

**COMMISSIE VAN BEROEP
FINANCIËLE DIENSTVERLENING**

Uitspraak van **8 juli 2021** in de zaak van:

NAAM,

wonende te Wessem,

verzoeker in beroep,

tegen

**Achmea Schadeverzekeringen N.V.,
handelend onder de naam Interpolis,**

gevestigd te Apeldoorn,

verweester in beroep.

Partijen worden hierna Consument en Verzekeraar genoemd.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 16 februari 2021 gedateerd beroepschrift met bijlagen heeft Consument bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie financiële dienstverlening (verder: de Geschillencommissie) van 13 januari 2021 (dossiernummer 20.01164, gepubliceerd onder nummer 2021-0019).
- 1.2 Verzekeraar heeft een op 18 maart 2021 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 12 april 2021. Consument en zijn gemachtigde, mr. drs. C.M.J.E.P. Meerts, hebben deelgenomen via een videoverbinding. Verzekeraar werd vertegenwoordigd door mr. E. Schaeken, jurist bij Verzekeraar. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 13 januari 2021.

3. Feiten

De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.3. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

- 3.1 Consument heeft in 2017 een “Alles in één Polis” afgesloten bij Verzekeraar. Per 24 februari 2018 heeft Consument deze verzekering aangevuld met een autoverzekering voor een Lexus RX 450h, verder te noemen “de auto”. Op het polisblad staat het volgende:

“Extra afspraak: Beveiligingseisen om diefstal van de auto of joyriding te voorkomen
Lees meer over deze afspraak op de laatste pagina's van dit verzekeringsbewijs.
[...]

- 3.2 Op de laatste pagina staat het volgende:

“Extra afspraken

(...)

Afspraak: Beveiligingseisen om diefstal en joyriding te voorkomen

Welke beveiligingseisen stellen wij aan uw auto?

De auto heeft een voertuigvolgsysteem.

- Dit systeem is minimaal klasse 4 VbV (Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit).
- Dit systeem is ingebouwd binnen 14 dagen nadat u de verzekering hebt gesloten.
- Dit systeem is ingebouwd door een bedrijf dat is goedgekeurd door de VbV.
- Dit systeem onderhoudt u volgens de voorschriften.

En het voertuigvolgsysteem is aangemeld bij een particuliere alarmcentrale.

- Deze alarmcentrale heeft een certificaat van het Nationaal Centrum voor Preventie.
- U heeft een contract met deze alarmcentrale.

En het voertuigvolgsysteem heeft verbinding via GSM of internet.

- U heeft een contract met de GSM- of Internetprovider.

En het voertuigvolgsysteem staat aan en werkt op het moment van de diefstal of joyriding.

Wat als u zich niet aan de beveiligingseisen houdt?

Dan is diefstal en joyriding niet verzekerd.”

- 3.3 Op 28 of 29 november 2019 is de auto gestolen. Verzekeraar heeft dekking voor de diefstal afgewezen omdat de auto niet was voorzien van een voertuigvolgsysteem. Daarmee was niet voldaan aan de beveiligingseisen.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

- 4.1 Consument kan zich niet vinden in de dekkingsafwijzing op de grond dat hij pas na de diefstal heeft kunnen kennisnemen van de beveiligingseisen. Hij vordert dat Verzekeraar alsnog tot uitkering van € 55.935,- + 10% overgaat. Ook vordert hij € 1.615,- aan buitengerechtelijke kosten en wettelijke rente vanaf 29 november 2019.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de klacht van Consument ongegrond bevonden en de vorderingen van Consument afgewezen.
- 4.3 De Geschillencommissie is tot deze beslissing gekomen omdat zij, kort gezegd, van oordeel is dat Verzekeraar voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij op of omstreeks de door Verzekeraar genoemde vijf data telkens een polisblad met daarop de beveiligingseisen via PostNL aan het adres van Consument heeft verzonden en niet aannemelijk is dat Consument geen van de vijf polisbladen heeft ontvangen. De Geschillencommissie neemt als vaststaand aan dat Consument het polisblad wel heeft ontvangen en ook op de hoogte was van de daarin opgenomen beveiligingseisen. Omdat op het moment van de diefstal van de auto in november 2019 niet aan die beveiligingseisen was voldaan, heeft Verzekeraar op goede gronden dekking geweigerd.

5. Beoordeling van het beroep

- 5.1 Consument is het niet eens met de beslissing van de Geschillencommissie. Hij verzoekt de Commissie van Beroep zijn klacht opnieuw te beoordelen en zijn vorderingen alsnog toe te wijzen.
- 5.2 De Commissie van Beroep oordeelt als volgt.
- 5.3 Ook in beroep is de kernvraag of kan worden aangenomen dat het polisblad waarin de door Verzekeraar gestelde beveiligingseisen waren geformuleerd, Consument heeft bereikt. Uitgangspunt is dat de Verzekeraar moet aantonen dat Consument het polisblad heeft ontvangen. Bij de beoordeling van de vraag of Consument het polisblad heeft ontvangen, zal de Commissie van Beroep ervan uitgaan dat Verzekeraar voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij op de door haar genoemde data telkens een polisblad met vermelding daarin van de beveiligingseisen aan Consument heeft verzonden. Deze verzending is, zo volgt uit de stellingen van Verzekeraar, per gewone post geschied. Van de zijde van verzekeraar is ter zitting op de vraag van Consument waarom stukken als de onderhavige niet per aangetekende post worden verstuurd, geantwoord dat dit berust op een keuze van Verzekeraar 'omdat het niet rendabel is om alles aangetekend te versturen' en dat er zeer zelden iets mis gaat.
- 5.4 Anders dan de Geschillencommissie, is de Commissie van Beroep op basis van de wederzijdse stellingen, de overgelegde stukken en de behandeling ter zitting van oordeel dat, alles in aanmerking genomen, niet buiten redelijke twijfel is dat het polisblad met vermelding van beveiligingseisen Consument heeft bereikt. Het moge zo zijn dat het standpunt van Verzekerde dat hij destijds niet heeft kunnen kennisnemen van de beveiligingseisen vragen oproept, maar dit is onvoldoende om dat standpunt te verwerpen. De Commissie van Beroep neemt hierbij ook in aanmerking dat het niet-verlenen van dekking ingrijpende gevolgen kan hebben voor een consument. De Commissie van Beroep neemt verder in aanmerking dat een verzekeraar geschillen als hier aan de orde betrekkelijk eenvoudig kan voorkomen, bijvoorbeeld door een polisblad met tot dan toe onbekende beveiligingseisen, die verval van dekking tot gevolg kunnen hebben, aangetekend te versturen. De Commissie van Beroep licht hierna toe waarom zij van oordeel is dat niet als vaststaand kan worden aangenomen dat het bewuste polisblad Consument heeft bereikt.

Postbezorging

- 5.5 Tegenover het betoog van Verzekeraar dat zij in de periode van februari 2018 t/m mei 2019 vijfmaal een brief met polisblad (waarvan tweemaal onder bijvoeging van een groene kaart) ter verzending aan PostNL heeft aangeboden en dat daarbij het juiste adres van Consument is gebruikt, heeft Consument aangevoerd dat hij geen van deze stukken heeft ontvangen. Consument heeft echter ook aangevoerd dat de Xweg in Wessem overgaat in de Y, dat post bestemd voor Xweg nr. dikwijls is aangekomen op Y nr. en andersom en dat mogelijk is dat de bewoners van Y nr. op enig moment zijn gestopt met het alsnog bezorgen van post bij Consument op Xweg nr. of dat niet steeds

consequent hebben gedaan. De Geschillencommissie heeft hieraan niet kenbaar aandacht besteed in haar uitspraak, terwijl van de zijde van Verzekeraar onbestreden is gebleven dat Consument hierover stellig heeft verklaard ter zitting van de Geschillencommissie. Verzekeraar is ook overigens niet ingegaan op de door Consument beschreven ervaringen dat voor hem bestemde post als gevolg van de bijzondere ligging van de X-weg en de Y foutief is bezorgd. In dit verband heeft Consument ter zitting van de Commissie van Beroep nog toegelicht dat de bewoners aan de Y nr. aan hem hebben bevestigd dat zij dit vaker hebben meegemaakt en ook hebben meegedeeld aan hem dat zij post hebben weggegooid als zij dachten dat het reclame betrof. Tegen de achtergrond hiervan kon Verzekeraar op dit punt niet volstaan met algemene opmerkingen over, kort gezegd, de betrouwbaarheid van de postbezorging in het algemeen en de ongeloofwaardigheid “dat er tot vijf keer toe iets mis gaat en dat deze vijf keer toevallig net allemaal de brieven met het verzekeringsbewijs van [Consument] betreffen”. Als niet voldoende betwist moet er daarom van worden uitgegaan dat de postbezorging op het adres van Consument niet met de normaal te verwachten betrouwbaarheid plaats heeft gevonden en dat rekening moet worden gehouden met de mogelijkheid dat voor Consument bestemde, maar foutief bezorgde post Consument niet heeft bereikt.

Groene kaart

- 5.6 Een andere aanwijzing waarop Verzekeraar zich heeft beroepen, is de vermelding van het nummer van de groene kaart op een schadeformulier dat Consument heeft ingevuld na een aanrijding met de auto in Frankrijk. Deze vermelding is in de visie van verzekeraar onverenigbaar met de betwisting door Consument dat hij de eerder besproken poststukken heeft ontvangen. Consument heeft naar voren gebracht dat hij het nummer van de groene kaart telefonisch heeft vernomen. De Geschillencommissie heeft overwogen dat dit niet aannemelijk is geworden, omdat uit de notities van de door Consument bedoelde telefonische contacten niet blijkt dat Consument heeft geïnformeerd naar het nummer van de groene kaart of dat dit nummer aan hem is verstrekt. In de e-mail van 9 maart 2021 die Verzekeraar als bijlage 4 bij het verweerschrift in beroep heeft overgelegd, volgt echter een belangrijk voorbehoud. De desbetreffende medewerker vermeldt daarin weliswaar dat in de beluisterde gesprekken niet wordt gesproken over groene kaart of groene-kaartnummer, maar óók:

“(…) In verband met deze vragen, verbindt onze medewerker door met een medewerker van [Verzekeraar].

(…)

Het doorverbinden naar [Verzekeraar] vindt plaats rond 11:15, wel staat onze medewerker nog enige tijd in de wacht. Ik kan mij voorstellen dat in dat gesprek tussen de klant en deze Marielle wel het woord ‘groene kaart’ is gevallen, vandaar dat ik het nog even onder de aandacht breng”.

Bij de constatering dat uit de notities van de telefonische contacten niet blijkt dat Consument langs deze weg het nummer van de groene kaart heeft verkregen, past daarom een belangrijke relativering. Hierbij verdient nog opmerking dat niet is betwist door Verzekeraar dat Consument het nummer van de groene kaart op 24 april 2019 (thuis)

heeft ingevuld op het aanrijdingsformulier. Het is de Commissie van Beroep opgevallen dat de geldigheidsduur van de verzekeringspolis of groene kaart die is ingevuld op het aanrijdingsformulier ("1-7-'18 tot 1-7-'19") onjuist is. De juiste geldigheidsduur was immers 1 juni 2018 tot 1 juni 2019. Deze onjuistheid draagt niet bij aan de overtuigingskracht van het betoog van Verzekeraar dat Consument de datum moet hebben overgenomen van de door hem ontvangen groene kaart.

- 5.7 Aan de discussie tussen partijen over de groene kaart kan de Commissie van Beroep daarom onvoldoende argumenten ontlenen voor de stellingname van Verzekeraar dat de hiervoor genoemde poststukken Consument hebben bereikt. Dat geldt ook voor het betoog van Verzekeraar dat Consument ook andere mogelijkheden heeft genoemd hoe hij het nummer van de groene kaart heeft kunnen achterhalen en dat Consument nooit aan de bel heeft getrokken, nadat hij tot de ontdekking moet zijn gekomen dat hij niet over een geldige groene kaart beschikte. De Commissie van Beroep acht het gewicht van deze en dergelijke door Verzekeraar genoemde aanwijzingen te gering.

Consument heeft geen contact opgenomen met Verzekeraar

- 5.8 De Geschillencommissie heeft ook overwogen dat Consument op zijn minst een belangrijk deel van zijn verzekeringen bij Verzekeraar moet hebben ondergebracht en dat het daarom des te meer voor de hand ligt dat Consument contact met Verzekeraar zou hebben opgenomen wanneer hij (zoals hij heeft gesteld) enkel de premienota van 24 mei 2018 en de betalingsherinnering van 18 juni 2019 zou hebben ontvangen, maar nooit een nieuw polisblad of een groene kaart. Ook deze omstandigheid acht de Commissie van Beroep niet van groot gewicht en in elk geval onvoldoende om een relevante bijdrage te leveren aan het standpunt van Verzekeraar dat de desbetreffende bescheiden Consument wel moeten hebben bereikt. De Commissie van Beroep acht bepaald niet ondenkbaar dat vele consumenten simpelweg vertrouwen op de juiste gang van zaken en zich er niet van bewust zijn dat zij niet over de actuele verzekeringsdocumentatie beschikken.

Het telefoongesprek van 3 december 2019

- 5.9 De Geschillencommissie heeft bij haar beoordeling van de standpunten van partijen de reactie van Consument tijdens een telefoongesprek op 3 december 2019 met Verzekeraar laten meewegen. Als Consument niet op de hoogte was geweest van de door Verzekeraar gestelde beveiligingseisen, had het voor de hand gelegen dat hij hier tijdens dit gesprek iets over zou hebben gezegd en niet pas naderhand, na raadpleging van zijn vertegenwoordiger in deze procedure, aldus de Geschillencommissie. De Commissie van Beroep heeft Consument en zijn vertegenwoordiger hierover vragen gesteld. Hun antwoorden komen erop neer dat Consument ook vier dagen na het bericht van Verzekeraar over de dekkingafwijzing nog uit het veld geslagen was, dat Consument de mededeling dat het bij de beveiligingseisen om een polisvoorwaarde ging op dat moment als een gegeven beschouwde en dat hij pas later, naar aanleiding van vragen van zijn vertegenwoordiger, tot de conclusie kwam dat hij niet eerder een polisblad had ontvangen. Ook indien er veronderstellenderwijs van wordt uitgegaan dat het polisblad met beveiligingseisen Consument niet eerder had bereikt, acht de Commissie van Beroep het alleszins

voorstelbaar dat Consument na het afwijzingsbericht van Verzekeraar van 29 november 2019 - en ook vier dagen later nog - zich heeft uitgelaten zoals in de notitie is vermeld. Het is naar het oordeel van de Commissie van Beroep invoelbaar dat een consument een bericht van een verzekeraar dat geen dekking bestaat omdat niet aan een polisvoorwaarde is voldaan, als een gegeven beschouwt en vervolgens probeert er het beste van te maken door aan te dringen op coulance. Ook hier geldt dat de aanvankelijke uitspraken van Consument niet de conclusie rechtvaardigen dat hij voorafgaand aan de diefstal van de auto wél op de hoogte was van de beveiligingseisen.

De verschillende omstandigheden in samenhang beschouwd

- 5.10 Aan de voorgaande overwegingen voegt de Commissie van Beroep nog toe dat de hiervoor besproken omstandigheden ook tezamen en in onderlinge samenhang beschouwd ontoereikend zijn om de conclusie te dragen dat het polisblad met beveiligingseisen Consument moet hebben bereikt.

Slotsom, verdere beslissing en kosten

- 5.11 De slotsom is dat de hiervoor besproken omstandigheden die Verzekeraar heeft aangevoerd niet in voldoende mate kunnen uitsluiten dat het polisblad met vermelding daarin van de vereiste beveiligingseisen Consument niet heeft bereikt voorafgaand aan de diefstal van de auto. De Commissie van Beroep komt daarom tot het oordeel dat Verzekeraar vergoeding van schade niet had mogen weigeren.
- 5.12 Omdat de klachten van Consument slagen, moet de Commissie van Beroep alsnog oordelen over het verweer van Verzekeraar bij verweerschrift in eerste aanleg dat de hoogte van de schade niet behoort te worden vastgesteld op basis van de koerslijst van de ANWB, maar overeenkomstig het bepaalde in artikel 53 van de verzekeringsvoorwaarden. Consument heeft hierop niet gereageerd. De Commissie van Beroep zal Verzekeraar daarom veroordelen over te gaan tot uitkering van het schadebedrag overeenkomstig de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Grond voor toewijzing van wettelijke rente met ingang van 29 november 2019, zoals gevorderd, ontbreekt. De Commissie van Beroep zal de wettelijke rente toewijzen met ingang van de datum waarop Consument zijn klacht heeft ingediend bij de Geschillencommissie, 23 maart 2020.
- 5.13 Op grond van de uitkomst van het beroep zal de Commissie van Beroep een vergoeding voor kosten van rechtsbijstand toewijzen overeenkomstig de maatstaven zoals die zijn vastgelegd in het voor de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep vastgestelde liquidatietarief. Voor de procedure bij de Geschillencommissie acht de Commissie van Beroep een vergoeding van € 500,- op zijn plaats en voor de procedure in beroep een vergoeding van € 1.000,-, in totaal derhalve een vergoeding van € 1.500,- (telkens tarief VI, 2 punten). Verder zal Verzekeraar de door Consument aan Kifid betaalde bijdrage voor beroep van € 500,- moeten vergoeden. Voor een afzonderlijke vergoeding van de kosten van rechtsbijstand die voorafgaand aan de procedure bij de Geschillencommissie zijn gemaakt, ziet de Commissie van Beroep geen aanleiding, nu die kosten geacht moeten worden te zijn gemaakt ter voorbereiding en instructie van de procedure bij de

Geschillencommissie en derhalve overeenkomstig artikel 6:96 lid 3 BW niet voor afzonderlijke vergoeding in aanmerking komen.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep:

stelt de volgende beslissing voor de bestreden beslissing in de plaats:

veroordeelt Verzekeraar over te gaan tot uitkering van het schadebedrag overeenkomstig de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, te vermeerderen met de wettelijke rente met ingang van 23 maart 2020;

veroordeelt Verzekeraar tot betaling van € 1.500,- wegens kosten van rechtsbijstand alsmede € 500,- wegens bijdrage voor beroep;

wijst af het meer of anders gevorderde.

Deze uitspraak is op bovenvermelde datum tot stand gekomen met inachtneming van de bepalingen van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening. Zij is gegeven door mr. W.J.J. Los, voorzitter, prof. mr. D. Busch, P.G. Polstra AA RB, mr. R.J.F. Thiessen en F.R. Valkenburg AAG RBA, leden.



mr. W.J.J. Los,
voorzitter



mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate,
secretaris