

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-270 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 juli 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Vlasblom Visser Assurantiën B.V., gevestigd te Rhoon, verder te noemen
Tussenpersoon
Datum uitspraak : 15 juni 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument sluit via een assurantië tussenpersoon een autoverzekering. Op het polis- en clauseblad is vermeld dat de auto moet zijn beveiligd met een bepaald type beveiligingssysteem. Vast staat dat het voertuig niet over de vereiste beveiliging beschikt. Na diefstal wordt de claim door de verzekeraar afgewezen. Consument stelt dat de assurantië tussenpersoon in de zorgplicht is tekortgeschoten door hem niet te wijzen op de clause. De Commissie is van oordeel dat de assurantië tussenpersoon Consument had moeten informeren over de clause. Daarentegen staat dat Consument het polis- en clauseblad had moeten lezen. De assurantië tussenpersoon dient 50% van de gestelde schade te voldoen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Tussenpersoon;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- het e-mailbericht van 18 april 2016 waarin Consument kiest voor een bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 3 september 2012 via Tussenpersoon voor zijn Opel Astra GTC 2.0 een autoverzekering met WA- en Beperkt Casco-dekking gesloten. Op 5 april 2013 heeft Consument Tussenpersoon medegedeeld dat hij de auto had ingeruild voor een BMW-3 serie.

2.2 Op het polisblad van 17 juni 2014 is, voor zover van belang, het volgende vermeld:
*“Op deze polis zijn onderstaande clausules van toepassing (zie bijgevoegd clauseblad).
11053 – VbV/SCM alarm klasse 3
(...)
11666 – VbV/SCM klasse 3”*

2.3 Op het clauseblad staan onder meer de volgende clausules:

“11053 - VbV/SCM alarm klasse 3

Het op deze polis verzekerde motorrijtuig dient voorzien te zijn van een VbV/SCM-goedgekeurde alarminstallatie klasse 3, welke dient te zijn ingebouwd door een SCM-erkende installateur.

De verzekeringnemer dient de aanwezigheid van het beveiligingssysteem in geval van schade aan te tonen, door middel van een geldig VbV/SCM-certificaat.

Indien aan deze verplichting niet is voldaan, wordt geen dekking verleend ingeval van beschadiging of verlies van (onderdelen van) het motorrijtuig veroorzaakt door diefstal van of braak aan het motorrijtuig of poging daartoe of joyriding.

Schade door diefstal van of braak aan het motorrijtuig of poging daartoe of joyriding wordt uitsluitend vergoed, indien verzekeringnemer kan aantonen dat het beveiligingssysteem ten tijde van de schade functioneerde en ook in werking was gesteld.

(...)

11666 - VbV/SCM klasse 3

Uitgesloten is schade aan of verlies van het motorrijtuig ten gevolge van diefstal, inbraak, joyriding of pogingen daartoe, tenzij het motorrijtuig is voorzien van;

- a. een in werking gesteld beveiligingssysteem met startonderbreker volgens beveiligingsklasse 3. Schadevergoeding vindt plaats na overlegging van een VbV/SCM/TNO klasse 3 certificaat beveiligingssysteem; of*
- b. een in werking gesteld af-fabriekbeveiligingssysteem conform klasse 3. Als er geen beveiligingscertificaat is afgegeven, dient u op verzoek van de maatschappij de aanwezigheid van het beveiligingssysteem aannemelijk te maken.”*

2.4 De auto van Consument is eind april 2013 gestolen en beschadigd teruggevonden.

De gevolmachtigde heeft hierop een expertisebureau ingeschakeld om de schade vast te stellen. De schade-expert heeft de schade in het rapport van 12 januari 2015 vastgesteld op € 9.090,00.

2.5 Bij brief van 28 mei 2014 heeft de gevolmachtigde de claim van Consument afgewezen, omdat het voertuig niet over de vereiste SCM-alarm klasse 3 beschikte.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert van Tussenpersoon een vergoeding van € 9.453,00, bestaande uit het door de schade-expert vastgestelde bedrag vermeerderd met de kosten van bijstand, stalling en takelwerkzaamheden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- Tussenpersoon is jegens Consument in de zorgplicht tekortgeschoten door Consument niet te wijzen op de beveiligingsclausule. Consument heeft op 5 en 8 april 2013 telefonisch contact opgenomen met Tussenpersoon in verband met het verzekeren van het voertuig. Tijdens deze gesprekken heeft Tussenpersoon Consument niet geïnformeerd over de vereiste beveiligingsmaatregel. Ook tijdens het bezoek van Consument aan Tussenpersoon op 12 april 2013 is hierover niet gesproken. Het vermelden van een clausule op het polisblad is volgens Consument onvoldoende om ervan uit te mogen gaan dat een verzekerde op de hoogte is van de inhoud en de strekking ervan.

Verweer van Tussenpersoon

3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument is wel degelijk over de vereiste VbV/SCM klasse-3 alarminstallatie geïnformeerd. Op het door de assuradeur verstrekte polisblad is immers de clausule betreffende de vereiste alarminstallatie expliciet vermeld. Daarnaast heeft Tussenpersoon Consument tijdens de contactmomenten hierop gewezen. Ter onderbouwing hiervan heeft Consument de volgende interne notitie overgelegd:

“Datum, tijd: 05-04-2013 15:51

Tel van relatie

Per 5-4-2013 verzekeren

BMW 330 Diesel

Kenteken: [kenteken]

Bouwjaar: 2006

Meldcode [nummer]

Dagwaarde € 10.000 incl BTW

alarmklasse 3

Medewerker : (...)

Datum, t i j d : 08-04-2013 13:21

klant belde wilde weten voor de zekerheid of hij nu alles het zelfde heeft en hoeveel hij nu moet betalen dit aan hem doorgegeven.

Medewerker : (...)

Datum, t i j d : 12-04-2013 16:52

klant kwam naar kantoor was hem even onduidelijk wat hij nu allemaal moet betalen dit aan hem uitgelegd.”

4. Beoordeling

4.1 Vooropgesteld dient te worden dat Tussenpersoon als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever (Consument) verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen (zie o.a. HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1).

De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Tussenpersoon jegens Consument is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht.

- 4.2 De Commissie overweegt dat een assurantiëtussenpersoon de verzekerde duidelijk dient uit te leggen wat de clause inhoudt en wat de gevolgen zijn wanneer daaraan niet wordt voldaan. Dat geldt te meer, indien bij niet voldoen aan deze verplichting dekking kan worden onthouden. Zie Gerechtshof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108 r.o. 3.2. Tussenpersoon stelt zich op het standpunt dat hij Consument tijdens de contactmomenten in april 2013 in voldoende mate heeft geïnformeerd over de vereiste alarminstallatie en verwijst daarbij naar de telefoonnotities. Uit het door Tussenpersoon overgelegde stuk komt echter niet naar voren dat de medewerker Consument (expliciet) heeft gewezen op de beveiligingsmaatregelen. Hieruit kan enkel worden opgemaakt dat de medewerker de vragen van Consument met betrekking tot de te betalen premie heeft beantwoord. De Commissie is van oordeel dat het ervoor moet worden gehouden dat Tussenpersoon niet aan zijn zorgplicht jegens Consument heeft voldaan.
- 4.3 Tussenpersoon heeft terecht aangevoerd dat op Consument de plicht rust om het verstrekte polisblad en het clauseblad te bestuderen en op juistheid te controleren. Voor zover Consument dit had gedaan, had hij met een geringe inspanning kunnen ontdekken dat de autoverzekering bij het ontbreken van de genoemde alarminstallatie in geval van diefstal geen dekking zou bieden.
- 4.4 Het voorgaande leidt de Commissie - zie ook Gerechtshof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108 r.o. 3.7 en 3.8 - tot het oordeel dat de schade niet alleen is ontstaan door het gebrek aan zorg aan de zijde van Tussenpersoon maar is voortgekomen uit het gebrek aan controle van het toegezonden polis- en clauseblad. De verhouding waarin de omstandigheden aan beide zijden tot de schade hebben bijgedragen, stelt de Commissie op 50%. Dit brengt mee dat Tussenpersoon 50% van de door Consument gestelde schade moet betalen nu deze schade niet door Tussenpersoon wordt betwist.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 4.726,50.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.