

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-739
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 november 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Quakel Assuradeuren B.V., gevestigd te Alphen aan den Rijn, verder te noemen
Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 30 september 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument claimt vergoeding van de schade door diefstal van zijn motorfiets. Deze claim is afgewezen door Gevolmachtigde omdat niet was voldaan aan de stallings- en beveiligingseisen door de motor niet te bevestigen met de vaste wereld. Consument vindt dat de stallingseisen niet van toepassing zijn, omdat deze hem niet bekend zijn, laat staan overeengekomen. De Commissie oordeelt dat de stallingseisen waarop Gevolmachtigde zich beroept, niet zijn overeengekomen. Gevolmachtigde heeft niet aangetoond dat de Voorwaarden Motorverzekering vóór of bij het sluiten van de verzekering aan Consument ter hand zijn gesteld. Gevolmachtigde heeft de gelding van de stallingseisen ook gebaseerd op het polisblad dat hij ter gelegenheid van de prolongatie aan Consument heeft verstrekt. Deze brief leidt er echter niet toe dat de stallingseisen op de Verzekering van toepassing zijn. In die brief staat: “de stallings- en beveiligingseisen welke u gewend bent blijven van toepassing”. De stallingseisen konden niet van toepassing blijven, omdat die voordien niet van toepassing waren. De klacht van Consument is daarom gegrond en zijn vordering wordt toegewezen.

I. Procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder te verstaan het klachtenformulier, het verweerschrift, de reactie van Consument, de nadere reactie van Gevolmachtigde, de nadere reactie van Consument met de daarbij door Consument toegezonden foto's en het door Gevolmachtigde nagezonden aanvraagformulier.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 juli 2019. Van de zijde consument zijn verschenen, Consument en zijn belangenbehartiger. Gevolmachtigde heeft telefonisch deelgenomen aan de hoorzitting.
- 1.3 De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Partijen zijn daarom niet verplicht om zich aan de uitspraak te houden.

2. Waar gaat het om ?

2.1 Consument heeft bij een motorwinkel een motorfiets gekocht. Bij die gelegenheid heeft hij in die motorwinkel via Gevolmachtigde van verzekeraar een verzekering voor zijn motorfiets afgesloten die onder meer dekking biedt voor het diefstalrisico (verder te noemen: de Verzekering).

Stallingseisen

2.2 In artikel 15 van de Voorwaarden Motorverzekering NR. 01-01-2017 [*naam motorwinkel*] NoRisk verzekering, hierna: Voorwaarden Motorverzekering, zijn stallingseisen voor de motor gesteld:

“1. Tenzij anders is vermeld op het polisblad is de diefstaldekking alleen van toepassing als bij de schade aangetoond kan worden, dat de motor was afgesloten met 2 sloten, waarvan één ART categorie 4 of 5 goedgekeurd motorslot.

2. De motor met het ART categorie 4 of 5 goedgekeurd motorslot, dient (indien mogelijk) ook met de vaste wereld (aard-of nagelvast) bevestigd te zijn of binnen te worden gestald.”

Bij prolongatie van de verzekering na het eerste verzekeringsjaar, zijn voornoemde Stallingseisen vermeld in een clause op het polisblad, in plaats van in de voorwaarden van de Verzekering. Gevolmachtigde heeft de brief met het nieuwe polisblad naar het oude adres van Consument toegestuurd, aangezien Consument was verhuisd en zijn nieuwe adres niet aan Gevolmachtigde had doorgegeven.

Schade door diefstal van de motorfiets

2.3 In de nacht van 2 op 3 augustus 2018 is de motor van Consument gestolen. In de aangifte van de diefstal bij de politie heeft Consument – voor zover hier van belang – vermeld:

“ (...) De motorfiets stond geparkeerd aan de zijkant van het wooncomplex tegen het toegangshek van de fietsenstalling.

Ik heb de motorfiets afgesloten met een ART 4 kettingslot door het achterwiel en ingebouwde stuurslot en ik heb gecontroleerd dat de motorfiets was afgesloten.

Toen ik op vrijdag, 3 augustus 2018, omstreeks 8:30 uur, de motorfiets weer in gebruik wilde nemen zag ik dat deze door onbekende(n) was weggenomen. (...)”

2.4 De schade-expert van de verzekeraar en Consument zijn het erover eens geworden dat de dagwaarde van de motorfiets inclusief accessoires €4.000,00 bedraagt.

Weigering uitkering

2.5 Gevolmachtigde heeft vergoeding van de diefstalschade geweigerd omdat Consument niet had voldaan aan de stallingseisen door de motor niet te bevestigen met de vaste wereld. Consument vindt dit onterecht omdat hij deze stallingseisen niet kende. Ook meent Consument dat het in zijn geval niet mogelijk was om de motor te bevestigen met de vaste wereld.

Vordering

2.6 Consument vordert uitkering onder de Verzekering van zijn schade van € 4.000,00.

3. Beoordeling

Is Consument gebonden aan de stallingseisen ?

- 3.1 Consument vindt dat de stallingseisen niet van toepassing zijn, omdat deze hem niet bekend zijn, laat staan overeengekomen. De vraag die de Commissie daarom moet beantwoorden is of partijen de stallingseisen waarop Gevolmachtigde zich beroept, zijn overeengekomen. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. De Commissie legt hierna uit waarom.
- 3.2 Gevolmachtigde beroept zich in de eerste plaats op de stallingseisen in artikel 15 Voorwaarden Motorverzekering. Consument heeft betwist dat hem deze voorwaarden tijdig ter hand zijn gesteld. Gevolmachtigde heeft vervolgens niet aangetoond dat de Voorwaarden Motorverzekering vóór of bij het sluiten van de verzekering aan Consument ter hand zijn gesteld. De stelling dat Gevolmachtigde de voorwaarden altijd bij de e-mail met het aanvraagformulier meestuurd is, gezien de betwisting van de ontvangst door Consument, onvoldoende. Evenmin is voldoende dat op het aanvraagformulier staat: *“Door ondertekening verklaar je dat deze verzekering volgens het premietarief en volgens onze voorwaarden wenst aan te gaan.”* Het citaat ziet op de toepassing van *“onze voorwaarden”* op de verzekering maar dit zegt niets over welke voorwaarden dat zijn en dit zegt ook niet dat de Voorwaarden Motorverzekering tijdig ter hand zijn gesteld. De Voorwaarden Motorverzekering zijn dan ook niet van toepassing op de Verzekering en dus gelden de in artikel 15 genoemde stallingseisen ook niet voor Consument.
- 3.3 Gevolmachtigde heeft de gelding van de stallingseisen ook gebaseerd op het polisblad dat hij ter gelegenheid van de prolongatie aan Consument heeft verstrekt. In zijn brief aan Consument van 17 juli 2018 staat: *“De stallings- en beveiligingseisen welke u gewend bent blijven van toepassing en vindt u terug op de achterzijde van het bijgevoegde polisblad.”*

Op de achterzijde van het polisblad staat een clausule: *“diefstaldekking is alleen van toepassing als bij schade aangetoond kan worden, dat de motor was afgesloten met 2 sloten, waarvan één ART categorie 4 of 5 goedgekeurde motorslot. En de motor met het ART 4 of 5 goedgekeurde motorslot dient (indien mogelijk) ook met de vaste wereld (aard-of nagelvast) bevestigd te zijn of binnen te worden gestald.”*

- 3.4 Consument stelt dat de brief van 17 juli 2018 van Gevolmachtigde met het polisblad hem niet heeft bereikt, omdat Gevolmachtigde de brief naar een adres had gestuurd waar Consument niet meer woonde. Dat Consument die brief niet heeft ontvangen, komt echter voor zijn rekening, omdat hij heeft nagelaten Gevolmachtigde van zijn verhuizing op de hoogte te brengen. Consument heeft zijn verhuizing wel telefonisch doorgegeven aan de motorwinkel maar die winkel is niet van Gevolmachtigde. Op grond van het bepaalde in artikel 7:933 lid 1 BW mocht Gevolmachtigde bij de verzending van de brief uitgaan van de laatste aan hem bekende woonplaats. Dit betekent dat de brief van 17 juli 2018 de gevolgen had alsof Consument die had ontvangen.
- 3.5 Toch leidt de brief van 17 juli 2018 met het polisblad en de daarop vermelde clausule met de stallingseisen er niet toe dat de stallingseisen op de Verzekering van toepassing zijn. In die brief staat: *“de stallings- en beveiligingseisen welke u gewend bent blijven van toepassing”*. De stallingseisen konden niet van toepassing blijven, omdat die voordien niet van toepassing waren. Dat er bij de brief een polisblad is gevoegd waarop de clausule met de stallingseisen is vermeld maakt dat niet anders. De in artikel 15 van de Voorwaarden opgenomen stallingseisen waren niet van toepassing op de Verzekering. Zie randnummer 3.1. De toezending van het polisblad waarop de clausule met de stallingseisen is vermeld, brengt niet mee dat Consument deze clausule heeft aanvaard. Uit het stilzwijgen van Consument naar aanleiding daarvan mocht Gevolmachtigde evenmin afleiden dat Consument instemde met de toepasselijkheid van de clausule.
- 3.6 De vraag of Consument heeft voldaan aan de stallingseisen hoeft de Commissie dus niet te beantwoorden omdat de stallingseisen niet van toepassing zijn. In het verlengde daarvan kan Gevolmachtigde dekking van de diefstal schade ook niet weigeren met een beroep op de stallingseisen. De klacht van Consument is dus gegrond en zijn vordering zal worden toegewezen.

4. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 4.000,00.

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.