

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0125

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. K. Engel, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

|                 |  |
|-----------------|--|
| Datum uitspraak | 12 februari 2024   |
| Klacht van      | De consument   |
| Tegen           | Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak  | Bindend advies   |
| Uitkomst        | Vordering (gedeeltelijk) toegewezen  |

### Samenvatting

Scooterverzekering. De consument vordert uitkering van de schade door diefstal van haar scooter. De verzekeraar wijst dekking af omdat de scooter niet was voorzien van het vereiste voertuigvolgsysteem. Deze eis heeft de verzekeraar bij de verlenging van de verzekering als nieuwe voorwaarde op het polisblad vermeld. De commissie toetst ambtshalve aan de Richtlijn over de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en komt tot het oordeel dat de verzekeraar de nieuwe voorwaarden bij de verlenging van de verzekering niet op een juiste manier heeft verstrekt aan de consument. Als gevolg hiervan kan de verzekeraar geen beroep doen op de nieuwe voorwaarden, moet de verzekeraar dekking verlenen en de schadehoogte laten vaststellen door een onafhankelijke expert. De commissie wijst daarmee de vordering van de consument gedeeltelijk toe.

### 1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van het 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 verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 december 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig [naam 1], jurist en [naam 2], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. dr. K. Engel, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft op 27 juli 2020 telefonisch een scooterverzekering afgesloten bij de verzekeraar voor een Vespa snorscooter type Sprint 4T (hierna: de scooter). De verzekeraar heeft dit per post bevestigd. In de brief staat dat de consument het polisblad, de groene kaart, de nota, de premiespecificatie en het informatiedocument online kan inzien via Mijn Centraal Beheer (hierna: de mijnomgeving). Via de mijnomgeving zijn ten behoeve van de verlenging van de verzekering in 2021 ook het nieuwe polisblad en de voorwaarden gedeeld. Op het nieuwe polisblad staat vermeld:

***“Beveiligingseisen voor uw VESPA met een leeftijd jonger dan 5 jaar (BRF-CL-31-201)***

***Hoe moet uw bromfiets zijn beveiligd?*** Naast het ART 3 slot moet uw bromfiets zijn voorzien van één van de volgende voertuigvolgsystemen:

- Scootsecure (Goedgekeurd door het SCM. Dit kunt u laten zien met een geldig certificaat)
- CalAmp Scooter Trace 1000 Het volgsysteem staat aan als u niet met de bromfiets rijdt.

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

*Dan is diefstal niet verzekerd”*

- 2.2 Op 7 mei 2022 omstreeks 15:30 uur heeft de dochter van de consument de scooter in de stalling bij het station in Beek geparkeerd. Op 8 mei 2022 omstreeks 15:30 uur heeft de dochter van de consument geconstateerd dat de scooter was gestolen. De consument heeft de diefstalschade op 13 mei 2022 online bij de verzekeraar gemeld.
- 2.3 De verzekeraar heeft de schadeclaim op 13 mei 2022 afgewezen, omdat de scooter niet voldeed aan de genoemde beveiligingseisen. De scooter moest volgens het polisblad voorzien zijn van het voertuigvolgsysteem Scootsecure of Scoot trace 1000 (hierna: het voertuigvolgsysteem). Deze eis was volgens de verzekeraar per prolongatiedatum in juli 2021 toegevoegd aan de verzekeringsvoorwaarden.

### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument vordert dat de verzekeraar haar € 3.500,- betaalt. Dit is de waarde van de gestolen scooter. Ook vordert de consument wettelijke rente over dat bedrag vanaf 8 mei 2022. Volgens de consument was een voertuigvolgsysteem geen voorwaarde voor dekking. Over deze voorwaarden is de consument namelijk niet op de juiste manier geïnformeerd. Bij aanvang van de verzekering in 2020 stelt zij bij de bevestigingsbrief per post het polisblad en de voorwaarden te hebben ontvangen. De consument stelt daarom dat de verzekeraar haar bij de verlenging van de verzekering op een andere manier dan via de mijnomgeving had moeten wijzen op het verplicht stellen van een voertuigvolgsysteem. De consument stelt geen e-mail te hebben ontvangen van de verzekeraar over de wijzigingen in de verzekeringsvoorwaarden bij de verlenging van de verzekering.

### *Het verweer*

- 2.5 De verzekeraar voert de volgende verweren. Bij het afsluiten van de verzekering in 2020 is de consument ermee akkoord gegaan dat alle informatie over de verzekering digitaal zou worden gecommuniceerd. Het vereiste voor het hebben van een voertuigvolgsysteem is anderhalve maand voor de verlengingsdatum aan de consument digitaal geïnformeerd via de mijnomgeving van de verzekeraar. De consument had dus op de hoogte kunnen zijn van de beveiligingseis over het voertuigvolgsysteem. De consument heeft ook tweemaal voor de schadedatum ingelogd op de mijnomgeving. Zij had op die momenten het nieuwe polisblad kunnen controleren. Daarnaast heeft de verzekeraar de consument op 18 mei 2021 gemaïld over de wijziging. Het gebruikte e-mailadres is hetzelfde als die de consument heeft opgegeven bij aanvang van de verzekering. Deze gebruikt de consument ook bij de correspondentie in dit klachtdossier. Het is dus aannemelijk dat zij de e-mail van 18 mei 2021 in haar e-mailpostvak heeft ontvangen.

## **3. De beoordeling**

### *Waarover moet de commissie beslissen?*

- 3.1 De vraag is of de consument recht heeft op uitkering van de geleden schade door diefstal van de scooter. De commissie oordeelt dat dit het geval is. Voordat de commissie uitlegt waarom de verzekeraar dekking moet verlenen, legt de commissie eerst uit met welke juridische regels de commissie rekening moet houden.

### *Met welke juridische regels moet de commissie rekening houden?*

- 3.2 De verzekeraar doet een beroep op de eis, die op het polisblad staat, om de scooter van één van de genoemde voertuigvolgsystemen te voorzien. Als de scooter niet is voorzien van een dergelijk voertuigvolgsysteem, verleent de verzekeraar geen dekking bij diefstal.

- 3.3 Ter bescherming van de consument moet de commissie bedingen toetsen aan alle Europese richtlijnen die consumentenbescherming bieden, ook als partijen geen beroep doen op de Europese consumentenrechten. Dit heet ook wel ‘ambtshalve toetsing’. De consument stelt niet te zijn geïnformeerd over de eis van het voertuigvolgsysteem. Daarom toetst de commissie eerst of de verzekeraar (op een juiste wijze) heeft geïnformeerd over deze nieuwe eis.

*Geldt het vereiste van een voertuigvolgsysteem voor de consument?*

- 3.4 De verzekeraar heeft de eis van het voertuigvolgsysteem voor het eerst bij de verlenging van de verzekering als voorwaarde toegevoegd op het polisblad van 18 mei 2021. Maar nieuwe voorwaarden zijn alleen van toepassing als de consument hierover op de juiste manier is geïnformeerd, zoals is vastgesteld in de wet en de Europese richtlijnen. Aan de vereisten uit de wet en Europese richtlijnen is niet voldaan, zoals de commissie hierna toelicht.
- 3.5 Omdat de verzekering via de telefoon tot stand is gekomen, is de Richtlijn over de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten<sup>1</sup> van toepassing (hierna: de Richtlijn financiële diensten op afstand). Omdat deze Richtlijn financiële diensten op afstand consumentenbescherming biedt<sup>2</sup> en ambtshalve toetsing niet in deze richtlijn is uitgesloten, moet de commissie hieraan ambtshalve toetsen.<sup>3</sup> Deze toets ziet er als volgt uit.
- 3.6 Op grond van de Nederlandse wet en de Europese richtlijn financiële diensten op afstand<sup>4</sup> moet de verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden, ook die op het polisblad, op zodanige wijze ter beschikking stellen dat deze door de klant kunnen worden opgeslagen en voor hem toegankelijk zijn voor latere kennisneming. De nieuwe voorwaarden moet de verzekeraar dus op tijd voor aanvang van het nieuwe verzekeringsjaar op papier of via een voor de consument beschikbare en toegankelijke ‘duurzame drager’ in kennis stellen van de nieuwe verzekeringsvoorwaarden. Een voorbeeld van een duurzame drager is bijvoorbeeld een pdf-bestand dat is gestuurd naar het e-mailadres van een consument. Zo kan de consument de informatie opslaan en zeker zijn dat de inhoud van de informatie niet eenzijdig door de verzekeraar wordt gewijzigd.<sup>5</sup> Met andere woorden: het document is dan buiten de invloedssfeer van de verzekeraar gebracht, zodat hij deze niet meer kan veranderen.

---

<sup>1</sup> Richtlijn 2002/65/EG

<sup>2</sup> Zie de overwegingen in de preambule bij de richtlijn 2002/65/EG

<sup>3</sup> Zie recent GC Kifid 2023-0988, via kifiduitspraken.nl.

<sup>4</sup> Zie artikel 6:227b lid 2 en artikel 6:234 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en artikel 5 van de Richtlijn financiële diensten op afstand

<sup>5</sup> HvJ EU 5 juli 2012, ECLI:EU:C:2012:419 (Content Services) en HvJ EU 25 januari 2017, ECLI:EU:C:2017:38 (Bawag), overweging 42-44 en 53

- 3.7 Tussen partijen staat vast dat de verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden bij aanvang van de verzekering op een 'duurzame drager', namelijk op papier, aan de consument heeft verstrekt. Wat overblijft, is de vraag of de verzekeraar het polisblad en de voorwaarden die per verlengingsdatum 1 juli 2021 zouden gelden, op de juiste wijze heeft verstrekt, zodat die zijn gaan gelden in plaats van de eerdere verzekeringsvoorwaarden.
- 3.8 De verzekeraar stelt dat hij voor ingang van het nieuwe verzekeringsjaar op 1 juli 2021 de wijzigingen heeft verstrekt via de mijnomgeving. In lijn met de eerdere uitspraak van de commissie<sup>6</sup> voldoet het aanbieden van documenten in een mijnomgeving niet aan de criteria van een duurzame drager. De verzekeraar kan namelijk niet aantonen dat de informatie die op de mijnomgeving voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst buiten de invloedssfeer van de verzekeraar is gebracht en daarmee ongewijzigd is gebleven. Het maakt hierbij niet uit of de consument na de verlengingsdatum heeft ingelogd op de mijnomgeving, omdat er bij voorbaat niet is voldaan aan de wet en de Europese regels.
- 3.9 De verzekeraar stelt dat hij de consument ook per e-mailbericht heeft geïnformeerd over de wijzigingen en dat hij daarmee heeft voldaan aan de regelgeving. De consument heeft verklaard het betreffende e-mailbericht niet te kunnen vinden, ook niet nadat zij nogmaals al haar e-mails in haar e-mailpostvak heeft gecontroleerd. In artikel 3:37 lid 3 BW is bepaald dat een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring pas werking heeft op het moment dat de geadresseerde die heeft ontvangen. De verzender moet de ontvangst kunnen aantonen. Het is daarmee aan de verzekeraar om aan te tonen dat deze specifieke e-mail van 18 mei 2021 is aangekomen in het e-mailpostvak van de consument. De verzekeraar kan dit niet aantonen. De commissie moet er daarom van uitgaan dat de consument dit e-mailbericht niet heeft ontvangen.
- 3.10 Uit het bovenstaande volgt dat de verzekeraar de consument niet op de juiste manier heeft geïnformeerd over de nieuwe voorwaarden, en met name over de eis van het voertuigvolgsysteem.

*Wat zijn de gevolgen?*

- 3.11 Omdat de verzekeraar niet heeft voldaan aan de bovengenoemde vereisten zijn de nieuwe voorwaarden, waaronder de eis van het voertuigvolgsysteem, niet van toepassing.<sup>7</sup> Het polisblad en de voorwaarden die per 27 juli 2020 golden, zijn nog van toepassing. Dit betekent dat de consument dekking heeft voor de schade ontstaan door de diefstal van de scooter.
- 3.12 Omdat de verzekeraar de schadehoogte betwist, moet de schadehoogte nog worden vastgesteld.

---

<sup>6</sup> Zie recent GC Kifid 2023-0988, via kifiduitspraken.nl.

<sup>7</sup> Zie recent GC Kifid 2023-0988, via kifiduitspraken.nl.

Dit moeten partijen in goed overleg laten doen door een onafhankelijke expert op kosten van de verzekeraar. De vastgestelde schade moet worden vermeerderd met de door de consument gevorderde wettelijke rente.

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

De commissie beslist dat de verzekeraar dekking moet verlenen voor de schade die is ontstaan doordat de scooter is gestolen. En dat het schadebedrag, binnen acht weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, door een onafhankelijke expert wordt vastgesteld. De vastgestelde schade moet worden vermeerderd met de door de consument gevorderde wettelijke rente.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)