

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0652

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	1 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	1 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Motorverzekering. Diefstal van een quad. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat de consument niet aan de in de voorwaarden genoemde beveiligingseis heeft voldaan. De consument stelt dat hij de quad wel op slot heeft gedaan met een goedgekeurd ART 4 slot. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument voldoende aannemelijk gemaakt dat de quad op slot stond met een goedgekeurd ART 4 slot. De klacht is gegrond.

1. 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 verzekeraar met als bijlage een geluidsopname; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar met als bijlage een geluidsopname.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 mei 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger [naam 1]. Namens de verzekeraar waren aanwezig: [naam 2] en [naam 3].
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft voor zijn quad een motorverzekering met WA+ Beperkt Casco-dekking bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de Voorwaarden Motorverzekering Beperkt Casco (MTR-RV-62-201), verder te noemen de voorwaarden, van toepassing.

- 2.2 De quad van de consument is tussen 16 juli 2021 (21:00 uur) en 17 juli 2021 (10:00 uur) gestolen. De consument heeft hiervan digitaal politie-aangifte gedaan. In de overgelegde uitdraai van de digitale aangifte van 17 juli 2021 staat onder meer het volgende:

“Verklaring.

(...) Op vrijdag 16 juli 2021 omstreeks 21:00 uur heb ik de quad nog zien staan in een paddock op het circuit (...) te Zandvoort.

Ik heb de quad niet afgesloten.

Toen ik op zaterdag 17 juli 2021 omstreeks 10:00 uur de quad weer in gebruik wilde nemen zag ik dat deze door onbekende(n) was weggenomen. (...)

(...)

Voertuig afgesloten achtergelaten? Nee

(...)

Extra beveiligingsmaatregelen Goedgekeurd slot”

De consument heeft op 17 juli 2021 ook telefonisch politie-aangifte gedaan. In het proces-verbaal van 18 juli 2021 staat de verklaring zoals opgenomen in de digitale aangifte.

- 2.3 De consument heeft de diefstalschade bij de verzekeraar gemeld. De verzekeraar heeft de claim in behandeling genomen, een schade-expert ingeschakeld en een toedrachtonderzoek ingesteld. De consument heeft zich op 20 juli 2021 akkoord verklaard met de door de expert vastgestelde waarde van de quad van €9.540,-. De toedrachtonderzoeker heeft in zijn rapport van 12 augustus 2021 het volgende opgenomen:

V: Was de Yamaha voorzien van een los slot? Zo ja wat voor slot was dit?

A: Ja, ik heb een Vinz Art 4 slot aangeschaft. De aankoopnota en de 2 sleutels van dit slot heb ik aan de verzekeraar overhandigd.

(...)

V: Wat kunt u verklaren over het laatste gebruik van de motor voordat deze werd gestolen?

A: (...) Op 16 juli rond 21:00 uur heb ik de Yamaha nog op het circuit bij de paddock zien staan. De Yamaha was afgesloten doormiddel van het contactslot en het losse ART 4 slot.

(...)

V: Hoe was de Yamaha met het Art4 slot afgesloten?

A: *Ik had het losse Art 4 kettingslot door het voorwiel en de voorbumper van de Yamaha gedaan. Het slot was niet bevestigd aan een vast object.*

(...)

V: *U geeft aan dat de Yamaha Quad met het losse Art4 slot door het voorwiel was afgesloten. In het proces verbaal van politie geeft u aan dat u de Yamaha Quad niet had afgesloten. Wat is hierop uw reactie?*

A: *Ik heb de aangifte telefonisch gedaan. Ik heb gezegd de Yamaha met het slot afgesloten was maar dat de Yamaha niet in een afgesloten ruimte heeft gestaan. Dit is door de verbalisant dus niet juist genoteerd. Ik heb achteraf de aangifte ontvangen maar niet doorgelezen.”*

2.4 De verzekeraar heeft hierop contact opgenomen met de verbalisant. Bij brief van 24 september 2021 heeft de verzekeraar de consument onder meer het volgende meegedeeld:

“De verbalisant vertelde dat u het voertuig niet heeft afgesloten en dat ze zich het gesprek nog heel goed kan herinneren. Het betrof hier een unieke situatie. De verbalisant verklaarde dat u het voertuig niet heeft afgesloten en dat dit ook expliciet door haar gevraagd is. Wanneer er in het proces-verbaal is vastgelegd dat u hem niet heeft afgesloten dan is deze ook niet afgesloten. De verbalisant geeft aan dat dit altijd dubbel gevraagd wordt, waarbij het opgegeven antwoord nog met u wordt doorgenomen.”

2.5 De consument heeft de verzekeraar bij brief van 29 september 2021 meegedeeld dat hij de vragen bij de online-aangifte en tijdens het gesprek met de verbalisant naar eer en geweten heeft beantwoord. De consument heeft de vraag of de quad was afgesloten met ‘nee’ beantwoord, omdat het volgens hem bij een quad ook niet mogelijk is. De consument heeft verder in de brief vermeld dat hij de quad wel op slot heeft gezet.

2.6 De verzekeraar heeft zich bij brief van 9 november 2021 op het standpunt gesteld dat de consument hem opzettelijk heeft misleid door het geven van tegenstrijdige verklaringen. Gelet op de afgegeven verklaring tegenover de verbalisant, acht de verzekeraar niet geloofwaardig dat de consument de quad door middel van een goedgekeurd slot op slot heeft gezet. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen en de verzekeringen van de consument beëindigd. Daarnaast heeft de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister. Van deze registratie is tevens het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit in kennis gesteld. Ook zijn de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van acht jaar en het Intern Verwijzingsregister voor de duur van vijf jaar. Ten slotte heeft de verzekeraar de kosten van de fraudecoördinator (€ 451,61) en van de toedrachtonderzoeker (€ 1.215,-) van de consument teruggevorderd.

- 2.7 De tussenpersoon van de consument heeft op 18 november 2021 bij de verzekeraar een klacht ingediend en daarbij een drietal getuigenverklaringen overgelegd. De getuigen hebben de vraag of de quad op slot stond en of hij/zij heeft gezien dat er een slot om de quad is gedaan, bevestigend beantwoord.
- 2.8 De verzekeraar heeft per e-mail van 23 november 2021 het ingenomen standpunt gehandhaafd met verwijzing naar de verklaring van de verbalisant. In het licht van die verklaring hecht de verzekeraar geen waarde aan de verklaringen van de getuigen.
- 2.9 De politie heeft de consument in februari 2022 meegedeeld dat de gestolen quad is teruggevonden.

Ter zitting

- 2.10 De verzekeraar heeft ter zitting het fraudestandpunt herzien en aangekondigd de genomen maatregelen ongedaan te maken. Dit betekent dat de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument uit het Incidentenregister verwijdert. Ook de melding van de Incidentenregistratie aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit wordt ingetrokken. De verzekeraar verwijdert ook de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister voor zover die het fraudestandpunt bevatten. Omdat de verzekeraar afziet van het fraudestandpunt, mag de verzekeraar de gemaakte onderzoekskosten van € 1.666,61 ook niet bij de consument in rekening brengen. Dit betekent verder dat de verzekeraar de verzekeringen van de consument ten onrechte heeft opgezegd. De verzekeraar zal deze verzekeringen op verzoek van de consument in kracht herstellen of ermee instemmen dat de verzekeringen met wederzijds goedvinden zijn geëindigd. De verzekeraar heeft tijdens de zitting het standpunt gehandhaafd dat de schadeclaim op juiste gronden is afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument vindt dat de verzekeraar de schade als gevolg van de diefstal van de quad ten onrechte niet vergoedt. Hij vordert dat de verzekeraar alsnog dekking verleent en de schade vergoedt.
- 2.12 De consument heeft ter onderbouwing van zijn standpunt het volgende aangevoerd. De consument heeft de vraag of de quad was afgesloten ontkennend beantwoord, omdat dit volgens de consument ook niet mogelijk was. Anders dan bij een auto kan een quad namelijk niet worden afgesloten. De consument heeft de vraag niet goed begrepen en als gevolg daarvan verkeerd beantwoord. De verbalisant heeft tijdens het telefonisch gesprek ook niet verduidelijkt wat er met het afsluiten van een quad wordt bedoeld. De vraag had ook op een voor de consument duidelijkere wijze gesteld mogen worden. De consument heeft voldoende aangetoond dat tijdens de telefonische aangifte spraakverwarring over het woord 'afgesloten' is ontstaan.

2.13 De consument heeft de quad met een goedgekeurd slot op slot gedaan. Bij het invullen van de digitale aangifte heeft hij de vraag ‘Extra beveiligingsmaatregelen’ beantwoord met ‘Goedgekeurd slot’. Daarnaast heeft hij tegenover de onderzoeker bevestigd dat hij de quad met een ART 4 slot op slot had gezet. Ook de getuigen hebben ook verklaard dat de quad op slot stond.

Het verweer

2.14 De verzekeraar heeft tegen de stelling van de consument verweer gevoerd. Volgens de verzekeraar heeft de consument niet aangetoond dat de quad met een ART 4 slot was beveiligd. De consument heeft tegenover de verbalisant bevestigd dat hij de quad niet had afgesloten. De verbalisant heeft de verzekeraar bevestigd dat de consument niet had aangegeven dat hij de quad door middel van een goedgekeurd slot op slot had gezet.

3. De beoordeling

Heeft de consument recht op uitkering van de schade?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar dekking moet verlenen voor de schade van de consument. Of de schade van de consument onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de voorwaarden is bepaald. In de voorwaarden staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar daarbij in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen.¹
- 3.2 Uit artikel 9 van de voorwaarden volgt dat schade door diefstal is gedekt als de quad op slot stond met een goedgekeurd ART 4 slot. De verzekeraar heeft aangevoerd dat niet is voldaan aan deze voorwaarde met als gevolg dat er geen recht op schadevergoeding is.
- 3.3 Omdat de consument een beroep doet op dekking, is het aan hem om aan te tonen dat aan de voorwaarde voor dekking is voldaan. De commissie is van oordeel dat hij hierin is geslaagd. Daarbij overweegt de commissie dat de consument tegenover de onderzoeker heeft verklaard dat hij de aankoopnota van een Vinz ART 4 slot en de bijbehorende sleutels aan de verzekeraar heeft overhandigd. De verzekeraar heeft dit niet betwist. Daarnaast heeft de consument bij de digitale aangifte bij ‘extra beveiligingsmaatregelen’ vermeld dat sprake was van een ‘goedgekeurd slot’. De commissie acht verder van belang dat de drie getuigen hebben verklaard dat zij hadden gezien dat de quad op slot werd gedaan dan wel op slot stond. De verzekeraar heeft geen waarde gehecht aan die verklaringen, maar nagelaten om deze te verifiëren.

¹ Dat volgt uit het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

Deze omstandigheden in samenhang bezien, leiden tot het oordeel dat de consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de quad met een goedgekeurd ART 4 op slot stond. Dit betekent dat de consument heeft voldaan aan de in artikel 9 van de voorwaarden gestelde beveiligingseis.

Omvang van de schade

3.4 Ten tijde van de zitting had de consument de quad nog niet teruggekregen van de politie. Volgens de consument was de quad met schade teruggevonden. Gelet op het oordeel van de commissie (zie 3.3), zal de verzekeraar alsnog dekking moeten verlenen en voor verdere afhandeling van de schadeclaim moeten zorgen met inachtneming van de verzekeringsvoorwaarden. Omdat de omvang van de schade nog niet vast staat, zal de verzekeraar deze moeten (laten) vaststellen. Dit geldt overigens niet als duidelijk is dat de consument de quad niet terugkrijgt. In dat geval is de omvang van de schade bepaald en kan de verzekeraar op basis van de akkoordverklaring van 20 juli 2021 tot afwikkeling van de schadeclaim conform de verzekeringsvoorwaarden overgaan.

Conclusie

3.5 Het hiervoor overwogene brengt de commissie tot de conclusie dat de verzekeraar alsnog dekking moet verlenen voor de schade. De klacht is gegrond en de vordering wordt toegewezen, met inachtneming van het gestelde in 3.4 van deze uitspraak.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar dekking moet verlenen voor de schade als gevolg van de diefstal en tot uitkering van de schade moet overgaan met inachtneming van hetgeen in 3.4 is overwogen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl