

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-188
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Minos Assurantiën, gevestigd te Nijmegen, verder te noemen Minos
Datum uitspraak : 14 maart 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De auto van consument is gestolen en wordt teruggevonden in het buitenland. De schade wordt niet gedekt door de WAM-verzekering. Consument stelt dat hij zijn assurantieadviseur opdracht heeft gegeven voor het afsluiten van een motorrijtuigenverzekering met (beperkt) casco, zodat schade door diefstal gedekt zou zijn. Dat Consument die opdracht heeft gegeven komt niet vast te staan. De Commissie gaat er daarom vanuit dat de tussenpersoon terecht voor Consument een WAM-verzekering heeft afgesloten. De tussenpersoon is niet schadeplichtig. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Minos met bijlagen;
- de nadere reactie van Consument;
- de nadere reactie van Minos.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Voor zijn [merk auto I] (hierna: de auto) heeft Consument een motorrijtuigenverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij Acura Assuradeuren B.V. Acura is de volmacht van Generali schadeverzekering maatschappij N.V. (hierna: Generali). Minos was de adviseur bij het aangaan van deze verzekering.
- 2.2 De auto is van de zoon van Consument. Toen Consument naar het buitenland vertrok is de verzekering op naam van de zoon van Consument gezet. Op enig moment heeft de echtgenote van Consument de auto verzekerd met enkel WA-dekking (zonder diefstal). In juni 2016 heeft Consument met een telefonische opdracht de verzekering weer op zijn naam gezet.
- 2.3 Op het polisblad van de verzekering staat vermeld:

Module Motorrijtuigen	(...) <i>Personenauto WA E-tarief</i>
Datum ingang	25-06-2016
(...)	
Voorwaarden	<i>Algemene Voorwaarden (027)</i> <i>Bijzondere Voorwaarden Personenautoverzekering E-tarief (119)</i>
(...)	
Dekking(en)	<i>Verzekerd bedrag</i>
<i>Aansprakelijkheid personenschade</i>	<i>5.600.000</i>
<i>Aansprakelijkheid zaakschade</i>	<i>2.500.000</i>
<i>Schade-inzittendenverzekering</i>	<i>1.000.000</i>
(...)	
Clausule(s)	<i>Schade inzittenden</i>

- 2.4 In zijn klantenadministratie heeft Minos, voor zover relevant, de volgende aantekeningen gemaakt:

28-05-2014: zoon van (Consument) heeft autoverzekering overgenomen.

31-12-2014: vanaf 30 dec 2014 andere auto [merk auto I] (kenteken). Met (naam zoon) afgesproken de [merk auto I] eerst alleen WA + SVI en hij komt er vanaf 5 januari op terug om berekeningen te laten maken. Oude auto tot 20 jan 2015 mee verzekerd.

02-01-2015: vader (naam Consument) is op 2 januari 2015 langs geweest op kantoor. Wil auto van zoon verzekeren op vrouws naam. Als (naam zoon) 24 is krijgt hij pas weer eigen verzekering. Het scheelt niet veel in premie.

Heb de man de risico's uitgelegd maar gaat voor de goedkoopste prijs en eigen risico bij ongeval persoon onder 24 jaar vindt hij niet belangrijk want zoon is goede en rustige chauffeur en is zuinig op zijn auto enz enz.

12-01-2015: per 12 januari [merk auto II] gestopt wegens verkoop.

- 2.5 De auto van Consument is op 9 december 2016 gestolen. De auto is teruggevonden in [land]. De zoon van Consument is naar [land] gevlogen om de auto op te halen en weer terug naar Nederland te rijden.
- 2.6 Consument heeft de diefstal gemeld bij Minos. Op 13 december 2016 heeft Minos aan Consument een brief gestuurd. Hierin staat onder meer: "(...) U heeft via ons kantoor een WA verzekering afgesloten op dit voertuig. Hierdoor is er geen dekking voor diefstal op deze polis. Wij hebben ook het waarborgfonds benaderd maar ook bij hen is diefstal uitgesloten als verhaalsmogelijkheid. Wij benadrukken dat wij zowel u als uw zoon herhaaldelijk op dit risico hebben gewezen en dit ook als zodanig hebben vastgelegd. U heeft telkenmale aangegeven dat de auto 's avonds in een afgesloten parkeergarage staat en u overdag het risico kunt lopen niet verzekerd te zijn voor diefstal."
- 2.7 Consument was in de veronderstelling dat diefstal onder de dekking van zijn verzekering viel, hetgeen heeft geleid tot onderhavig geschil.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van schade van een bedrag van € 2.547,90, onder meer bestaande uit kosten gemaakt in verband met het terughalen van de gestolen auto, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 6 juni 2017. Tevens vordert Consument betaling van de incassokosten van € 379,79.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument heeft aan Minos opdracht gegeven een verzekering met WA +/- extra dekking (met diefstal) af te sluiten (hierna: WA beperkt casco). Minos is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de opdracht die Consument aan Minos heeft gegeven. Door een verzekering aan te vragen met enkel WA-dekking, heeft Minos tegenover Consument niet de zorg betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantieadviseur mag worden verwacht.
 - Consument heeft kosten moeten maken voor het terugbrengen van de auto naar Nederland omdat deze kosten niet onder de dekking van de WA-verzekering vielen.

3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan, kort en zakelijk weergegeven:

- Sinds 2010 heeft Consument al zijn auto's door Minos laten verzekeren met een WA beperkt casco. Dat heeft Consument bij zijn laatste opdracht voor de [merk auto I] uitdrukkelijk aangegeven. Hij heeft geen reden om een verzekering met enkel WA-dekking af te sluiten. Hij heeft meer dan twintig schadevrije jaren opgebouwd en dit levert een gunstige premie op. Consument betwist dat hij voor de goedkoopste premie heeft gekozen.
- Op het polisblad staat als dekking vermeld WA E-Tarief. Consument ging er vanuit dat hiermee de auto WA (+) Extra was verzekerd inclusief diefstal. Uit het polisblad blijkt niet dat diefstal is uitgesloten. Op de groene kaart staat een telefoonnummer voor het geval van diefstal.
- Minos had Consument uitdrukkelijk moeten wijzen op de risico's van het sluiten van een verzekering met enkel WA-dekking. Minos heeft Consument geen schriftelijke uitleg gegeven over wat een WA E-Tarief exact inhoudt.
- Op grond van het Haviltex-criterium dient bij de uitleg van een overeenkomst niet alleen gekeken te worden naar de taalkundige betekenis van de tekst, maar naar de betekenis die partijen aan die tekst mochten toekennen, gelet op de gegeven omstandigheden van het geval en op basis van wat zij over en weer van elkaar mochten verwachten. Deze omstandigheden zijn: (1) het feit dat op het polisblad WA E-Tarief staat vermeld en welke betekenis dit heeft voor Consument, (2) dat de verzekering via een assurantieadviseur wordt gesloten en (3) dat Consument altijd een verzekering met dekking WA beperkt casco heeft afgesloten.
- Consument betwist de inhoud en de volledigheid van de notities van Minos.
- Bij de afwikkeling van de schade heeft Minos niet geholpen bij het terugkrijgen van de auto.
- Nadat Consument van de politie en het Verkeersbureau Voertuigcriminaliteit had vernomen dat zijn auto was teruggevonden in [land], heeft Consument contact opgenomen met Minos. Door Minos is aangegeven dat de repatriëring van de auto op eigen kosten diende plaats te vinden.

Verweer Minos

3.4 Minos heeft de volgende verweren gevoerd, kort en zakelijk weergegeven:

- Uit de notitie van 2 januari 2015 blijkt dat men de goedkoopste verzekering wilde met een schade verzekering inzittenden (svi). Een andere dekking was volgens Consument te duur. De auto stond overdag in het zicht en kon 's avonds in een bewaakte parkeergarage staan. Minos heeft erop gewezen dat een [merk auto I] uit 2011 zeer diefstal gevoelig is. Toen de verzekering werd overgenomen door de zoon van Consument is wederom discussie gevoerd de auto ook tegen diefstal en liefst allrisk te verzekeren. De prijs was voor de zoon doorslaggevend. Ook toen de verzekering op naam van de echtgenote van Consument werd overgezet is de diefstal en allrisk dekking besproken, maar dit werd weggewuifd. In juni 2016 bleef Consument bij zijn wens de goedkoopste verzekering met svi te hebben.

De vraag of de auto nog steeds in de garage stond is door Consument toen bevestigend beantwoord. Toen de auto gestolen was heeft Consument aangegeven dat deze sinds enkele weken niet meer in de garage kon worden geparkeerd.

- Alleen uit de polis blijkt de werkelijke dekking. Op het polisblad blijkt niet dat sprake is van een beperkt casco of een allrisk dekking. Er staat alleen 'WA E-tarief' vermeld. Dat er op de groene kaart een telefoonnummer staat vermeld in geval van diefstal, houdt niet in dat er dekking voor diefstal is.
- De onkosten die zijn gemaakt waren niet noodzakelijk geweest. De auto kon eenmalig naar een door Consument aangegeven plaats in Nederland worden gebracht via de internationale hulpdiensten. Daarvoor heeft Minos zich ook ingespannen. Consument heeft gekozen om hiervan geen gebruik te maken.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is in geschil of er door Consument opdracht is gegeven tot het afsluiten van een verzekering met WA beperkt casco. Consument zegt dat dat het geval is. Minos heeft deze stelling van Consument betwist.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat over de precieze gang van zaken rond de opdracht in juni 2016 geen duidelijkheid bestaat.
- 4.3 Bij verzekeringen is het polisblad bepalend voor de omvang van de verzekering. De Commissie stelt vast dat het polisblad melding maakt van het feit dat de verzekering dekking biedt voor aansprakelijkheid op grond van personenschade en zaakschade en dat er sprake is van een schade-inzittendenverzekering. Op het polisblad staat niet vermeld dat er dekking is voor diefstal. Op het polisblad staat vermeld dat er sprake is van WA E-tarief. Het E-tarief personenautoverzekering wordt door Generali aangeboden voor verzekeringen waarvan de aanvraag en afhandeling uitsluitend elektronisch plaatsvinden.
- 4.4 Het polisblad is aan Consument toegezonden. Van Consument kan worden verwacht dat hij kennisneemt van het polisblad en dat hij bij onduidelijkheden contact opneemt met de betrokken adviseur, Minos. Daar is niet van gebleken.
- 4.5 De Commissie overweegt voorts dat uit de notities van Minos van eerdere contacten met Consument en de zoon van Consument niet blijkt dat hij al zijn auto's door Minos liet verzekeren met WA beperkt casco. De uit deze notitie blijkende opdracht van zijn zoon tot alleen WA verzekering met svi is niet door Consument bestreden. Consument heeft daarnaast bevestigd dat zijn echtgenote enkel WA-dekking wilde, omdat de auto overdag veilig in zicht stond en 's avonds in een bewaakte garage.

- 4.6 Uit het voorgaande volgt dat niet is komen vast te staan dat Consument Minos in juni 2016 een opdracht heeft gegeven tot het afsluiten tot een verzekering met een WA beperkt casco. Minos mocht erop vertrouwen dat de aangeboden verzekering conform de wens van Consument was. Dit geldt temeer nu Consument na ontvangst van het polisblad geen vragen heeft gesteld aan Minos. Gelet hierop komt de Commissie niet toe aan de vraag of Minos de waarschuwingsplicht heeft geschonden.
- 4.7 Uit het voorgaande volgt bovendien dat niet is gebleken dat Minos heeft gehandeld in strijd met de zorg die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantieadviseur mag worden verwacht.
- 4.8 Nu niet is komen vast te staan dat Consument de door hem gestelde opdracht heeft gegeven acht de Commissie hetgeen is aangevoerd over het zogenoemde Haviltex-criterium niet relevant voor de beoordeling van onderhavig geschil. Het Haviltex-criterium ziet immers op de uitleg van een overeenkomst en niet op de vraag welke opdracht is verstrekt.
- 4.9 De Commissie is van oordeel dat Minos op goede gronden er vanuit is gegaan dat voor Consument een verzekering moest worden afgesloten met enkel WA-dekking. Nu een verzekering met alleen WA-dekking geen schade door de diefstal dekt, kan Minos niet worden gehouden de schade van Consument te vergoeden.
- 4.10 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Minos een verwijt kan worden gemaakt. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.