

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0398

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

Datum uitspraak	22 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Transparant Financieel Advies, gevestigd te Zwijndrecht, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. Autoverzekering. De auto van de consument is gestolen. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat de consument niet kon aantonen dat de auto het vereiste gecertificeerde voertuigvolgsysteem had. De consument vordert vervolgens van de tussenpersoon die de verzekering had bemiddeld, vergoeding van zijn schade door de diefstal, omdat de tussenpersoon de consument onvoldoende heeft geïnformeerd over de benodigde beveiligingseisen. De commissie oordeelt dat de consument voldoende is geïnformeerd over de benodigde beveiligingseisen. De vordering wordt afgewezen.

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 en 3) het verweerschrift van tussenpersoon.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 februari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote. Namens de tussenpersoon waren mevrouw [naam 1], financieel adviseur, en de heer [naam 2], financieel adviseur, aanwezig. De tussenpersoon werd, namens de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar, vertegenwoordigd door de heer mr. J. Kopp advocaat van BOLT Advocaten.
- 1.3 De tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. K. Engel en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In juni 2022 heeft de consument een auto gekocht. Hij heeft de tussenpersoon gevraagd deze te verzekeren. Per e-mail van 13 juni 2022 heeft een medewerker van de tussenpersoon de consument bericht dat hij een autoverzekering heeft aangevraagd bij de verzekeraar en dat deze in behandeling is genomen. Hierbij heeft de medewerker de consument erover geïnformeerd dat het alarmsysteem moet worden opgewaardeerd naar een klasse 4 of 5. Hij heeft de consument op de volgende clausule gewezen (hierna: de alarmclausule):
- “U bent alleen verzekerd voor schade door (poging tot) joyrijden, diefstal, inbraak, oplichting en verduistering:*
- als uw auto een alarmsysteem met hellingshoekdetectie CCV Klasse 3 heeft, in combinatie met een voertuigvolgsysteem CCV Klasse 4 of CCV Klasse 5, of in combinatie met een terugvindstelsel (peilzender) CCV Klasse TV. Vermissing van de auto moet direct gemeld zijn bij een erkende Particuliere Alarmcentrale (PAC), en*
 - als het systeem goed werkt en is ingeschakeld tijdens de gebeurtenis, en*
 - als het certificaat van het systeem geldig is tijdens de gebeurtenis. U moet zelf zorgen voor een noodzakelijke vernieuwing van die geldigheid.”*
- 2.2 Op 15 juni 2022 heeft de consument aan de tussenpersoon zijn gewenste verzekeringsdekking doorgegeven en bericht dat hij een alarmklasse 5 kan plaatsen op de auto, maar hiervoor een abonnement moet activeren.
- 2.3 Per e-mail van 16 juni 2022 heeft dezelfde medewerker van de tussenpersoon de consument bericht dat de auto is verzekerd en voor de dekking moet voldoen aan de beveiligingseisen van een klasse 5 alarmsysteem. De consument heeft hierop gereageerd met de vraag of een klasse 5 noodzakelijk is. De medewerker van de tussenpersoon heeft de consument geantwoord dat voor de verzekeringsdekking een voertuigvolgsysteem nodig is en heeft nogmaals op de tekst van de alarmclausule gewezen.
- 2.4 Op 15 of 16 juni 2022 heeft de consument telefonisch gesproken met een tweede medewerker van de tussenpersoon. Ter zitting hebben zowel de consument als de tweede medewerker van de tussenpersoon bevestigd dat dit gesprek heeft plaatsgevonden. Het gesprek ging over de vereisten van een gekeurd en gecertificeerd voertuigvolgsysteem en of het noodzakelijk was om dit aan te schaffen. De boodschap van de tweede medewerker was dat de consument eerst de aanvraag moest afwachten, of in ieder geval een boodschap in woorden van gelijke strekking.
- 2.5 Op 9 september 2023 heeft de verzekeraar een nieuw polisblad met daarop de alarmclausule en de verzekeringsvoorwaarden aan de consument toegezonden.

- 2.6 Op 16 februari 2024 is de auto van de consument gestolen. De verzekeraar heeft vervolgens geweigerd de schade door de diefstal aan de consument uit te keren, omdat hij niet voldaan had aan de alarmclausule. De consument heeft vervolgens de tussenpersoon aansprakelijk gesteld voor zijn schade. De tussenpersoon heeft de aansprakelijkheid afgewezen en de consument heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vorderingen

- 2.7 De consument vordert van de tussenpersoon € 60.000,- schadevergoeding. Dit bedrag is de door de expert vastgestelde dagwaarde van zijn gestolen auto. Ook vordert hij de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 2 april 2024. Ter onderbouwing van deze vordering voert de consument het volgende aan.
- 2.8 De verzekeraar biedt geen dekking voor schade door diefstal zonder een gekeurd en gecertificeerd voertuigvolgsysteem. De consument dacht een auto te hebben gekocht met een af-fabriek voertuigvolgsysteem. De tussenpersoon heeft verzuimd de consument erop te wijzen dat hij moet voldoen aan een gekeurd en gecertificeerd voertuigvolgsysteem voor verzekeringsdekking.
- 2.9 De consument heeft naar aanleiding van de e-mail van de eerste medewerker, waarin de medewerker schrijft dat er waarschijnlijk eisen zijn met betrekking tot de beveiliging van de auto, met de tweede medewerker mondeling contact gehad. Op advies van de tweede medewerker heeft de consument de verzekeringsaanvraag afgewacht en verder geen actie ondernomen ten aanzien van de beveiliging van de auto. De verzekering is afgesloten en de consument heeft een polisblad ontvangen. De consument dacht bij het verkrijgen van het polisblad verzekerd te zijn en heeft het polisblad en de verzekeringsvoorwaarden toen niet gecontroleerd. De tussenpersoon heeft de consument daarna nooit meer herinnerd aan het ontbreken van een certificaat, of aan de noodzaak van een certificaat voor dekking. Ook niet op het moment dat hij na een jaar van de verzekeraar het nieuwe polisblad met de verzekeringsvoorwaarden ontving.

Het verweer

- 2.10 De tussenpersoon voert de volgende verweren. Bij aanvang van de verzekering heeft de eerste medewerker van de tussenpersoon in niet mis te verstane bewoordingen gewezen op de voorgeschreven beveiligingsmaatregelen. Ook heeft de verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden aan de consument toegezonden bij brief van 15 juni 2022 waarbij hij de consument nogmaals heeft geïnformeerd over de dekkingen. Verwacht mag worden dat de consument de documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt. Hiervoor verwijst de tussenpersoon naar een uitspraak van de geschillencommissie van Kifid, GC 2019-585. De zorgplicht van de tussenpersoon reikt niet zo ver dat hij bij de consument (periodiek) had moeten nagaan of hij het alarmsysteem in werkvaardige toestand hield en gebruikte.

- 2.11 Bij brief van 9 september 2023 heeft de verzekeraar een nieuw polisblad met daarop dezelfde alarmclausule en de verzekeringsvoorwaarden aan de consument toegezonden. De consument is daarmee nogmaals geïnformeerd over de dekkingseisen.
- 2.12 Tot slot betwist de tussenpersoon dat hij mededelingen doet en/of heeft gedaan dat een volgsysteem niet nodig zou zijn. De tussenpersoon kan zich ook niet voorstellen dat hij dit toegezegd zou hebben.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De vraag is of de tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht en als gevolg daarvan de schade van de consument moet vergoeden. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon niet aansprakelijk is en zij legt hieronder uit waarom.

Het toetsingskader waar de commissie rekening mee moet houden

- 3.2 Volgens artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is een assurantietussenpersoon verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgeenoot verwacht mag worden. Dit betekent dat de tussenpersoon de verzekerde duidelijk moet uitleggen wat een clausule zoals deze inhoudt en wat de gevolgen zijn als hier niet aan wordt voldaan. Dit is vooral belangrijk wanneer het niet voldoen aan deze verplichting kan leiden tot het onthouden van dekking.¹
- 3.3 Daartegenover staat dat van een verzekeringnemer verwacht mag worden dat hij de ontvangen documentatie zorgvuldig doorleest, controleert op fouten en indien nodig kritische vragen stelt.²

De consument is geïnformeerd over de vereisten voor dekking

- 3.4 Uit de schriftelijke stukken blijkt dat de consument bij de aanvraag van de verzekering is geïnformeerd over de vereisten van een gekeurd en gecertificeerd voertuigvolgsysteem en de noodzaak hiervan voor dekking. Deze berichten hebben hem bereikt. Dit blijkt uit de reacties van de consument op de e-mails van 13 en 16 juni 2022 met daarin de duidelijke toelichting over de vereisten.
- 3.5 Naar aanleiding van de e-mails van 13 en 16 juni 2022 heeft de consument telefonisch om hulp en verduidelijking gevraagd aan een tweede medewerker van de tussenpersoon.

¹ Zie r.o. 3.2 van Gerechtshof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108, GC Kifid 2016-270 en GC Kifid 2019-463.

² Zie de uitspraak van de Geschillencommissie GC 2018-300 en de uitspraak van het Hof Den Haag van 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

Van dit gesprek zijn geen gespreksnotities overgelegd door de tussenpersoon. Tijdens de zitting waren beide partijen het eens over de strekking van het telefoongesprek, namelijk dat de consument op advies van de tussenpersoon eerst het polisblad moest afwachten naar aanleiding van de vragen over een gekeurd en gecertificeerd voertuigvolgsysteem. Hierbij is niet komen vast te staan dat de tussenpersoon de consument specifiek heeft geadviseerd dat een volgsysteem niet nodig zou zijn.

- 3.6 De consument stelt dat door de ontvangst van het polisblad hij in de veronderstelling was te zijn verzekerd tegen diefstal zonder aanvullende verplichtingen en dat dit mede kwam door het gegeven advies in het gevoerde telefoongesprek. De consument erkent dat hij na dit telefoongesprek de verzekeringsvoorwaarden niet meer heeft gecontroleerd. Van de consument mocht als prudent verzekerde worden verwacht dat hij de ontvangen documenten – de e-mails van de tussenpersoon, de polisbladen en de verzekeringsvoorwaarden – goed zou doorlezen en zo nodig, bij onduidelijkheid, (opnieuw) vragen zou stellen aan de tussenpersoon. In deze zaak is de consument met twee e-mails van de tussenpersoon geïnformeerd over de gelding van de alarmclausule. Ook heeft hij een polisblad ontvangen. Bij deze stand van zaken had de consument er niet van mogen uitgaan dat hij niet aan de alarmclausule hoefde te voldoen.³
- 3.7 Bij de ontvangst van het nieuwe polisblad van 9 september 2023 (nr. 2.5 hiervoor) ontstond er bovendien een nieuwe situatie. Op dat moment werd opnieuw van de consument verwacht dat hij het polisblad zou controleren. De consument had toen kunnen zien dat de clausule, waarover eerder vragen waren gesteld, toch echt en wederom op het polisblad stond. Hij had hierover opnieuw vragen kunnen stellen. Voor zover de consument van mening is dat hij zijn verzekeringsvoorwaarden niet hoefde te controleren vanwege het telefoongesprek van juni 2022, klopt dit niet. Bij elke ontvangst van een nieuw polisblad moet de consument dit opnieuw controleren. De schade die na de ontvangst van de polisbladen is ontstaan is de tussenpersoon niet aan te rekenen.

Conclusie

- 3.8 De tussenpersoon heeft in voldoende mate de consument geïnformeerd. Het lag op de weg van de consument om het polisblad te controleren en hierover vragen te stellen. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

³ Zie, onder meer, de uitspraak van de Geschillencommissie GC 2019-585, GC 2018-300 en de uitspraak van het Hof Den Haag van 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl