

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-660 (mr. B.F. Keulen en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 maart 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. HEMA Verzekeringen, gevestigd te Leusden,
verder te noemen HEMA
Datum uitspraak : 19 oktober 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument doet een beroep op haar autoverzekering omdat haar auto is gestolen. HEMA heeft de claim van Consument afgewezen omdat zij niet deel III van het kentekenbewijs of het overschrijvingsbewijs kan overleggen en daardoor HEMA geen eigenaar van de gestolen auto kan maken. De Commissie is van oordeel dat Consument niet aan de Voorwaarden heeft voldaan nu zij de autopapieren in de auto had liggen ten tijde van de diefstal en HEMA deel III van het kentekenbewijs niet kan overleggen. Van Consument mag worden verwacht dat belangrijke documenten op een zodanige plek worden bewaard dat de kans op kwijtraken of verliezen zo klein mogelijk is. Bovendien heeft HEMA hier ook een belang om na uitkering van het verzekerd bedrag de auto op eigen naam te stellen, zodat hij de auto kan opeisen wanneer deze wordt teruggevonden. In dit licht heeft Consument geen klemmende omstandigheden gesteld die meebrengen dat gebondenheid aan de Voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Van dergelijke omstandigheden is ook niet gebleken. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van HEMA;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van HEMA.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft voor haar auto bij HEMA een verzekering (hierna ‘Verzekering’) gesloten.
- 2.2 In de toepasselijke Bijzondere voorwaarden autoverzekering (hierna Voorwaarden) is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

(...)

3.4.2.5. Als uw auto is gestolen of als iemand uw auto heeft geleend en niet teruggegeven

Is uw auto gesloten of heeft iemand uw auto geleend en niet teruggegeven? Dan betalen we alleen als u voldoet aan deze voorwaarden:

- U meldt ons de diefstal zo spoedig mogelijk. Of u neemt zelf contact op met het Vermiste Objecten Register (VOR). Dit doet u via www.stichtingvbv.nl of telefonisch via 071-364 17 77.
- U heeft de originele autosleutels ingeleverd.
- Uw auto wordt niet binnen 30 dagen na aangifte teruggevonden.
- U heeft deel III van het kentekenbewijs of het overschrijvingsbewijs ingeleverd.
- U maakt ons eigenaar van uw gestolen of vermiste auto.

(...)

- 2.3 In de nacht van [datum] 2017 is de auto van Consument gestolen vanaf het parkeerterrein voor het flatgebouw waarin Consument woonachtig is. Ten tijde van de diefstal bevonden de autopapieren, waaronder kentekenbewijs deel III, zich in de auto. Consument heeft na de diefstal een beroep gedaan op haar autoverzekering.
- 2.4 HEMA heeft de claim van Consument afgewezen omdat Consument niet deel III van het kentekenbewijs of het overschrijvingsbewijs kan overleggen en daardoor HEMA geen eigenaar van de gestolen auto kan worden. HEMA verwijst hierbij naar artikel 3.4.2.5. van de Voorwaarden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een vergoeding van 12.000 euro.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 HEMA is gehouden de Verzekering na te komen door alsnog uit te keren in verband met de diefstal. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- HEMA handelt naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar door artikel 3.4.2.5. strikt naar de letter van de bepaling uit te voeren. De redelijkheid en billijkheid brengen hier immers mee dat een belangenafweging moet worden gemaakt. Consument ging ervan uit een goede verzekering te hebben afgesloten, maar met de uitvoering van deze Voorwaarden wordt Consument geschaad in haar belangen, waarbij zij in alle redelijkheid vertrouwde op een correcte afwikkeling door HEMA.
- Vaststaat dat de auto is gestolen. Consument heeft aangifte gedaan bij de politie. Op de camerabeelden is duidelijk te zien dat de auto moedwillig wordt ontvreemd. Consument valt ter zake de diefstal niets te verwijten. Immers, Consument had de auto afgesloten en geparkeerd op een veilige parkeerplaats die was voorzien van camera's, aldus haar zorg betrachtend in het voorkomen van diefstal. Consument was in de veronderstelling voldoende verzekerd te zijn voor diefstal, hetgeen zij ook is. Het verbaast Consument dan ook ten zeerste dat geen uitkering of redelijke vergoeding wordt geboden, nu vaststaat dat de auto is gestolen.
- Het niet kunnen overleggen van de autopapieren is onvoldoende grond om de (volledige) vergoeding van de schade af te wijzen, nu aan alle andere voorwaarden is voldaan.

Verweer HEMA

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

- De afwijzing is gebaseerd op artikel 3.4.2.5 van de Voorwaarden, waarin staat dat als de auto gestolen is, HEMA alleen betaalt als onder andere wordt voldaan aan de voorwaarde dat deel III van het kentekenbewijs of het overschrijvingsbewijs wordt ingeleverd en HEMA eigenaar van de gestolen auto wordt gemaakt. Aan deze voorwaarden kan niet worden voldaan, omdat de autopapieren in de auto lagen toen die werd gestolen.
- Van belang hierbij is dat de Ombudsman Financiële Dienstverlening zich al in een vergelijkbare zaak heeft uitgesproken in het nadeel van Consument. Dit geldt overigens ook voor de Kantonrechter te 's-Hertogenbosch die in een soortgelijke zaak de vordering heeft afgewezen bij vonnis van 7 maart 2013. De verantwoordelijkheid voor het goed bewaren van de autopapieren is terecht bij verzekerde gelegd en niet bij de verzekeraar.
- HEMA heeft de toepasselijke Voorwaarden ook duidelijk afgesproken met Consument toen zij de Verzekering op 24 juli 2017 afsloot.
- Consument kan in alle redelijkheid vertrouwen op een correcte afwikkeling van de schademelding. Op zijn beurt moet HEMA in alle redelijkheid er ook op kunnen vertrouwen dat Consument wist, dan wel had moeten weten, dat zij de autopapieren niet in de auto diende te bewaren. Door dat te doen heeft Consument het risico gelopen dat zij bij diefstal van de auto niet kan voldoen aan de vooraf met HEMA gemaakte afspraken. Het in de auto bewaren van die papieren dient voor rekening en risico van Consument te komen, zodat de gevolgen van het eventuele verlies daarvan niet op HEMA kan worden afgewenteld.
- HEMA heeft bij haar beroep op artikel 3.4.2.5 van de Voorwaarden beoordeeld of dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar moet worden geacht.

Gezien de beoordeling die de kantonrechter 's-Hertogenbosch in een vergelijkbare zaak hierin heeft gemaakt, is HEMA van mening dat de juiste inschatting is gemaakt. Tenslotte heeft HEMA een zwaarwegend belang bij handhaving van de betreffende voorwaarde.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar gehouden is uit te keren voor de diefstal van de auto van Consument.
- 4.2 Als uitgangspunt geldt datgene wat tussen partijen is afgesproken en derhalve wat hierover in de Voorwaarden is bepaald. Niet in discussie is dat de door Consument geclaimde schade ingevolge artikel 3.4.2.5 van de Voorwaarden van dekking is uitgesloten. HEMA heeft met deze bepaling in de dekkingsomschrijving de grenzen omschreven waarbinnen hij bereid was dekking te verlenen, hetgeen hem vrijstond (HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326, r.o. 3.4.2).
- 4.3 Artikel 3.4.2.5 van de Voorwaarden bepaalt dat recht bestaat op uitkering indien aan enkele voorwaarden is voldaan, waaronder het inleveren van deel III van het kentekenbewijs of het overschrijvingsbewijs. Nu Consument de autopapieren in de auto had liggen ten tijde van de diefstal en HEMA deel III van het kentekenbewijs niet kan overleggen, heeft Consument niet aan de (cumulatieve) voorwaarden van artikel 3.4.2.5 voldaan.
- 4.4 Slechts in bijzondere omstandigheden bestaat de mogelijkheid om af te wijken van een bepaling in de primaire dekkingsomschrijving, namelijk in de situatie waarin het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is om een verzekerde daaraan te houden. De Commissie ziet in deze zaak geen aanleiding om aan te nemen dat hieraan is voldaan. Zij verwijst daarbij naar het door HEMA overgelegde niet gepubliceerde vonnis van de kantonrechter 's-Hertogenbosch van 7 maart 2013 in een identieke casus.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat van Consument mag worden verwacht dat belangrijke documenten, zoals de autopapieren, op een zodanige plek worden bewaard dat de kans op kwijtraken of verliezen zo klein mogelijk is. Een feit van algemene bekendheid is dat met kentekenbewijs deel III een auto eenvoudig overgeschreven kan worden op andermans naam. Hiermee kan de auto snel van eigenaar wisselen. Bovendien heeft HEMA hier ook een belang om na uitkering van het verzekerd bedrag de auto op eigen naam te stellen, zodat hij de auto kan opeisen wanneer deze wordt teruggevonden. In dit licht heeft Consument geen klemmende omstandigheden gesteld die meebrengen dat gebondenheid aan artikel 3.4.2.5 van de Voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Van dergelijke omstandigheden is overigens ook niet gebleken.

4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat HEMA niet gehouden is de schade van Consument te vergoeden en de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.