Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-837
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Voogd & Voogd Verzekeringen, gevestigd te Middelharnis, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 23 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat zijn claim op de autoverzekering wordt afgewezen. Vast staat dat ten tijde van het schadevoorval het voertuig niet was voorzien van de vereiste beveiliging. Consument had zelf op het aanvraagformulier vermeld dat het voertuig wel de vereiste beveiliging zou hebben. De Commissie is van oordeel dat Gevolmachtigde de claim heeft mogen afwijzen door een beroep te doen op de clausule. Daarnaast is niet gebleken dat Gevolmachtigde jegens Consument zijn zorgplicht heeft geschonden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 15 mei en 25 juni 2019;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 14 maart 2015 voor zijn auto, een Mercedes-Benz [type] bij Gevolmachtigde een autoverzekering met WA- en Casco-dekking gesloten. Op het aanvraagformulier heeft Consument bij *'Beveiliging'* het volgende vermeld: *"SCM-klasse 3"*.

2.2 Op het afgegeven polisblad is onder meer vermeld dat clausule '11666 – VbV/SCM klasse 3' op de verzekering van toepassing is. Op het clausuleblad is hierover het volgende opgenomen:

"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 beveiligingsklasse 3. Schadevergoeding vindt plaats na overlegging van een 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".

2.3 Consument heeft op 13 december 2018 bij de politie aangifte gedaan van auto-inbraak en diefstal van 2 koplampen, een usb-stick en een geheugenkaart uit zijn auto. Daarnaast heeft Consument de schade bij Gevolmachtigde gemeld.

2.4 De door Gevolmachtigde ingeschakelde schade-expert heeft in het expertiserapport van 20 december 2018 de schade op € 11.039,16 vastgesteld. In een aanvullend rapport van 28 december 2018 heeft de schade-expert het volgende opgenomen:

"[Reparateur] gesproken. Er is geen alarminstallatie ingebouwd. Het enigste wat er op zit is af fabriek. Start onderbreking".

2.5 Bij brief van 3 januari 2019 heeft Gevolmachtigde de schadeclaim van Consument via de assurantietussenpersoon (verder 'de Tussenpersoon') afgewezen, omdat het voertuig op het moment van het schadevoorval niet over het vereiste beveiligingssysteem beschikte.

2.6 De Tussenpersoon heeft Gevolmachtigde op 7 januari 2019 om een coulance uitkering verzocht. Gevolmachtigde heeft hierop het verzoek van de Tussenpersoon aan de verzekeraar voorgelegd. Bij brief van 1 februari 2019 heeft Gevolmachtigde de Tussenpersoon medegedeeld dat de verzekeraar geen ruimte voor een uitkering uit coulance zag.

2.7 De Tussenpersoon heeft Gevolmachtigde vervolgens per e-mailbericht van 6 februari 2019 verzocht de schade op basis van 50/50 af te handelen. Gevolmachtigde heeft ook dit verzoek afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Gevolmachtigde de schade, door hem op € 11. 000,-- begroot, alsnog vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- Consument heeft aanvankelijk op internet hetzelfde model gezien, waarbij de aanwezigheid van een beveiligingsklasse 3 was vermeld. Consument was echter op zoek naar een auto met een glazen dak. Toen Consument de auto kocht, was hij ervan uitgegaan dat dit voertuig over hetzelfde beveiligingssysteem beschikte. Consument heeft het aanvraagformulier naar eer en geweten ingevuld.
- Gevolmachtigde heeft Consument nooit verzocht om een geldig beveiligingscertificaat over te leggen. Als Gevolmachtigde wel om overlegging van het certificaat zou hebben verzocht, was het voor Consument direct duidelijk dat het voertuig niet over een beveiligingssysteem klasse 3 beschikte. Consument had in dat geval tijdig de vereiste beveiliging kunnen laten aanbrengen. Ook heeft Gevolmachtigde ten tijde van de aanvraag van de autoverzekering niet gecontroleerd of de auto van Consument daadwerkelijk over een beveiligingssysteem klasse 3 beschikte. Het ligt op de weg van Gevolmachtigde om de door Consument verstrekte informatie op dit punt te controleren.

Verweer van Gevolmachtigde

3.3 Gevolmachtigde heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich allereerst gesteld voor de vraag of Gevolmachtigde met een beroep op de in 2.2 geciteerde clausule het verzoek om dekking voor schade als gevolg van inbraak/diefstal heeft mogen afwijzen.

4.2 Vast staat dat de auto van Consument ten tijde van het schadevoorval niet over een in werking gesteld beveiligingssysteem volgens beveiligingsklasse 3 of een ander vergelijkbaar beveiligingssysteem beschikte. Uit het aanvullende expertiserapport van 28 december 2018 blijkt dat er geen alarminstallatie was ingebouwd en dat de auto alleen een startonderbreker had. Dit brengt mee dat Gevolmachtigde de claim heeft mogen afwijzen door een beroep te doen op de uitsluitingsgrond als genoemd in Clausule 11666.

4.3 De vraag die vervolgens dient te worden beantwoord is of Gevolmachtigde jegens Consument zijn zorgplicht heeft geschonden door niet om een certificaat te vragen dan wel te controleren of het voertuig van Consument ook daadwerkelijk over een beveiligingssysteem klasse 3 beschikte. Consument stelt dat het ontbreken van de vereiste beveiliging gemakkelijk aan het licht zou zijn gekomen als Gevolmachtigde dit vooraf had gecontroleerd. Gevolmachtigde heeft dit standpunt betwist.

4.4 Als uitgangspunt dient te gelden dat een financiële dienstverlener in beginsel mag uitgaan van de juistheid van de door Consument bij de aanvraag van de verzekering verstrekte informatie. In dit geval heeft Consument zelf op het aanvraagformulier vermeld dat de auto een SCM-klasse 3 beveiliging had. Gelet op het merk, het model en het bouwjaar van de auto, was er voor Gevolmachtigde ook geen aanleiding om aan de juistheid van de door Consument verstrekte informatie te twijfelen. Consument was er, gelet op zijn bevindingen op het punt van de beveiliging van andere auto's van hetzelfde merk en model, zelf van overtuigd dat het door hem gekochte voertuig eveneens over het vereiste beveiligingssysteem zou beschikken. Dat dit achteraf gezien niet het geval bleek te zijn, kan Gevolmachtigde niet worden tegengeworpen. Consument heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid. Naar het oordeel van de Commissie reikt de zorgplicht van Gevolmachtigde niet zo ver dat op hem een onderzoeksplicht ten aanzien van het door Consument opgegeven beveiligingssysteem rust. Dit geldt eveneens voor het argument van Consument dat Gevolmachtigde om overlegging van een certificaat had moeten vragen. Uit Clausule 11666 volgt dat de schadevergoeding pas wordt uitgekeerd nadat een certificaat met betrekking tot de beveiliging wordt overgelegd. Uit deze formulering volgt niet dat Gevolmachtigde de plicht heeft om ten tijde van het aangaan van de verzekeringsovereenkomst de aanwezigheid van het opgegeven beveiligingssysteem te controleren.

4.5 Het hiervoor overwogene leidt de Commissie tot de conclusie dat Gevolmachtigde jegens Consument zijn zorgplicht niet heeft geschonden. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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.