

Kifid & de Tuchtraad Assurantiën

AV&S 2017/17

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Bindend advies d.d. 13 december 2016; nr. 2016-614

Autodiefstal. Alarmclausule.

Op enig moment is de auto van consument gestolen. Consument doet een beroep op de verzekering voor de schade als gevolg van de diefstal van de auto. Verzekeraar wijst de claim af, omdat de auto niet was voorzien van het vereiste alarmsysteem. Omdat niet bekend is op welke wijze de auto is gestolen kan niet worden vastgesteld dat de diefstal heeft plaatsgevonden op een wijze waardoor het vereiste alarmsysteem niet zou zijn geactiveerd. Het enkele bestaan van deze mogelijkheid is echter onvoldoende om te kunnen aannemen dat het causaal verband tussen het ontbreken van het alarmsysteem en de diefstal ontbreekt. De vordering van consument wordt dan ook afgewezen.

Bindend advies d.d. 28 december 2016; nr. 2016-635

Telefoonverzekering. Reparatiekosten.

Consument vordert onder de telefoonverzekering onder meer de kosten van reparatie. Verzekeraar stelt hiertoe niet gehouden te zijn. Deze stelling is door verzekeraar echter onvoldoende onderbouwd. De vordering van consument wordt toegewezen.

Niet-bindend advies d.d. 3 januari 2017; nr. 2017-008

Inboedelverzekering. Medewerkingsplicht.

Consument claimt de schade als gevolg van een ruitbreuk. Verzekeraar weigert deze schade te vergoeden, omdat consument de medewerkingsplicht heeft geschonden. Hierdoor is verzekeraar in een redelijk belang geschaad. Consument heeft onvoldoende onderbouwd dat de meest recente ruitbreuk geen verband houdt met de eerder door consument vervangen lekke ruiten. De vordering van consument wordt afgewezen.

Niet-bindend advies d.d. 4 januari 2017; nr. 2017-014

Maximering kosten contra-expert. Vergoeding buitengerechtelijke kosten.

De kosten van de contra-expert mogen niet gemaximeerd worden tot het bedrag dat aan de door verzekeraar ingeschakelde expert is betaald. Hiermee wordt in strijd gehandeld met artikel 7:959 lid 1 BW. Van dit artikel mag niet ten nadele van de verzekeringsnemer of de verzekerde worden afgeweken. Bij de gevorderde buitengerechtelijke kosten moet een onderscheid gemaakt worden tussen werkzaamheden verricht buiten de procedure bij het Kifid en werkzaamheden verricht tijdens de procedure bij het Kifid. Voor

de buitengerechtelijke expertisekosten wordt geen vergoeding toegekend, want deze zijn namelijk van kleur verschoten. Voor het overige wordt de vordering van consument toegewezen.

Bindend advies d.d. 10 januari 2017; nr. 2017-027

Golfverzekering. Diefstal. Uitleg polisvoorwaarden.

In deze kwestie speelt de vraag of dekking bestaat onder de door consument afgesloten golfverzekering. Op enig moment is de golfuitrusting van consument gestolen. Consument claimt deze schade onder de verzekering. Verzekeraar heeft de claim afgewezen. Consument had er alles aan moeten doen om de schade te voorkomen. Door bepaalde golfspullen op de achterbank te laten liggen, heeft consument hieraan niet voldaan. De polisvoorwaarden zijn onduidelijk op dit punt. Op grond van de contra preferentrum-regel prevaleert de voor consument meest gunstigste uitleg. Consument heeft terecht begrepen dat zijn schade als gevolg van diefstal is gedekt wanneer is voldaan aan hetgeen is bepaald in artikel 5.2.1 van de polisvoorwaarden.

Bindend advies d.d. 16 januari 2017; nr. 2017-049

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Gezondheidsverklaring. schending mededelingsplicht.

Verzekeraar beëindigt op enig moment terecht de arbeidsongeschiktheidsuitkering. Consument heeft onterecht op het aanvraagformulier geen melding gemaakt van gewrichtsklachten. De omstandigheid dat consument zijn klachten niet als ernstig heeft ervaren doet daaraan niet af. Consument had moeten begrijpen dat het antwoord op bepaalde vragen van belang waren. De vordering van consument wordt afgewezen.

Bindend advies d.d. 18 januari 2017; nr. 2017-050

Woonhuisverzekering. Stormschade. Opzet tot misleiding.

Consument heeft een beroep gedaan op zijn woonhuisverzekering vanwege twee stormschades. Ten aanzien van de eerste stormschade heeft consument onware informatie verschaft met het opzet verzekeraar te misleiden. De schade als gevolg van de tweede stormschade wordt door verzekeraar vergoed en dus niet betwist. De persoonsgegevens van consument mochten worden geregistreerd. De duur daarvan wordt wel aangepast naar drie jaar. Ten aanzien van de eerste stormschade moet consument een bedrag van € 500,- aan verzekeraar terugbetalen.

Bindend advies d.d. 18 januari 2017; nr. 2017-052

Autoverzekering. Wetenschap schadeverleden door familieband.

De auto van consument is gestolen. De schade als gevolg hiervan claimt consument onder de autoverzekering. Verzekeraar heeft de claim van consument afgewezen, omdat consument een onvolledige en/of onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Consument heeft bij aanvang van de

¹ Mr. S. Rutten is wetenschappelijk medewerker bij Dirkzwager Advocaten & Notarissen. Citeerwijze: S. Rutten, 'Kifid & de Tuchtraad Assurantiën', AV&S 2017/10, afl. 2.

verzekeringsovereenkomst geen melding gemaakt van het schadeverleden van de auto. Verzekeraar stelt dat consument – gelet op de familieband met de verkoper – hiervan op de hoogte had moeten zijn en dit dus had moeten melden. De commissie stelt vast dat een familieband niet zonder meer betekent dat consument op de hoogte was van het schadeverleden van de auto. Op grond van artikel 150 Rv is het aan verzekeraar om concrete feiten te stellen en bij gemotiveerde betwisting te bewijzen, dat sprake is van een gebeurtenis waarvoor geen dekking bestaat. Hieraan heeft verzekeraar niet voldaan, waardoor de vordering van consument wordt toegewezen.

Niet-bindend advies 20 januari 2017; nr. 2017-056

WAM-verzekering. Artikel 12 WAM. Restitutie premie.

Bij de overdracht van de auto van consument is consument vergeten de WAM-verzekering bij oude verzekeraar op te zeggen. Consument wenst nu restitutie van de premie voor de periode na eigendomsoverdracht van de auto. Vast is komen te staan dat de nieuwe eigenaar een WAM-verzekering had afgesloten. Op grond van artikel 12 lid 1 WAM geldt dat de verzekering van consument bij verzekeraar voor de auto was geëindigd toen de verplichting tot verzekering op de nieuwe eigenaar was overgegaan. Daarbij komt dat de verplichtingen van de oude WAM-verzekeraar ten opzichte van de benadeelde ook eindigen wanneer een nieuwe WAM-verzekering is afgesloten door de nieuwe eigenaar. Hierdoor heeft verzekeraar geen risico meer gelopen vanaf het moment dat de door de nieuwe eigenaar een WAM-verzekering is afgesloten. De vordering van consument wordt dan ook toegewezen.

Bindend advies d.d. 20 januari 2017; nr. 2017-058

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Registratie persoonsgegevens. Vervalsing documenten.

Aan de orde is de vraag of verzekeraar de arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft mogen beëindigen, heeft mogen stopzetten en de persoonsgegevens van consument voor de duur van acht jaar intern en extern heeft mogen registreren. Verzekeraar stelt dat consument fraude heeft gepleegd door een van verzekeraar afkomstig document te vervalsen en een ander document te figneren om bij een hypotheekverstrekker een hypothecaire geldlening te verkrijgen. Vast is komen te staan dat consument met opzet onware verklaringen heeft afgelegd met het doel een financiële instelling te misleiden. Op basis hiervan mochten de persoonsgegevens van consument geregistreerd worden. Verzekeraar mocht de arbeidsongeschiktheidsuitkering echter niet beëindigen en de verzekering tussentijds stopzetten. Om een uitkering stop te zetten is op grond van artikel 7:941 lid 5 BW nodig dat de opzet tot misleiding gericht is op verzekeraar. Daarvan is in deze kwestie geen sprake. Een beroep op de polisvoorwaarden die het mogelijk maakt de overeenkomst tussentijds stop te zetten is in strijd met de redelijkheid & billijkheid.

Niet-bindend advies d.d. 23 januari 2017; nr. 2017-062

Autoverzekering. Onvoldoende voorzichtigheid. Autosleutels.

Onder werktijd is de auto van consument gestolen. Consument probeert de schade onder de autoverzekering te claimen. Verzekeraar wijst de claim af omdat consument onvoldoende voorzichtigheid in acht heeft genomen. Consument heeft haar autosleutels zichtbaar achter de bar neergelegd – een ruimte die vrij toegankelijk is voor derden. De Geschillencommissie is van oordeel dat consument onvoldoende voorzichtig is geweest en niet al het redelijke heeft gedaan om de schade te voorkomen of te beperken. Consument had heel makkelijk de sleutelbos wel in – een niet voor derden – toegankelijke ruimte kunnen opbergen.

Bindend advies 23 januari 2017; nr. 2017-063

Aansprakelijkheidsverzekering. Joyriding.

Verzekeraar weigert over te gaan tot uitkering van de geclaimde schade. De minderjarige zoon van consument was er stiekem vandoor gegaan met de brommer van een vriend. De zoon heeft vervolgens een auto aangereden. Volgens verzekeraar had de eigenaar van de brommer aangifte moeten doen bij de politie van joyriding en is een eenzijdige verklaring niet voldoende. De Geschillencommissie gaat hierin niet mee. Consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat sprake is van joyriding als bedoeld in de zin van de polisvoorwaarden.

Bindend advies d.d. 27 januari 2017; nr. 2017-079

Motorrijtuigenverzekering. Artikel 7:934 BW. Achterstalige premie.

Consument is van oordeel dat verzekeraar de boete van de RDW dient te voldoen. Hij vordert betaling van dit bedrag van verzekeraar omdat hij niet voor de consequenties van het niet betalen van de premie, schorsing van de dekking, niet gewaarschuwd was. De Geschillencommissie is het hiermee eens. Verzekeraar heeft niet aangetoond dat hij aan zijn waarschuwplicht ex artikel 7:934 BW heeft voldaan. De omstandigheid dat verzekeraar de betreffende aanmaningsbrieven niet kan reproduceren komt voor rekening van verzekeraar nu hij op grond van artikel 2:10 BW gehouden is bescheiden gedurende zeven jaar te bewaren. De vordering van consument wordt toegewezen.

Bindend advies d.d. 31 januari 2017; nr. 2017-089

Reisverzekering. Diefstal bagage uit auto.

Consument doet een beroep op zijn doorlopende reisverzekering voor de schade als gevolg van de diefstal van zijn bagage uit de auto. Verzekeraar weigert deze schade uit te keren omdat consument er niet alles aan heeft gedaan om de diefstal te voorkomen. In de polisvoorwaarden is een 'normale voorzichtigheids-clausule' opgenomen. Consument heeft de auto vijf minuten voor het raam van de benzineshop geparkeerd, zodat hij bij het raam de koffie kon nuttigen. Desondanks is zijn bagage in die periode gestolen. Volgens de Geschillencommissie heeft consument de nodige voorzorgsmaatregelen getroffen. Hierdoor kan niet gezegd worden dat consument een ernstige mate van schuld te verwijten is.

Bindend advies d.d. 6 februari 2017; nr. 2017-095

Bewijslast gedekte gebeurtenis. Schade aan telefoon.

Consument meldt bij verzekeraar een schade aan haar telefoon. Verzekeraar weigert tot uitkering van de schade over te gaan. Consument heeft voldoende aangetoond dat sprake is van een gebeurtenis die door de verzekering is gedekt. Met de vaststelling van de schade heeft consument impliciet een schadevoorval aangegeven. De vordering van consument wordt toegewezen.