KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 181
d.d. 19 oktober 2010
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mw. mr. E.M. Dil-Stork en prof.mr. M.L. Hendrikse)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 6 november 2009;
- het ingevulde en op 9 december 2009 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 4 februari 2010 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 10 februari 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 17 februari 2010.

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 het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 4 oktober 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument heeft door bemiddeling van (een groepsonderdeel van) Aangeslotene in 2003 een motorverzekering afgesloten. Het betreffende aanvraagformulier is op 5 juni 2003 door Consument ondertekend;
- in de op 3 juni 2003 afgegeven voorlopige dekkingsverklaring zijn o.a. de volgende stallingsvoorwaarden opgenomen:
  ‘**Geen alarmverplichting, wel 2 sloten, stuurslot plus een ART goedgekeurd en voor motoren geadviseerd hang of beugelslot, te allen tijde! De motor dient in een afgesloten ruimte te worden gestald. Indien niet mogelijk, dient de motor tussen 23:00 en 7:00 uur aan een aard en nagelvast voorwerp te worden bevestigd, door middel van een ART goedgekeurd en voor motoren geadviseerd slot. Twee motoren aan elkaar door middel van een ART goedgekeurd en voor motoren geadviseerd slot is gelijkgesteld, als aard en nagelvast. Indien u voor de eerste keer bij ons een verzekering afsluit, is de huidige eis**

een ART**+ slot (ART vier sterren plus). Wij adviseren de motor altijd aard en nagelvast te zetten.”**;

- in artikel 13, lid 1 onder b van de destijds toepasselijke verzekeringsvoorwaarden (MRP 232) is bepaald dat diefstal van de motor uitsluitend verzekerd is indien de motor op slot was gezet met zowel het standaardslot als een voor motoren ART-goedgekeurd slot;
- in september 2008 heeft Consument haar volgende, zes jaar oude motor via Aangeslotene verzekerd;
- in de op 16 september 2008 door Aangeslotene afgegeven voorlopige dekkings-verklaring zijn geen stallingsvoorwaarden opgenomen;
- in artikel 27, lid 1 onder b van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden MTR UGB is vetgedrukt en onderstreept bepaald dat diefstal van de motor uitsluitend verzekerd is indien de motor op slot was gezet met een ART categorie 4 goedgekeurd slot;
- tussen 30 juni en 1 juli 2009 is de motor van Consument gestolen;
- de verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument met een beroep op artikel 27, lid 1, onder b van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden afgewezen;

3. Geschil

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene aan haar een bedrag van €6.250,- betaalt zijnde de dagwaarde van de gestolen motor.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
In september 2008 heeft Aangeslotene Consument noch schriftelijk noch mondeling gewezen op de verplichting van het ART 4* slot. Het gaat hier om een essentiële verplichting. Ook in 2003 heeft Aangeslotene Consument op geen enkele wijze vooraf geïnformeerd over de betreffende verplichting. Aangeslotene heeft daarmee niet voldaan aan haar zorgplicht en informatieplicht jegens Consument. Voor de verzekering in 2008 heeft Consument geen aanvraagformulier ondertekend.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
In 2003 stond de voorwaarde dat de motor gestald moet worden door middel van een ART 4* slot uitdrukkelijk op de voorlopige dekkingsverklaring d.d. 3 juni 2003. Hiernaast bevatte de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden MRP 232 in artikel 13, lid, onder b een soortgelijke verplichting.
In 2008 is geen nieuwe verzekering tot stand gekomen maar is de nieuwe motor onder de bestaande verzekering gedekt. Consument heeft daartoe een gewijzigde polis ontvangen. In artikel 27, lid 1, onder b van de toepasselijke verzekerings-voorwaarden MTR UGB is uitdrukkelijk bepaald dat diefstal van de motor uitsluitend verzekerd is indien de motor op slot was gezet met een ART categorie 4 goed-

gekeurd slot. De verzekeringsvoorwaarden staan ook op de site van Aangeslotene. Hiernaast is Consument in telefonische contacten wel gewezen op de verplichting van een ART 4* slot.

4. Zitting

4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

5. Beoordeling

5.1 Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is haar taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003,375, rechtsoverweging 3.4.1).

5.2 De Commissie is van oordeel dat het tot de zorgplicht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon behoort dat hij de verzekeringnemer bij een tussentijdse wijziging als de onderhavige die plaatsvindt vijf jaar na de totstandkoming van de oorspronkelijke verzekering, opnieuw wijst op de essentiële voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst, waaronder de stallingsvoorwaarden.

5.3 De Commissie stelt vast dat de in september 2008 door Aangeslotene verstrekte voorlopige dekkingsverklaring in het geheel geen stallingsvoorwaarden bevat. Ook staat niet vast dat Aangeslotene Consument in september 2008 op andere wijze op de stallingsvoorwaarden heeft gewezen.

5.4 Nu Aangeslotene de in overweging 5.1 genoemde zorgplicht jegens Consument niet is nagekomen, is eerstgenoemde in beginsel verplicht de door Consument tengevolge van de diefstal van haar motor geleden schade te vergoeden.

5.5 Anderzijds ligt het naar het oordeel van de Commissie op de weg van de Consument om zich na ontvangst van de (aangepaste) polis ervan te overtuigen dat de bewuste wijziging op correcte wijze is verwerkt alsmede kennis te nemen van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. In artikel 27, lid 1 onder b van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden zijn de stallingsvoorwaarden vetgedrukt en onderstreept opgenomen.

5.6 Nu Consument dat in dit geval heeft nagelaten ziet de Commissie hierin aanleiding om de schadevergoedingsplicht van Aangeslotene op grond van artikel 6:101 BW te verminderen en de door Consument geleden schade gelijkelijk over partijen te verdelen.

5.7 Nu Consument deels in het gelijk wordt gesteld dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad €50,- te vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument een bedrag van €3.125,- te vergoeden, vermeerderd met de door Consument betaalde eigen bijdrage van €50,- voor de behandeling van dit geschil.
Het meer gevorderde wordt afgewezen.