV/SCM goedgekeurd alarmsysteem met hellingshoekdetectie, een VbV/SCM goedgekeurd beveiligingssysteem klasse 3 of een gelijkwaardig af-fabriek geleverd alarmsysteem met hellingshoekdetectie.

Is aan clausule 16502 voldaan?

3.3 Uit de onderzoeksrapporten van CED blijkt dat de auto van de consument niet beschikt over een SCM goedgekeurd alarm- of beveiligingssysteem, als vermeld in clausule 16502. De verzekeraar heeft zijn weigering de schade te vergoeden hierop gebaseerd. Het was vervolgens aan de consument, daarin bijgestaan door zijn advocaat, om gemotiveerd aan te voeren dat de auto op het moment van de diefstal over het vereiste alarmsysteem of een gelijkwaardige af-fabriek geleverd alarmsysteem met hellingshoekdetectie beschikte. Dit heeft de consument echter niet gedaan. Dit brengt mee dat de gevolmachtigde zich op de clausule heeft mogen beroepen.

De uitdraai uit Duitsland

3.4 De consument stelt dat hij naar Duitsland is gereden voor een uittreksel, waarin staat vermeld met welk alarm het voertuig is geleverd. De consument heeft dit overzicht aan zijn assurantietussenpersoon verzonden, waarna de verzekeringsaanvraag is goedgekeurd. De commissie begrijpt de stelling van de consument zo dat hij vindt dat hij ervan mocht uitgaan dat met de totstandkoming van de autoverzekering ook schade als gevolg van diefstal onder de dekking valt. Anders had de assurantietussenpersoon hem hierover moeten informeren. Naar het oordeel van de commissie kan dit argument de consument niet baten. Nog daargelaten dat de assurantietussenpersoon per e-mail van 13 november 2020 heeft verklaard dat hij geen stukken met betrekking tot het alarm heeft ontvangen, speelt de assurantietussenpersoon geen rol bij de beoordeling van deze klacht. De klacht beperkt zich tot de beoordeling van de schadeafhandeling door de gevolmachtigde.

Eigen verantwoordelijkheid van de consument

3.5 Tijdens de zitting heeft de consument de commissie meegedeeld dat hij niet goed op de hoogte was van het type alarmsysteem waarmee de auto af-fabriek was geleverd en dat hij de aanvraag van de verzekering door zijn vriendin liet afhandelen. De commissie overweegt op dit punt dat de clausule - eerst 11666 en later 16502 - op de verschillende polis- en clausulebladen staat vermeld en daarmee op voldoende wijze bij de consument onder de aandacht zijn gebracht.

Van een verzekeringnemer kan worden verwacht dat hij kennis neemt van de inhoud van het polisblad.[1] Het had dan ook op de weg van de consument gelegen om zich ervan te vergewissen dat de auto over het vereiste alarmsysteem beschikte. De omstandigheid dat de consument in de veronderstelling verkeerde dat zijn auto was voorzien van het juiste alarmsysteem, dient voor zijn rekening te blijven.

De autosleutels

3.6 Met deze stand van zaken kan in het midden blijven of de gevolmachtigde de schadeclaim op grond van de sleuteldata en de verklaring van de consument mocht afwijzen.

Slotsom

3.7 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de gevolmachtigde de claim met een beroep op clausule 16502 heeft mogen afwijzen. De vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[1] Zie Kifid GC 2016-270, overweging 4.3 en Kifid GC 2016-614 overweging 4.2, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken/

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving en de overeenkomst

Clausule 11666 - VbV/SCM klasse 3
Uitgesloten is schade aan of verlies van het motorrijtuig ten gevolge van diefstal, inbraak, joyriding of pogingen daartoe, tenzij het motorrijtuig is voorzien van:

a. een in werking gesteld beveiligingssysteem met startonderbreker volgens beveligingsklasse 3. Schadevergoeding vindt plaats na overlegging van een (geldig) VbV/SCM/TNO klasse 3 certificaat beveiligingssysteem, of
b. een in werking gesteld af-fabriekbeveiligingssysteem conform klasse 3. Als er geen beveiligingscertificaat is afgegeven, dient u op verzoek van de maatschappij de aanwezigheid van het beveiligingssysteem aannemelijk te maken.

Clausule 16502 – VbV/SCM alarmsysteem met hellingshoekdetectie
U bent alleen verzekerd tegen diefstal of diefstal van onderdelen, inbraak of joyriding, als u aan de volgende voorwaarden voldoet.

Het voertuig moet zijn voorzien van een werkvaardig en in werking gesteld alarmsysteem. Dit systeem moet tenminste zijn een:

- VbV/SCM goedgekeurd alarmsysteem met hellingshoekdetectie; of een
- VbV/SCM goedgekeurd beveiligingssysteem klasse 3; of een
- gelijkwaardig af-fabriek geleverd alarmsysteem met hellingshoekdetectie.

Het SCM-certificaat is drie jaar geldig. Na drie jaar bent u verplicht om aan te tonen dat het systeem jaarlijks is goedgekeurd bij een erkend inbouwbedrijf.