

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0510

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	30 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. OHRA Verzekeringen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Motorverzekering. ART-slot-clausule. De motor van de consument is gestolen. De verzekeraar heeft geweigerd de schade te vergoeden omdat de motor ten tijde van de diefstal niet was afgesloten met een ART-slot. Dit standpunt van de verzekeraar houdt stand. De vordering van de consument is afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen 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 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.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De verzekering

- 2.1 De consument heeft een motorverzekering bij de verzekeraar. Deze is op 2 oktober 2020 ingegaan. Bij de verzekeringsaanvraag heeft de consument ermee ingestemd dat de verzekeraar langs digitale weg met hem communiceert. Het polisblad en de verzekeringsvoorwaarden staan in een digitale 'Mijn-omgeving'.

- 2.2 Per e-mail van voornoemde datum, gericht aan een hotmailadres van de consument, heeft de verkoopafdeling van de verzekeraar de consument als volgt bericht:

“Bedankt dat u uw Kawasaki VERSYS 650 ABS verzekert bij OHRA. Op 2 oktober 2020 kunt u weer goed verzekerd de weg op.

(...)

Al uw verzekeringszaken voortaan online

Alle informatie over uw schadeverzekering(en) ontvangt u van ons digitaal: per e-mail en via Mijn OHRA. Uw nieuwe polis en voorwaarden, de bijbehorende brief en uw groene kaart ontvangt u daarom niet op papier. Wel kunt u uw digitale polis en groene kaart opslaan op uw computer, uitprinten of een papieren versie aanvragen.

In Mijn OHRA kunt u heel eenvoudig zelf uw gegevens bekijken en wijzigingen doorgeven. Waar en wanneer het u uitkomt. Maakt u nog geen gebruik van Mijn OHRA? Dan ontvangt u binnenkort een e-mail met een link om Mijn OHRA te gaan gebruiken. U kunt ook alvast de veelgestelde vragen bekijken.”

- 2.3 In een welkomstbrief van de verzekeraar van 2 oktober 2020 staat het volgende:

“Voor uw verzekering geldt een aantal beperkingen. Deze staan op uw polisblad.”

- 2.4 Op 30 november 2022 heeft de consument telefonisch een kentekenwijziging doorgegeven, waarna in plaats van de motor van het merk Kawasaki, een motor van het merk BMW verzekerd is geworden.

- 2.5 Op het oorspronkelijke polisblad van 2 oktober 2020 staat de volgende clause vermeld:

“ART-goedgekeurd slot is verplicht

U bent alleen verzekerd tegen diefstal en joyriding, als uw motor was afgesloten met:

- 1. het standaardslot dat af-fabriek op uw motor zit; én*
- 2. een slot met het ART-keurmerk.*

U moet kunnen aantonen dat deze beveiliging aanwezig was. Dat toont u aan met de sleutels en met de aankoopnota.”

- 2.6 Op p. 1 van het bijgewerkte polisblad van 30 november 2022 staat het volgende:

“Clausules:

Let op: Voor uw verzekering geldt een aantal beperkingen. U vindt ze in de bijlage “Clausules” bij dit polisblad. Lees deze goed door.”

In de bijlage bij dit polisblad staat vervolgens de onder 2.5 genoemde clause.

Dit is er gebeurd

- 2.7 Op zaterdag 17 februari 2024 heeft de consument zijn motor geparkeerd “aan het einde van een lange doodlopende weg aan een parkeerterrein van een lokaal wandelgebied en zweefvliegclub”. Hij heeft de motor afgesloten met het stuurslot en het alarm geactiveerd. Tussen 10:00u en 13:30u is de motor gestolen. De consument heeft aangifte gedaan bij de politie, waarvan een proces-verbaal is opgemaakt.
- 2.8 De verzekeraar heeft geweigerd de schade te vergoeden, omdat de motor niet was voorzien van een slot met het ART-keurmerk.
- 2.9 De consument is het oneens met het ingenomen standpunt van de verzekeraar. In de interne klachtprocedure zijn partijen er niet samen uitgekomen. Dit is de reden waarom de consument de zaak aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en de vordering

- 2.10 De consument vordert betaling van € 20.000,- van de verzekeraar. Dit bedrag betreft de waarde van de gestolen motor en een aantal andere gestolen goederen. De consument stelt dat de verzekering diefstal dekt en verwijst naar de app van de verzekeraar, waar bij “diefstal” een groen vinkje staat zonder verdere beperkingen.
- 2.11 Daarnaast voert de consument aan dat hij bij het afsluiten van de verzekering een brief heeft ontvangen waarin stond dat de motor verzekerd was, zonder informatie over de ART-slot-clausule. Volgens de consument had deze eis duidelijk zichtbaar in de app moeten staan onder het vinkje.
- 2.12 De consument wijst op de omstandigheden waaronder de motor werd gestolen: geruisloos, binnen enkele minuten, op een privéterrein bij een wandelgebied en een zweefvliegclub. De consument vermoedt dat de dader hem geobserveerd heeft. De consument heeft verklaard dat de motor gestolen is toen hij enkele minuten geen zicht had op de motor.
- 2.13 De consument vindt het een tekortkoming van de verzekeraar dat weinig tot geen moeite gedaan wordt klanten te herinneren waar men exact akkoord mee is gegaan, bijvoorbeeld via periodieke communicatie als opfrisser van haar beleid of verzekeringsvoorwaarden in de vorm van e-mails of simpelweg een korte aantekening in de app zoals boven beschreven.

Het verweer

- 2.14 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De verzekeraar wijst erop dat bij de online verzekeringsaanvraag in 2020 een pop-up is verschenen waarin op de ART-slot-clausule is gewezen. De consument moest deze pop-up wegklikken alvorens hij de verzekeringsaanvraag kon afronden. Daarnaast wijst de verzekeraar erop dat de consument van de ART-slot-clausule heeft kunnen kennisnemen door lezing van de welkomstbrief en de afgegeven polisbladen.

Het polisblad stond in de digitale Mijn-omgeving van de verzekeraar. Ook via de app kon het polisblad worden geraadpleegd.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De vraag is of de verzekeraar de schade van de consument, ontstaan door diefstal van zijn motor, moet vergoeden. De commissie vindt van niet en legt hieronder uit waarom.

Het toetsingskader waarmee de commissie rekening moet houden

- 3.2 Bij de beoordeling moet worden uitgegaan van het polisblad en de voorwaarden. Hierin staan immers de afspraken over de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 Het is aan de verzekeringnemer (hier: de consument) om de ontvangen verzekeringsdocumentatie zorgvuldig te lezen, te controleren op fouten en kritische vragen stellen indien nodig.²

De ART-slot-clausule is voldoende kenbaar gemaakt

- 3.4 De commissie oordeelt dat het voor de consument voldoende kenbaar was dat de verzekeraar een ART-slot-clausule hanteert. Dit stond op de afgegeven polisbladen, die de consument had behoren te bestuderen. De consument kon van het polisblad kennisnemen in de app, maar ook in de Mijn-omgeving. In de welkomstbrief van 2 oktober 2020 werd gewezen op beperkingen die op het polisblad stonden. De zorgplicht van de verzekeraar reikt niet zo ver dat hij de consument nog periodiek moet herinneren aan de afspraken uit de overeenkomst.
- 3.5 Uit de omstandigheid dat er in de app een groen vinkje achter 'Diefstal' stond, heeft de consument naar het oordeel van de commissie alleen kunnen afleiden dat er op zich dekking was voor diefstal. Daaruit heeft hij niet kunnen afleiden dat hij verder niets hoefde te doen en dat er geen uitsluitingen golden.

Het beroep van de consument op de omstandigheden waaronder de motor is gestolen

- 3.6 Niet uit te sluiten is dat de motor *niet* zou zijn gestolen – of dat de dief zou zijn betrapt – als deze wel op slot had gestaan met een ART-slot.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl

² Zie 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

Het beroep van de verzekeraar op de niet-voldoening aan de ART-slot-clausule is daarom niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Het vermoeden van de consument dat de dief hem heeft gevolgd en vastberaden was de motor te stelen, is niet van belang.

Conclusie

3.7 De verzekeraar is niet gehouden tot vergoeding van de schade.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 april 2024, 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 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