

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1024

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	9 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatie Univé U.A., h.o.d.n. Zekur.nl, gevestigd te Zwolle, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	2 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De bromfiets van de consument is gestolen. De gevolmachtigde heeft het verzoek tot schadevergoeding afgewezen, omdat de consument bij de aanvraag van de verzekering ten onrechte heeft verklaard eigenaar en kentekenhouder te zijn van de bromfiets. De commissie is niet gebleken dat bij de aanvraag van de verzekering gevraagd is naar de kentekenhouder. Ook is niet gebleken dat de consument geen eigenaar van de bromfiets is. Daarnaast is niet komen vast te staan dat de consument bewust eerdere schades onvermeld heeft gelaten bij het invullen van het schadeformulier. De commissie stelt ten slotte vast dat niet gebleken is dat de consument de verzekeringsvoorwaarden op papier of via een andere voor haar beschikbare en toegankelijke duurzame drager heeft ontvangen. Er is de consument hierdoor niet een redelijke mogelijkheid geboden om kennis te nemen van de uitsluiting die in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. Betreffende uitsluiting is vernietigbaar op grond van artikel 6:233 aanhef en onder b BW. De gevolmachtigde kan zich er hierdoor niet op beroepen dat de consument niet het vereiste aantal (identieke) sleutels heeft overgelegd. De vordering van de consument wordt toegewezen.

I. 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 aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de aanvulling op het verweerschrift van de gevolmachtigde; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de gevolmachtigde.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 september 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar stiefmoeder en vertegenwoordiger mevrouw [naam 1]. Namens de gevolmachtigde was aanwezig: de heer mr. [naam 2], senior schadecorrespondent.

- 1.3 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 1.1 Per 16 mei 2018 heeft de consument via de gevolmachtigde een bromfiets (hierna ‘de bromfiets’) verzekerd bij N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij (hierna ‘Bovemij’). De bromfiets is onder meer verzekerd tegen diefstal. Op het polisblad zijn de polisvoorwaarden met kenmerk ZEKURBRM15 Bromfiets (hierna ‘de voorwaarden’) van toepassing verklaard.

- 1.2 In de voorwaarden is het volgende bepaald:

“Diefstal

Deze dekking geldt alleen indien dit volgens het polisblad is verzekerd.

Artikel 26. Dekking

Verzekerd is:

(...)

• *diefstal; diefstal van een brom- of snorfiets is uitsluitend verzekerd indien naast het standaard slot ook een ART goedgekeurd slot (categorie 3 of hoger) is gebruikt. Met diefstal wordt gelijk gesteld:*

– *joyriding;*

– *een al dan niet geslaagde, aantoonbare, poging tot diefstal van het verzekerd object.*

Niet verzekerd is:

(...)

• *volledige diefstal van het verzekerd object als wij niet alle originele sleutels van het verzekerd object en het slot ontvangen. Hiervan dient minimaal 1 sleutel gebruikssporen te vertonen. Het risico van verzending van de sleutels naar ons is voor verzekeringnemer;”*

- 1.3 De consument heeft een beroep gedaan op de verzekering nadat haar bromfiets op 9 april 2021 is gestolen. In de door haar ingevulde diefstalverklaring van Bovemij staat het volgende:

“EIGENDOM/GEBRUIK:

Ik ben wel / ~~geen vaste~~ / regelmatige bestuurder van het voertuig.

Andere (mede) eigenaar / ~~bestuurder~~. [voorletter en achternaam zus]

(...)

SCHADE / SCHADEVERLEDEN:

Schade bij aankoop: Ja X Nee
Schade na aankoop: Ja X Nee”

- I.4 Een expert van Bovemij heeft de dagwaarde vastgesteld op € 2.500,-. In het expertise-rapport van 25 mei 2021 dat in verband met de diefstal is opgemaakt, staat het volgende:

“Kentekenbewijs en sleutels:

(...)

- De voertuigsleutels zijn ontvangen: Ja
- De sleutelset is compleet: Ja
- Aantal originele sleutels: 2

Volgens opgave van verzekerde werd na aankoop één voertuigsleutel vervangen omdat er een was afgebroken.

Algemeen:

(...)

Bijzondere omstandigheden:

Hoewel verzekerde wel zelf het voertuig aanschafte, staat volgens haar opgave het kenteken van het nu gestolen object op naam van haar zus, [voorletter en achternaam van zus]. De reden hiervoor zou zijn dat verzekerde zelf destijds in de schuldsanering zat.

Hoewel verzekerde in haar verklaring aangeeft dat het nu gestolen voertuig in de periode tussen aankoop en diefstal géén schade zou hebben opgelopen, constateerden wij dat er op 18 mei 2019 wel degelijk schade als gevolg van een aanrijding is ontstaan. Het schadebedrag van destijds bedroeg €1.498,89 exclusief btw. Daarnaast werd naar aanleiding van een algemene verkeersschade op 27 mei 2020 door de Volmacht namens onze maatschappij een bedrag van € 1.333,- aan verzekerde uitbetaald (zie bijlage).

Verzekerde maakte volgens opgave in het proces-verbaal van aangifte gebruik van een extra kettingslot en overlegde aan ons één slotsleutel van het merk Luma. Aangezien volgens de aankoopfactuur van het gestolen object tevens een Luma Escudo- kettingslot werd aangeschaft, gaan wij er van uit dat het de sleutel van dit destijds aangeschafte slot betreft. Hoewel dit slot voldoet aan de gestelde polisvoorwaarden, merken wij op dat bij dit slot een sleutelset van twee exemplaren horen (zie bijlage)

- I.5 Per e-mail van 14 juni 2021 heeft de gevolmachtigde de consument laten weten dat haar verzoek tot schadevergoeding is afgewezen.

De klacht en vordering

- I.6 De consument vordert vergoeding van de schade die zij als gevolg van de diefstal van de bromfiets heeft geleden.

- I.7 De consument voert aan dat de bromfiets haar eigendom is. Het kenteken van de bromfiets is op naam van haar zus gesteld, omdat zij op dat moment in de schuldsanering zat. Hierover is de consument ook open geweest richting de gevolmachtigde. Bovendien heeft de gevolmachtigde twee keer eerder een schade aan de bromfiets vergoed. Kennelijk was het gegeven dat het kenteken op naam van de zus stond destijds geen probleem.
- I.8 De bromfiets had volgens de consument op het moment van diefstal geen schade blijkens de door haar ingebrachte bonnen van uitgevoerde onderhoudsbeurten. Zij heeft haar bromfiets altijd netjes onderhouden. Zij begrijpt niet wat de twee eerdere schades voor relevantie hebben voor haar verzoek om schadevergoeding in verband met de diefstal van de bromfiets.
- I.9 Daarnaast voert de consument aan dat zij eerder al kenbaar had gemaakt dat een sleutel was afgebroken en dat zij dus niet meer over twee sleutels beschikte van het losse kettingslot dat zij gebruikte naast het slot op de bromfiets zelf.
- I.10 De consument stelt na het afsluiten van de verzekering alleen het polisblad maar niet de voorwaarden te hebben ontvangen.

Het verweer

- I.11 De gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd.
- I.12 Volgens de gevolmachtigde bestaat er geen recht op uitkering, omdat de consument haar mededelingsplicht heeft geschonden door bij de aanvraag van de verzekering ten onrechte te vermelden dat zij eigenaar is van de bromfiets. Ook heeft zij niet gemeld dat het kenteken van de bromfiets op de naam van haar zus is gesteld. Als Bovemij dit had geweten, was de verzekering niet tot stand gekomen. Het is namelijk niet mogelijk om bij Bovemij het belang van een derde te verzekeren. Volgens de gevolmachtigde is dit in overeenstemming met het beleid van een redelijk handelend verzekeraar.
- I.13 Daarnaast vindt de gevolmachtigde dat de consument eerdere schades heeft verzwegen op de door haar ingevulde diefstalverklaring.
- I.14 Omdat de consument slechts één sleutel had van het kettingslot waarmee de bromfiets op slot is gezet, terwijl bij een dergelijk slot twee sleutels behoren, bestaat er volgens de gevolmachtigde geen dekking voor de schade.
- I.15 De gevolmachtigde stelt zich ten slotte op het standpunt dat de verzekering langs elektronische weg tot stand is gekomen en dat de voorwaarden dus aan de consument zijn verstrekt. In elk geval heeft de consument hiervan kennis kunnen nemen.

3. De beoordeling

Inleiding

- 2.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consument recht heeft op vergoeding van de schade die zij als gevolg van de diefstal van de bromfiets heeft geleden.
- 2.2 Tussen partijen staat niet ter discussie staat dat sprake is van een gebeurtenis die in principe onder de dekking van de verzekering valt. De gevolmachtigde betwist niet dat de bromfiets is gestolen. De gevolmachtigde heeft echter verschillende argumenten aangevoerd op grond waarvan de consument desondanks geen recht heeft op vergoeding van de door de expert vastgestelde schade ter hoogte van € 2.500,-. Hierna zal de commissie deze argumenten bespreken.

De consument heeft niet de op haar rustende mededelingsplicht geschonden

- 2.3 De gevolmachtigde stelt zich op het standpunt dat de consument haar precontractuele mededelingsplicht (art. 7:928 lid 1 Burgerlijk Wetboek, hierna 'BW') heeft geschonden door in strijd met de waarheid te verklaren dat zij eigenaar is van de bromfiets en het kenteken op haar naam staat.
- 2.4 Dit verweer van de gevolmachtigde houdt geen stand.
- 2.5 Met betrekking tot de tenaamstelling van het kenteken merkt de commissie op dat hierover geen vraag is gesteld bij de aanvraag van de verzekering. Dit argument van de gevolmachtigde loopt dan ook vast op art. 7:928 lid 6 Burgerlijk Wetboek. Van het verkeerd beantwoorden van een vraag over de tenaamstelling is geen sprake.
- 2.6 Met betrekking tot de eigendom van de scooter merkt de commissie op dat de consument zichzelf eigenaar heeft mogen noemen. Dat de consument in de schuldsanering zat, acht de commissie een plausibele verklaring voor de keuze om de zus kentekenhoudster te maken. Verder is in het rapport van de expert bepaald dat de consument de bromfiets zelf aanschafte, wat een aanwijzing is dat zij ook eigenaar is hiervan. Ter zitting heeft de gevolmachtigde desgevraagd geen punten kunnen benoemen waaruit het tegendeel blijkt. De commissie volgt de consument dan ook in haar stelling eigenaar te zijn van de bromfiets. Dat de consument op het diefstal-formulier heeft ingevuld dat de zus (mede)eigenaar is doet hier overigens niet aan af. Ter zitting heeft de consument verklaard dat zij veronderstelde dat haar zus mede-eigenaar was omdat het kenteken op haar naam stond en dat zij daarom heeft ingevuld dat een ander (mede)eigenaar is.

De consument heeft niet onjuist verklaard over het schadeverleden van de bromfiets

- 2.7 De commissie stelt vast dat de consument op het diefstalformulier 'Nee' heeft aangekruist bij de rubriek 'Schade na aankoop'. Ter zitting heeft de consument uitgelegd dat zij deze rubriek zo begreep alsof geïnformeerd werd naar niet herstelde, dus nog aanwezige schade. De commissie vindt deze uitleg niet onredelijk. Ter zitting is de commissie tot de indruk gekomen dat de consument de rubriek 'Schade na aankoop' inderdaad zo verstaan heeft. Niet geconcludeerd kan worden dat de consument de gevolmachtigde of Bovemij foutief heeft geïnformeerd over het schadeverleden.

De verzekeraar komt geen beroep toe op art. 26 van de voorwaarden

- 2.8 Ten slotte heeft de gevolmachtigde zich op het standpunt gesteld dat de schade is uitgesloten van dekking omdat de consument niet, zoals artikel 26 van de voorwaarden voorschrijft, twee identieke sleutels heeft ingeleverd. De consument brengt hier onder meer tegenin dat zij de voorwaarden niet heeft ontvangen. De commissie begrijpt dit als een beroep op vernietiging op grond van artikel 6:233 aanhef en onder b BW van de uitsluiting die in artikel 26 van de voorwaarden is genoemd.
- 2.9 De gevolmachtigde heeft aangevoerd dat de verzekering langs elektronische weg tot stand is gekomen en dat de voorwaarden dus zijn verstrekt dan wel de consument hiervan kennis heeft kunnen nemen. Ter zitting heeft de commissie de gevolmachtigde verzocht toe te lichten op welke wijze de consument de voorwaarden heeft ontvangen. De gevolmachtigde moest het antwoord op deze vraag verschuldigd blijven. De commissie stelt dan ook vast dat niet gebleken is dat de consument de voorwaarden op papier of via een andere voor haar beschikbare en toegankelijke duurzame drager heeft ontvangen. Voor zover de gevolmachtigde zich op het standpunt stelt dat de consument de gelegenheid heeft gehad de voorwaarden via zijn website of op een andere internetpagina te raadplegen, merkt de commissie op dat een zodanige mogelijkheid niet kwalificeert als het ter beschikking stellen van de voorwaarden als bedoeld in artikel 6:234 lid 2 BW.
- 2.10 Gezien het vorenstaand slaagt het beroep van de consument op vernietiging van de in artikel 26 van de voorwaarden genoemde uitsluiting. De gevolmachtigde kan zich er dus niet met succes op beroepen dat de consument niet voldoende (identieke) sleutels heeft overgelegd.

Slotsom

- 2.11 De slotsom is dat de door de gevolmachtigde genoemde gronden voor het weigeren van uitkering geen doel treffen. De gevolmachtigde zal de diefstalschade van € 2.500,- dan ook moeten vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de gevolmachtigde een bedrag van € 2.500,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

Relevante artikelen uit het burgerlijk wetboek:

Artikel 7:928 BW

I. De verzekeringnemer is verplicht vóór het sluiten van de overeenkomst aan de verzekeraar alle feiten mede te delen die hij kent of behoort te kennen, en waarvan, naar hij weet of behoort te begrijpen, de beslissing van de verzekeraar of, en zo ja, op welke voorwaarden, hij de verzekering zal willen sluiten, afhangt of kan afhangen.

(...)

6. Indien de verzekering is gesloten op de grondslag van een door de verzekeraar opgestelde vragenlijst, kan deze zich er niet op beroepen dat vragen niet zijn beantwoord, of feiten waarnaar niet was gevraagd, niet zijn medegedeeld, en evenmin dat een in algemene termen vervatte vraag onvolledig is beantwoord, tenzij is gehandeld met het opzet de verzekeraar te misleiden.

Artikel 6:233 BW

Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar

- a. indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij; of
- b. indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.

Artikel 6:234 BW

I. De gebruiker heeft aan de wederpartij de in artikel 233 onder b bedoelde mogelijkheid geboden, indien hij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij ter hand heeft gesteld, de voorwaarden overeenkomstig de in artikel 230c voorziene wijze heeft verstrekt of, indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, voor de totstandkoming van de overeenkomst aan de wederpartij heeft bekend gemaakt dat de voorwaarden bij hem ter inzage liggen of bij een door hem opgegeven Kamer van Koophandel of een griffie van een gerecht zijn gedeponneerd, alsmede dat zij op verzoek zullen worden toegezonden. Indien de voorwaarden niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij ter hand zijn gesteld, zijn de bedingen tevens vernietigbaar indien de gebruiker de voorwaarden niet op verzoek van de wederpartij onverwijld op zijn kosten aan haar toezendt. Het omtrent de verplichting tot toezending bepaalde is niet van toepassing, voor zover deze toezending redelijkerwijze niet van de gebruiker kan worden geleverd.

2. De gebruiker heeft tevens aan de wederpartij de in artikel 233 onder b bedoelde mogelijkheid geboden, indien hij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking heeft gesteld op een zodanige wijze dat deze door haar kunnen worden opgeslagen en voor haar toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming of, indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, voor de totstandkoming van de overeenkomst aan de wederpartij heeft bekend gemaakt waar van de voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen, alsmede dat zij op verzoek langs elektronische weg of op andere wijze zullen worden toegezonden.

Indien de voorwaarden niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking zijn gesteld, zijn de bedingen tevens vernietigbaar indien de gebruiker de voorwaarden niet op verzoek van de wederpartij onverwijld op zijn kosten langs elektronische weg of op andere wijze aan haar toezendt.

Artikel 7:928 BW

1. De verzekeringnemer is verplicht vóór het sluiten van de overeenkomst aan de verzekeraar alle feiten mede te delen die hij kent of behoort te kennen, en waarvan, naar hij weet of behoort te begrijpen, de beslissing van de verzekeraar of, en zo ja, op welke voorwaarden, hij de verzekering zal willen sluiten, afhangt of kan afhangen.

(...)

6. Indien de verzekering is gesloten op de grondslag van een door de verzekeraar opgestelde vragenlijst, kan deze zich er niet op beroepen dat vragen niet zijn beantwoord, of feiten waarnaar niet was gevraagd, niet zijn medegedeeld, en evenmin dat een in algemene termen vervatte vraag onvolledig is beantwoord, tenzij is gehandeld met het opzet de verzekeraar te misleiden.