RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2003/75 Plez

i n d e k l a c h t nr. 2003.1532 (045.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding

Klaagsters echtgenoot heeft bij verzekeraar een pleziervaartuigverzekering gesloten voor zijn open boot met 6 PK Mercury-aanhangmotor.

In artikel 31.1 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is bepaald: 'Geen *uitkering* wordt verleend voor schade of verlies: 31.1.1 door *onvoldoende zorg* voor en/of *onvoldoende onderhoud* van het verzekerde'.

In artikel 1.18 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald: 'onvoldoende zorg voor en/of onvoldoende onderhoud: hieronder wordt onder andere verstaan: (…) 1.18.7 het niet beveiligen van een buitenboordmotor door middel van een speciaal daarvoor bestemd buitenboordmotorslot'.

In artikel 34.4.1 van deze voorwaarden is bepaald: 'In geval van diefstal van de buitenboordmotor geldt de *dagwaarde* als basis voor de berekening van de *uitkering,* tenzij de buitenboordmotor beveiligd is met een VIP/TNO goedgekeurd slot (…)'.

Klaagsters echtgenoot heeft via zijn tussenpersoon bij verzekeraar aangifte gedaan van de diefstal in de periode van 16 tot 18 juli 2002 van de buitenboordmotor. Verzekeraar heeft de schade door een expert laten onderzoeken, waarbij de schade is vastgesteld op een bedrag van € 1.475,- op basis van dagwaarde. Vervolgens heeft verzekeraar geweigerd de schade uit te keren op de grond dat de buitenboordmotor niet door middel van een speciaal daarvoor bestemd buitenboordmotorslot was beveiligd.

De klacht

Klaagster kan zich er niet mee verenigen dat verzekeraar de buitenboordmotor niet heeft vergoed. Zij is ook van mening dat verzekeraar haar een tegemoetkoming moet geven voor haar vele telefoontjes naar verzekeraar, de expert en de tussenpersoon, en voor het feit dat haar vakantie door het gebeuren is vergald. Volgens de expert waren de sloten die zij en haar echtgenoot om/aan

de motor hadden aangebracht moeilijker te verwijderen dan de in de polis genoemde VIP/TNO goedgekeurde sloten. Telefonisch vernam zij op 1 augustus 2002 van verzekeraar dat hij de schade niet zou uitkeren omdat geen kokerslot over de knevels van de buitenboordmotor was aangebracht. Verzekeraar stelt overigens, volgens klaagster ten onrechte, op die datum schriftelijk de schade te hebben afgewezen. Vervolgens zou de tussenpersoon verzekeraar trachten te bewegen alsnog tot uitkering over te gaan, maar deze deelde op 15 augustus 2002 aan klaagster mee dat verzekeraar bij zijn afwijzend standpunt bleef. Ook daarna nog bleef hij zich inspannen om verzekeraar tot het doen van een uitkering te bewegen, maar eveneens zonder resultaat. Bij elkaar genomen heeft de kwestie wel drie maanden geduurd. Steeds moest klaagster contact opnemen met verzekeraar en de tussenpersoon, nooit namen zij zelf met haar contact op.

Het standpunt van verzekeraar

Krachtens de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden bestaat geen aanspraak op een tegemoetkoming in de telefoonkosten of een uitkering wegens gederfde vakantievreugde.

Uit het rapport van de expert blijkt dat de buitenboordmotor tegen diefstal was beveiligd door middel van een hangslot door de knevels. Tevens hing aan de buitenboordmotor een ketting met hangslot, die aan het vaartuig was verankerd.

Deze voorzieningen kunnen niet worden beschouwd als ‘een speciaal daarvoor bestemd buitenboordmotorslot' dat krachtens artikel 1.18/1.18.7 van de verzekeringsvoorwaarden moet zijn gebruikt, wil de verzekerde niet tegengeworpen krijgen dat hij met betrekking tot de beveiliging onvoldoende zorg heeft betracht. Ingevolge artikel 31.1.1 is onvoldoende zorg resp. onvoldoende onderhoud voor het verzekerde een uitsluitingsgrond.

De formulering ‘een speciaal daarvoor bestemd buitenboordmotorslot' kan en mag door een ieder – met name door iemand die zich, nadat zij eigenaresse van een boot is geworden, zou moeten verdiepen in de aan dit bezit klevende aspecten, waarvan diefstalpreventie een van de belangrijkste is - aldus worden begrepen dat hangsloten en kettingen die voor velerlei toepassingen bruikbaar zijn, hiermee niet gelijkgesteld kunnen worden.

Verzekeraar heeft meer ondernomen om de door hem geeiste preventie-maatregelen duidelijk te maken. Daartoe voert hij een brochure inzake bootpreventie. Klaagsters tussenpersoon, een kantoor met het accent op verkoop van bootverzekeringen, liet er geen onduidelijkheid over bestaan deze folder aan klaagster ter beschikking te hebben gesteld. Pagina 2 ervan vermeldt: "een hangslot aan de klemschroeven en staaldraad biedt te weinig weerstand".

Klaagster heeft gesteld dat de expert haar heeft meegedeeld dat de door haar gebruikte sloten nog moeilijker te verwijderen waren dan een speciaal daarvoor bestemd buitenboordmotorslot.

Daaromtrent heeft verzekeraar de expert een toelichting gevraagd. Uit deze toelichting komt naar voren dat, als de expert zou worden gevraagd of een (VIP/TNO-goedgekeurd) buitenboordmotorslot een betere beveiliging is dan een kabel- en/of hangslot, zijn antwoord volmondig "ja" is.

Wat de expert in zijn toelichting doet volgen, behoeft geen uitweiding. Er is geen middel dat diefstal uitbant. Het moet dieven wel zo lastig mogelijk worden gemaakt. Het moet enige tijd en het nodige geweld vergen - met het risico van betrapping - voordat een slot is ‘gekraakt'. Zoals al gezegd: klaagsters slot bood te

weinig weerstand en was bovendien geen speciaal daarvoor bestemd buitenboordmotorslot.

Volgens klaagster was niet duidelijk welke concrete eisen verzekeraar stelt aan de beveiliging van de buitenboordmotor, doch hij kan haar hierin niet volgen. Aangezien hij:

- in de verzekeringsvoorwaarden expliciet aangeeft dat het van onvoldoende zorg getuigt wanneer een buitenboordmotor niet wordt beveiligd met een speciaal daarvoor bestemd buitenboordmotorslot,
- in de brochure er geen onduidelijkheid over laat bestaan dat:
  a) in ieder geval de klemschroeven van de motor moeilijk bereikbaar moeten worden gemaakt en
  b) een hangslot en een ketting/staaldraad te weinig weerstand bieden,

mag van de verzekerde worden verlangd dat hij zich door de vakhandel het voor hem juiste speciaal daarvoor bestemde buitenboordmotorslot laat adviseren. Het is ondoenlijk, in de brochure - of in de verzekeringsvoorwaarden - een lijst van buitenboordmotoren op te nemen met bij iedere motor het speciaal daarvoor bestemde buitenboordmotorslot. Er is een grote verscheidenheid aan buitenboordmotoren op de markt, welke verscheidenheid bij wijze van spreken iedere drie maanden kan wijzigen. Binnen de kortste keren zou die lijst achterhaald zijn. Het is niet redelijk deze praktische onmogelijkheid zwaarder te laten wegen dan de eigen verantwoordelijkheid van klaagster om zich in het kader van goed huisvaderschap ten opzichte van het verzekerde, waarvan diefstalpreventie een van de belangrijkste elementen is, door de vakhandel te laten informeren welk slot voor haar buitenboordmotor het speciaal daarvoor bestemde buitenboordmotorslot is.

Verzekeraar heeft derhalve via alle redelijkerwijs te vergen middelen aan klaagster kenbaar gemaakt, dat in ieder geval niet een door de knevels aangebracht hangslot tezamen met een aan het vaartuig verankerde ketting met hangslot (voor velerlei toepassingen bruikbare attributen) het voor haar buitenboordmotor speciaal daarvoor bestemde buitenboordmotorslot was.

Inherent aan het beoordelen van schadeclaims is dat achteraf de dekkingsvraag wordt beantwoord.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Zij merkt nog op de door verzekeraar bedoelde brochure niet te hebben ontvangen, maar wel andere brochures van verzekeraar en haar tussenpersoon, waaronder ook over diefstalpreventie van pleziervaartuigen. Niemand heeft klaagster en haar echtgenoot ooit gezegd welk slot op de buitenboordmotor moest.

Het oordeel van de Raad

1. Verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat aangezien de buitenboordmotor slechts was beveiligd door een hangslot door de knevels en een ketting met hangslot, deze niet was beveiligd door middel van een ‘speciaal daarvoor bestemd buitenboordmotorslot’ als bedoeld in artikel 1.18.7 van de verzekeringsvoorwaarden. Verdedigbaar voorts is het standpunt dat deze polisbepaling voor de verzekerden voldoende duidelijk is en dat het dus ook voor klaagster en haar echtgenoot voldoende duidelijk had kunnen zijn dat zij door het aanbrengen van het hangslot door de knevels en

de ketting met hangslot niet hadden voldaan aan de door artikel 1.18.7 gestelde beveiligingseis. Verzekeraar heeft dan ook door aan klaagster en haar echtgenoot uitkering ter zake van de ontvreemde buitenboordmotor te ontzeggen, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.
2. Wel geeft de Raad verzekeraar in overweging om in zijn folders met preventietips uitdrukkelijk te vermelden dat het raadplegen van de polisvoorwaarden noodzakelijk is om kennis te nemen van de specifieke preventie-eisen die hij in een concrete situatie stelt, dan wel die preventie-eisen in de folders te herhalen.
3. Verzekeraar heeft voorts de onderhavige schade - die hij reeds op 1 augustus 2002 aan klaagster heeft afgewezen - voldoende voortvarend behandeld. Aangezien zoals hiervoor onder 1. is vermeld verzekeraar aan klaagster en haar echtgenoot uitkering ter zake van de ontvreemde buitenboordmotor heeft kunnen ontzeggen, is eveneens verdedigbaar dat hij de door klaagster bedoelde telefoonkosten - buitengerechtelijke kosten als bedoeld in artikel 6:96 BW - niet heeft vergoed. Verdedigbaar is verder het standpunt van verzekeraar dat hij aan klaagster geen uitkering wegens gederfde vakantievreugde behoeft te verlenen aangezien krachtens de verzekeringsvoorwaarden daarop geen aanspraak bestaat.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 17 november 2003 door Mr. E.M. Wesseling-van Gent, fungerend voorzitter, Mr. J.G.C. Kamphuisen en Mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris

De fungerend Voorzitter:

(Mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)