

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0423 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 6 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekering N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 23 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Bromfietsverzekering. Nadat de Kymco snorfiets van de consument was gestolen, heeft hij een claim ingediend op de verzekering. Tijdens de schadebehandeling heeft de zoon van de consument bij herhaling tegen een medewerker van de verzekeraar gezegd dat de Kymco op een stuurslot en een kabelstuurslot stond. Hierop heeft de verzekeraar dekking geweigerd, omdat de genoemde sloten geen ART 3 sloten zijn en alleen als de Kymco met een ART 3 slot was afgesloten recht op schadevergoeding door diefstal is overeengekomen. De zoon heeft dezelfde dag nog een keer met een medewerker van de verzekeraar gebeld en zijn verklaring gewijzigd. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar op grond van de eerste verklaring van de zoon van de consument tot het oordeel mocht komen dat de Kymco niet met een ART 3 slot was afgesloten. Voor de beoordeling van een schadeclaim is een verzekeraar immers afhankelijk van de informatie die hij van zijn verzekerde krijgt en moet hij op de juistheid daarvan kunnen vertrouwen. Vordering afgewezen.

### **I. De procedure**

- I.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) de namens de consument ingediende aanvullende stukken; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de namens de consument ingediende repliek; 5) de aanvulling daarop; 6) de dupliek van de verzekeraar; 7) de gewijzigde vordering en de stukken ter onderbouwing daarvan en 8) de reactie daarop van de verzekeraar.
- I.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.
- I.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 De consument heeft bij de verzekeraar een bromfietsverzekering met dekking voor beperkt casco (hierna ‘de verzekering’) voor een Kymco (verder ‘de Kymco’). Op de voorkant van het polisblad staat:

**“Extra afspraken**

*Beveiligingseisen om diefstal van de bromfiets te voorkomen.*

*BRF-CL-30-161*

*De extra afspraken worden uitgelegd verderop in dit document.”*

De achterkant van het polisblad vermeldt voor de Kymco:

**“Beveiligingseisen om diefstal van de bromfiets te voorkomen  
(BRF-CL-30-161)**

**Hoe moet uw bromfiets zijn beveiligd?**

*Uw bromfiets staat op slot met een goedgekeurd ART3 slot.*

**Wat als u zich niet aan de beveiligingseisen houdt?**

*Dan is de diefstal niet verzekerd.”*

- 2.2 In de avond van 9 op 10 november 2021 is de Kymco gestolen. Hiervan heeft de zoon en vertegenwoordiger van de consument (hierna ‘de zoon’) op 10 november 2021 digitaal aangifte gedaan. De politie heeft proces-verbaal opgemaakt van de aangifte. In de aangifte staat niet op welke wijze de Kymco voorafgaand aan de diefstal was afgesloten.
- 2.3 Op 10 november 2021 is ook de diefstal online bij de verzekeraar gemeld. Diezelfde dag heeft de zoon twee keer met een medewerker van de verzekeraar gebeld. In het eerste gesprek heeft de medewerker gevraagd met welke sloten de Kymco op slot stond. De zoon heeft geantwoord dat de Kymco op een stuurslot en een kabelstuurslot op slot stond. Nadat de medewerker de zoon erop wijst dat die sloten geen ART3 keurmerk hebben en de diefstal daardoor niet is verzekerd, verklaart de zoon nog tweemaal dat de Kymco op het stuurslot en het kabelstuurslot stond en dat hij had vernomen dat het goedgekeurde sloten waren.
- 2.4 De zoon heeft de verzekeraar op dezelfde dag teruggebeld en tegen een andere werknemer gezegd dat de Kymco ook op een schijfremslot stond.

- 2.5 De verzekeraar heeft dekking geweigerd, omdat hij zich op het standpunt stelt dat hij af mag gaan op de eerste verklaring van de zoon aangezien geen bewijs is geleverd dat de tweede verklaring juist is. De consument heeft zich niet kunnen verenigen met het afwijzende standpunt van de verzekeraar en een klacht bij Kifid ingediend.
- 2.6 Tijdens de procedure bij Kifid is de Kymco beschadigd teruggevonden. De consument heeft hierdoor zijn claim gewijzigd. De verzekeraar is evenwel bij zijn afwijzende standpunt gebleven.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consument vordert vergoeding van de schade door de diefstal van de Kymco, omdat hij vindt dat de verzekeraar zijn schade ten onrechte niet vergoedt. Iedereen kan zich wel eens vergissen.
- 2.8 In het eerste gesprek met de verzekeraar stond de zoon onder druk. De zoon had drie kwartier in de wacht gestaan voordat hij de verzekeraar aan de telefoon had en was in de tussentijd zijn dochttertje met de auto van school aan het halen op een betaald parkeren plek. De zoon heeft zijn fout snel hersteld door nog een keer met de verzekeraar te bellen. De Kymco staat namelijk elke avond op een remschijfslot.
- 2.9 In de voorwaarden staat niet dat als bewijs van het gebruik van het remschijfslot een bon moet worden getoond. De verkoper kan de bon waarop staat dat de Kymco een remschijfslot had niet terugvinden maar met het sleutelnummer kan ook worden gecontroleerd dat het om een goedgekeurd slot gaat. Vanwege de lockdown moest digitaal aangifte worden gedaan bij de politie en is niet gevraagd op welk slot de Kymco stond. Volgens de politie is de consument ook gewoon verzekerd voor de schade.

#### *Het verweer*

- 2.10 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 Aan de orde is de vraag of de verzekeraar dekking moet verlenen onder de verzekering voor de schade aan de Kymco door de diefstal. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en legt dit hierna uit.

*Wat is overeengekomen?*

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling of recht op dekking bestaat, is hetgeen partijen zijn overeengekomen, namelijk de verzekering. Op het polisblad en in de verzekeringsvoorwaarden staan de afspraken tussen partijen. In deze zaak gaat het om de afspraak dat schade door de diefstal van de Kymco alleen is verzekerd als aan de voorwaarde is voldaan dat de snorfiets met een goedgekeurd ART 3 slot was afgesloten. Deze voorwaarde staat zowel op het polisblad als in de verzekeringsvoorwaarden. Partijen twisten niet over deze voorwaarde, maar over de vraag of de verzekeraar zich terecht op het standpunt stelt dat de consument niet heeft bewezen dat de Kymco met een goedgekeurd ART 3 slot was afgesloten.

*Heeft de consument voldoende bewezen dat de Kymco met goedgekeurd ART 3 slot was afgesloten?*

3.3 Voor de beoordeling van een schadeclaim is een verzekeraar in beginsel afhankelijk van de informatie die hij van zijn verzekerde krijgt. Een verzekeraar moet erop kunnen vertrouwen dat die informatie juist is, omdat dit van belang is voor de beoordeling van de schadeclaim. In deze zaak heeft de zoon in het eerste gesprek en bij herhaling tegen een medewerker van de verzekeraar gezegd dat de Kymco met een stuurslot en een kabelstuurslot was afgesloten. Deze verklaringen hebben ertoe geleid dat de schadeclaim is afgewezen, omdat de genoemde sloten geen goedgekeurd ART 3 sloten zijn en geen recht op dekking bestaat als de Kymco voor de diefstal niet met een goedgekeurd ART 3 slot was afgesloten. Nadien heeft de zoon zijn verklaring gewijzigd waardoor de Kymco wel met een volgens de voorwaarden vereist slot zou zijn afgesloten. Hiervan heeft de consument of zijn zoon desgevraagd geen nader bewijs geleverd, terwijl dit wel op hun weg lag. In lijn met eerdere uitspraken<sup>1</sup> oordeelt de commissie dat het in dit geval redelijk is dat de verzekeraar uitgaat van de eerste door de zoon gegeven lezing van de omstandigheden waaronder de diefstal heeft plaatsgevonden. Dit betekent dat de schade door diefstal van de Kymco niet is verzekerd, omdat de snorfiets niet met een goedgekeurd ART 3 slot was afgesloten. De commissie neemt bij dat oordeel in overweging dat het niet aannemelijk is dat de zoon zich in het eerste gesprek heeft vergist, omdat hij tot drie keer toe hetzelfde heeft verklaard.

*Slotsom*

3.4 Het bovenstaande brengt mee dat de klacht zal worden afgewezen.

---

<sup>1</sup> Zie Raad van Toezicht Verzekeringen 2001/56 Re, GC Kifid 2019-768 en 2020-590. Als ook Rechtbank Assen 8 februari 2006, ECLI:NL:RBASS:2006:AV1555.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*