

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-627
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ANWB B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak : 4 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat hij, door het tekortschieten van de Tussenpersoon in diens mededelingsplicht, onvoldoende op de hoogte is gesteld van de noodzaak om gebruik te maken van een zogeheten 'ART 4 slot'. De Commissie stelt vast dat Consument via een aanvraagformulier van de Tussenpersoon op internet de motorverzekering heeft gesloten. Kort na het sluiten van de verzekering is de motor van Consument gestolen. Consument heeft geen dekking gekregen door zijn verzekering, doordat hij geen gebruik had gemaakt van een ART 4 slot. Consument is zowel bij de slotverklaring van het aanvraagformulier als op de eerste pagina van het polisblad expliciet gewezen op het vereiste ART slot voor diefstaldekking. Dat de Tussenpersoon in het aanvraagformulier niet een apart selectiehokje heeft besteed aan het ART 4 slot voorzien van uitvoerige uitleg of uit eigen beweging (telefonisch) bij Consument heeft nagevraagd, betekent niet dat de Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn mededelingsplicht. Nu Consument aangeeft dat hij niet begreep wat een dergelijk slot inhield, had het op zijn weg gelegen om daarover vragen te stellen aan de Tussenpersoon. Nu Consument dit heeft nagelaten, komt de schade voor zijn rekening en risico. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Tussenpersoon;
- de brief van Consument van 17 april 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 27 februari 2017 heeft Consument via de website van de Tussenpersoon een verzekering voor zijn motor gesloten. De slotverklaring bij de aanvraag luidde, voor zover relevant, als volgt:

Clausules

De onderstaande clause(s) zijn op uw verzekering van toepassing.

Informatieclausule

Akkoord

Ja, ik ga akkoord met deze slotverklaring en de [polisvoorwaarden](#)

Je hebt 14 dagen bedenktijd waarin je kosteloos kunt opzeggen.

Let op: alleen met een goedgekeurd ART slot (4 sterren) is jouw motor tegen diefstal verzekerd.

[Verzekering aanvragen >](#)

[↓ Bekijk premieberekening](#)

- 2.2 Op de verzekering zijn de zogeheten 'Voorwaarden ANWB Motorverzekering MTR ANC' (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing. Pagina 14 en 15 van de voorwaarden luiden voor zover relevant als volgt:

"Niet verzekerd is schade:

(...)

3. *Als de motor niet volgens de beveiligingseisen was beveiligd met de standaard aanwezige sloten en een ART categorie 4 goedgekeurd slot. En indien van toepassing niet is voldaan aan de door ons aanvullend verplicht gestelde beveiligingseis(en);"*

2.3 Het polisblad dat door de Tussenpersoon is afgegeven luidt, voor zover relevant, als volgt:

Polisgegevens			
Soort verzekering	: ANWB Motorverzekering	Hoofdpremieervaldag	: 04-03-2018
Polisnummer	: ██████████	Contractduur	: 1 jaar
Afgiftenummer polisblad	: 1	Belasting per	: Jaar
Afgegeven i.v.m.	: Nieuwe verzekering	Verzekerde bedragen	: Nee
Ingangsdatum polis	: 04-03-2017	exclusief bbw	
		Voorwaardennummer	: MTRANC

Objectgegevens			
Kenteken	: ██████████	Uitvoering	: ██████████
Meldcode	: ██████████	Gewicht	: 210 kg
Merk	: YAMAHA	Cataloguswaarde	: € 11.999
Model	: SCOOTER	Km's per jaar	: tot 5000 km per jaar
Bouwjaar	: 2017		

Verzekeringsgegevens inclusief dekkingen			
Gewenste dekking	: WA + Volledig casco	3 jaar	: Nee
WA	: € 2.500.000,00 bij schade aan zaken	aanschafwaardegarantie	
	: € 6.000.000,00 bij schade aan personen	Accessoire dekking	: € 500 (standaard meeverzekerd)
Standaard eigen risico	: € 150,00	Winterslop	: Nee
Vrijwillig extra eigen risico	: € 0,00	Aantal schadevrije jaren	: 0
		Aantal B/M treden	: 14
		No-claim korting	: 80,00 %

Diefstal en joy-riding van de motor is alleen verzekerd als de motor, naast de standaard aanwezige sloten, is beveiligd met een ART categorie 4 goedgekeurd slot.

(...)

Clausule 052: Diefstalpreventie motor

Tussen 23.00uur en 7.00uur, moet het motorrijtuig worden gestald in een goed afgesloten ruimte. In de afgesloten ruimte moet het motorrijtuig op slot staan door middel van een ART categorie 4 goedgekeurd slot. Uitsluitend indien het motorrijtuig in verband met bijvoorbeeld visite (niet in de directe omgeving van het woonadres) of vakantie niet op het woonadres verblijft, is het toegestaan om het motorrijtuig alleen door middel van een ART categorie 4 goedgekeurd slot tegen diefstal te beveiligen. Indien niet aan de bovenomschreven preventie maatregelen is voldaan, bestaat er geen recht op schadevergoeding.

2.4 Omstreeks 19 juni 2017 is de motor van Consument gestolen, waarvan hij aangifte heeft gedaan bij de politie.

2.5 Op 26 juni 2017 heeft Consument in een contactformulier op de website van de Tussenpersoon een verklaring ingevuld die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Ik heb op 3 maart een verzekering afgesloten tegen schade en diefstal van mijn eerste motor. Aan de telefoon is mij niets verteld over een ART slot. Op 19 juni is mijn motor gestolen. Ik heb vandaag contact gehad met Unigarant. Zij gaven aan niet uit te keren.

Ik houd ANWB aansprakelijk voor de schade aangezien zij mij als tussenpersoon hierover niets hebben verteld. Ook staat er in de voorwaarden niet uitgelegd wat een ART slot is.”

2.6 Op 28 juni 2017 heeft de Tussenpersoon per e-mail Consument, voor zover relevant, bericht:

“U heeft de ANWB Motorverzekering op 27 februari 2017 via internet afgesloten De bevestiging hebben wij per e-mail naar u verstuurd.

Zowel op het polisblad als in de voorwaarden vermelden wij dat u in het bezit moet

zijn van een ART 4 slot.

Een ART slot kan worden gekocht bij een rijwielhandelaar. Hier hebben wij geen verdere informatie over. Wij hebben aan onze verplichting voldaan door te vermelden dat u in het bezit moet zijn van een ART 4 slot. Wij gaan er dan ook van uit dat een verzekeringnemer contact met ons opneemt bij vragen of onduidelijkheden.”

- 2.7 Diezelfde dag heeft Consument per e-mail, voor zover relevant, gereageerd:

“Zoals u heeft kunnen lezen is primair nu juist het probleem dat de ANWB, als tussenpersoon, mij niets heeft verteld over de noodzaak van een extra slot toen ik de verzekering telefonisch heb afgesloten. Het was mijn eerste motor, ik wist het gewoon niet. Daarmee heeft volgens mij de ANWB (als tussenpersoon) niet voldaan aan haar informatieplicht jegens mij.

(...)

Secundair merk ik op dat op het polisblad of in de voorwaarden niet staat uitgelegd wat een “ART slot” inhoudt/betekent. Ik had een gloednieuwe Yamaha [Type] gekocht met een key-less systeem met afstandbediening. Ik was in de veronderstelling dat dit zou voldoen aan de hoogste veiligheidseisen.

(...)

Ten derde constateer ik dat noch u noch de heer (...) een belangen afweging maakt of kijkt naar de argumentatie of de feitelijke omstandigheden van het geval.”

- 2.8 Op 30 juni 2017 heeft de Tussenpersoon Consument per e-mail, voor zover relevant, als volgt bericht:

“Via welke wijze is de polisaanvraag gedaan?

Uw aanvraag is binnengekomen via het internet, deze is niet telefonisch voldaan.

Hoe informeren wij u over de voorwaarden van uw polis?

Op de eerste pagina van het polisblad staat vermeld dat u in het bezit dient te zijn van een ART goedgekeurd 4 sterren slot. Tevens wordt hier uitleg over gegeven in de polisvoorwaarden.

Daarnaast is er een aparte clause op uw polis met betrekking tot extra voorwaarden met betrekking tot de stalling en sloten.

Waarom wordt er geen uitleg gegeven over de betekenis van ART?

ART is een soort keurmerk voor sloten. Bij het afsluiten van een polis heeft u een eigen zorgplicht om te voldoen aan de voorwaarden welke aan de verzekering worden gesteld. Dus ook om na te gaan of u in het bezit bent van een ART 4 sterren slot.”

- 2.9 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een definitieve oplossing van de klacht van Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 12.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument had een nieuwe motor gekocht met een zogeheten “key-less” beveiligingssysteem. De Tussenpersoon heeft nagelaten Consument expliciet te wijzen op de noodzaak van het gebruik van een ART 4 slot bij diefstaldekking, door bijvoorbeeld geen selectiehokje op het aanvraagformulier toe te wijden aan de noodzaak van dit ART 4 slot. Eveneens heeft de Tussenpersoon bij het aanvraagproces nagelaten aan Consument uit te leggen wat een dergelijk ART 4 slot inhoudt. Consument was hierdoor in de veronderstelling dat zijn motor voldoende beveiligd was om in aanmerking te komen voor dekking door zijn verzekering bij diefstal.

Verweer van de Tussenpersoon

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

4. Beoordeling

4.1 Consument voert aan dat hij door het tekortschieten van de Tussenpersoon in diens mededelingsplicht, onvoldoende op de hoogte was van de noodzaak gebruik te maken van een zogeheten ‘ART 4 slot’ oftewel een ART keurmerk slot met vier sterren om tegen diefstal verzekerd te zijn.

4.2 De Commissie stelt vast dat Consument via een aanvraagformulier op internet de verzekering voor zijn motor heeft gesloten. Bij het invullen van de slotverklaring van de verzekeringsaanvraag op de website stond de zin opgenomen: “*Let op: alleen met een goedgekeurd ART slot (4 sterren) is jouw motor tegen diefstal verzekerd.*” Eveneens stelt de Commissie vast dat Consument, niet lang na het sluiten van de verzekering, het polisblad heeft ontvangen. Onderaan de eerste pagina van het polisblad staat: “*Diefstal en joy-riding van de motor is alleen verzekerd als de motor, naast de standaard aanwezige sloten, is beveiligd met een ART categorie goedgekeurd slot.*”

4.3 De Commissie stelt voorts vast dat de Tussenpersoon, naast de vermeldingen in het aanvraagformulier en op het polisblad, ook op zijn website en in de polisvoorwaarden, waarmee Consument blijkens het aanvraagformulier akkoord was gegaan, heeft vermeld dat het ART 4 slot een vereiste was voor de diefstaldekking.

De Commissie is van oordeel dat Consument in voldoende mate door de Tussenpersoon is gewezen op de noodzaak van een ART 4 slot om in aanmerking te komen voor de diefstaldekking voor zijn motor. Dat de Tussenpersoon in het aanvraagformulier niet een apart selectiehokje heeft besteed aan het ART 4 slot voorzien van uitvoerige uitleg of uit eigen beweging (telefonisch) bij Consument heeft nagevraagd of deze begreep wat een dergelijk slot inhield, betekent niet dat de Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn mededelingsplicht. Nu Consument aangeeft dat hij niet begreep wat een dergelijk slot inhield, had het op zijn weg gelegen om daarover vragen te stellen aan de Tussenpersoon. Nu Consument heeft dit heeft nagelaten, komt de schade voor zijn rekening en risico.

4.4 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.