Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0873
(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Voogd & Voogd Verzekeringen B.V., gevestigd te Middelharnis, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 8 oktober 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Artikel 1 en artikel 60 van het Reglement van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon / Informatieverstrekking. De auto van de consument staat op naam van zijn eenmanszaak. De auto wordt gestolen. De gevolmachtigde heeft dekking onder de autoverzekering geweigerd omdat niet was voldaan aan de beveiligingseisen. Volgens de consument heeft de gevolmachtigde bij de aanvraag van de verzekering niet duidelijk uitgelegd wat de clausule met beveiligingseisen inhoudt en wat de gevolgen zijn wanneer aan die eisen niet wordt voldaan. De commissie oordeelt dat de klacht in dit geval behandelbaar is. De vordering van de consument wordt afgewezen, omdat de gevolmachtigde niet de zorg- en informatieplicht van een tussenpersoon heeft. Daarnaast mocht de gevolmachtigde afgaan op informatie over de beveiliging van de auto die door de tussenpersoon is doorgegeven bij de aanvraag van de verzekering.

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) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de gevolmachtigde.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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 Op 14 juli 2019 heeft de consument het kenteken van een zwarte Mercedes-Benz V-klasse in het RDW register op naam van [naam onderneming] laten zetten. [naam onderneming] is de eenmanszaak van de consument. Op 15 juli 2019 heeft de consument op naam van zijn eenmanszaak een autoverzekering met dekking voor wettelijke aansprakelijkheid en cascoschade afgesloten voor de auto. De verzekering is door bemiddeling van Assurantiehuis Vanderveen B.V. afgesloten bij Voogd & Voogd Verzekeringen B.V. als gevolmachtigde van Allianz Nederland Groep N.V.

2.2 Op het polisblad van de autoverzekering staat dat de volgende clausule van toepassing is:

"16507 - VbV/SCM voertuigvolgsysteem Plus i.c.m. VbV/SCM alarmsysteem
U bent alleen verzekerd tegen diefstal of diefstal van onderdelen, inbraak en joyriding, als u aan de volgende voorwaarden voldoet.

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

- *VbV/SCM goedgekeurd alarmsysteem met hellingshoekdetectie aangevuld met een VbV/SCM goedgekeurd voertuigvolgsysteem Plus; of een*
- *VbV/SCM goedgekeurd beveiligingssysteem klasse 3 aangevuld met een VbV/SCM goedgekeurd beveiligingssysteem klasse 4; of een*
- *VbV/SCM goedgekeurd beveiligingssysteem klasse 5; of een*
- *gelijkwaardig af-fabriek geleverd alarmsysteem met hellingshoekdetectie aangevuld met een VbV/SCM goedgekeurd voertuigvolgsysteem Plus.*

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.

Voor het voertuigvolgsysteem moet u een GSM/data abonnement nemen en in stand houden alsmede een abonnement bij een, door het Ministerie van Justitie erkende, Particuliere Alarmcentrale (PAC)."

2.3 Op 19 april 2020 heeft de consument aangifte gedaan van diefstal van de auto. Diezelfde dag heeft de consument aanspraak gemaakt op dekking onder de autoverzekering.

2.4 Uit het rapport van het door de gevolmachtigde ingeschakelde onderzoeksbureau blijkt dat de auto niet voldeed aan de beveiligingseis van clausule 16507 vermeld op het polisblad en in de verzekeringsvoorwaarden. Om die reden heeft de gevolmachtigde de dekking afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument is van mening dat de gevolmachtigde zijn zorg- en informatieplicht heeft geschonden door bij de aanvraag van de autoverzekering niet duidelijk uit te leggen wat de clausule met beveiligingseisen inhoudt en wat de gevolgen zijn wanneer daaraan niet wordt voldaan. De schade die de consument als gevolg hiervan lijdt, begroot hij op de door de expert van de gevolmachtigde getaxeerde waarde van de auto van € 33.000,-. Ook maakt de consument aanspraak op wettelijke rente over € 660,- vanaf 19 april 2020.

Het verweer

2.6 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 commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Behandelbaarheid van de klacht

3.2 Voordat de commissie de klacht inhoudelijk kan beoordelen, moet de commissie beoordelen of zij de klacht kan behandelen. Op grond van artikel 1 en artikel 60 van het Reglement van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder het reglement) kan de commissie alleen een klacht behandelen van een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. De tekst van artikel 1 en artikel 60 van het reglement is aan deze uitspraak gehecht.

3.3 Het consumentbegrip vereist in dit geval dat de autoverzekering bij de gevolmachtigde is gesloten door een natuurlijk persoon voor, kort gezegd, privé doeleinden. De auto-verzekering is afgesloten door de eenmanszaak van de consument, [naam onderneming]. Een eenmanszaak is echter een ondernemingsvorm zonder rechtspersoonlijkheid waarbij een natuurlijke persoon, in dit geval de consument, voor eigen rekening en risico een bedrijf voert. Dit betekent dus dat de consument als natuurlijke persoon de verzekerings-overeenkomst heeft gesloten.

3.4 Maar deze vaststelling alleen is nog niet voldoende. Ook moet worden beoordeeld of de consument de verzekeringsovereenkomst heeft gesloten voor doeleinden die buiten de bedrijfsactiviteit van [naam onderneming] vallen. De commissie vindt aannemelijk dat dit het geval is. Uit het polisblad en de aangifte blijkt dat de auto een personenauto is en niet zonder meer een bedrijfswagen. Het gaat om een relatief grote personenauto die de consument naar eigen zeggen nodig heeft omdat hij vier kinderen heeft. Daarbij staat op het polisblad: *"Gebruik*: *"Particulier (en woon-werkverkeer)"*.

Uit de verklaring van de consument bij het door de gevolmachtigde ingeschakelde onderzoeksbureau volgt bovendien dat er ofwel bijtelling zou plaatsvinden, dan wel overdracht van de auto naar privé met declaratie van zakelijke kilometers. Ook is in de aangifte van de diefstal vermeld: *"Goederen in de personenauto*: *"2 kinderzitjes, zonnebril, kinderwagen merk MC Laren, 3 cd's"*. Hoewel het hier gaat om een momentopname, duidt ook de aanwezigheid van kinderbenodigdheden op privé gebruik. Tegenover deze omstandigheden staat alleen dat de verzekeringsovereenkomst is gesloten door [naam onderneming]. Alleen die omstandigheid is in dit geval onvoldoende om te concluderen tot een (overheersend) zakelijk gebruik.

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument de verzekeringsovereenkomst in dit geval dus gesloten voor doeleinden die buiten de activiteiten van zijn bedrijf liggen. De commissie zal de klacht van de consument hierna behandelen.

De gevolmachtigde is niet de tussenpersoon

3.6 Niet ter discussie staat dat de clausule met beveiligingseisen van toepassing is op de autoverzekering en dat de auto hieraan op het moment van de diefstal niet voldeed. De consument verwijt de gevolmachtigde dat hem bij de aanvraag van de autoverzekering niet duidelijk is uitgelegd wat de clausule inhoudt en wat de gevolgen zijn als aan die beveiligings-eisen niet wordt voldaan. Daarmee heeft de gevolmachtigde zijn zorgplicht jegens de consument geschonden die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend *tussenpersoon* mag worden verwacht. Daarnaast stelt de consument dat hij bij de aanvraag niet heeft doorgegeven dat de auto was voorzien van beveiliging met alarmklasse 4.

3.7 De gevolmachtigde heeft de autoverzekering afgesloten namens de verzekeraar Allianz Nederland Groep N.V. De bij de verzekering betrokken tussenpersoon is een andere partij, namelijk Assurantiehuis Vanderveen B.V. De consument heeft niet deugdelijk onderbouwd dat de gevolmachtigde toch de rol van tussenpersoon heeft vervuld. Naar het oordeel van de commissie is de consument daarom met zijn klacht over het gebrek aan uitleg over de clausule met beveiligingseisen en over de gevolgen wanneer daaraan niet wordt voldaan bij de gevolmachtigde aan het verkeerde adres. De gevolmachtigde is namens de verzekeraar gehouden om de consument deugdelijk te informeren over de beveiligingsclausule en dat heeft hij gedaan door de clausule op het polisblad te vermelden. Indien en voor zover de tussenpersoon haar verplichtingen niet is nagekomen, kan de gevolmachtigde daarvan geen verwijt worden gemaakt.

3.8 Ook is van belang dat bij de aanvraag door de tussenpersoon namens de consument is doorgegeven dat de auto was voorzien van beveiliging met alarmklasse 4. De gevolmachtigde mag in zijn verhouding tot de consument afgaan op die informatie van de tussenpersoon.

Voor zover de tussenpersoon onjuiste informatie zou hebben doorgegeven, kan de gevolmachtigde daar niet op worden aangesproken.

3.9 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen daarom onbesproken blijven.

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.

Bijlage - Artikel 1 en artikel 60 van het Reglement van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Artikel 1 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie?
De Geschillencommissie behandelt Klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners of, bij nawerking, voormalig aangesloten Financiële dienstverleners.

Artikel 60 Begrippen
In dit Reglement wordt verstaan onder:
[…]
Consument:
Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt.
Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:
a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) of bestuurder(s) of lid van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn persoonlijke pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars. Beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument.
b) de deelnemer aan een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
c) de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering alsmede degene die als derde-benadeelde aan de wet een eigen recht op schadevergoeding ontleent tegen een verzekeraar. Hieronder valt niet de zogenoemde ‘directe actie’ van art. 7:954 Burgerlijk Wetboek.
d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht.