

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0019  
(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, mr. dr. K. Engel, leden en  
mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 maart 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, handelend onder de naam  
Interpolis, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 13 januari 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Ontvangsttheorie. Beveiligingseisen. Na diefstal van de auto van Consument weigert Verzekeraar uitkering omdat niet was voldaan aan de beveiligingseisen. Consument stelt dat hij nooit een polisblad met beveiligingseisen heeft ontvangen en wil dat Verzekeraar alsnog uitkeert. Verzekeraar heeft aannemelijk gemaakt dat zij het polisblad met beveiligingseisen vijf keer aan het juiste adres heeft verstuurd, terwijl Consument nooit aan de bel heeft getrokken dat hij geen polisbescheiden had ontvangen. Ook was Consument bekend met het nummer van de groene kaart die in dezelfde envelop als twee polisbladen met beveiligingseisen is verstuurd en heeft hij opmerkelijk laat een beroep gedaan op onbekendheid met de beveiligingseisen. Gezien deze feiten en omstandigheden acht de Commissie bewezen dat de beveiligingseisen bij Consument zijn aangekomen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **I. De procedure**

- I.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van Verzekeraar.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 oktober 2020 en zijn aldaar verschenen.
- I.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 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.

[...]

2.2 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.”**

2.3 Tussen 28 en 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.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 Consument kan zich niet vinden in de dekkingsafwijzing omdat hij pas na diefstal heeft kunnen kennisnemen van de beveiligingseisen. Het polisblad heeft Consument voor het eerst naar aanleiding van de schademelding op 29 november 2019 van Verzekeraar ontvangen. De enige correspondentie die Consument daarvoor van Verzekeraar over de autoverzekering heeft ontvangen, is een premienota van 24 mei 2018 en een betalingsherinnering van 18 juni 2019. Deze correspondentie bevat geen polisbescheiden en ook geen verwijzing naar polisbescheiden.
- 2.5 Het is aan Verzekeraar om te bewijzen dat de beveiligingseisen Consument tijdig hebben bereikt. Verzekeraar is hierin niet geslaagd. Er is niets gebleken van daadwerkelijke, feitelijke verzending van de beveiligingseisen. Hiervan is geen deugdelijke administratie overgelegd. Het afleverpercentage van PostNL zegt niets: PostNL is geen objectieve partij en met een afleverpercentage kan geen daadwerkelijke ontvangst worden aangetoond. Consument heeft nooit een groene kaart van de verzekering van de auto ontvangen. Het groene kaartnummer dat Consument heeft ingevuld op het schadeformulier van een aanrijding op 14 april 2019 heeft hij gekregen van Interhelp of Interpolis. Los daarvan is dit nummer eenvoudig af te leiden aan de hand van het polisnummer op de premienota's. Dat Consument niet direct na de dekkingsafwijzing een beroep op het ontbreken van polisbescheiden heeft gedaan, is het gevolg van schok door de diefstal en verbazing over de afwijzing.
- 2.6 Consument wil dat Verzekeraar alsnog, conform de verzekeringsvoorwaarden, tot uitkering van € 55.935,- + 10% overgaat. Ook vordert hij € 1.615,- aan buitengerechtelijke kosten en wettelijke rente vanaf 29 november 2019.

#### *Het verweer*

- 2.7 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

#### ***Juridisch kader***

- 3.2 Tussen partijen staat uitsluitend ter discussie of Verzekeraar Consument voorafgaand aan de diefstal schriftelijk heeft geïnformeerd over de beveiligingseisen. In lid 3 van artikel 3:37 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring die persoon moet hebben bereikt om werking te hebben.

Nu Consument de ontvangst van de beveiligingseisen betwist, is het aan Verzekeraar om feiten of omstandigheden te stellen – en zo nodig te bewijzen – waaruit volgt dat de beveiligingseisen tijdig bij Consument zijn aangekomen. Zie HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104 (te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)). Het is niet voldoende dat Verzekeraar de verzending (naar het goede adres) bewijst. Hij dient tevens aan te tonen dat zijn bericht ook op dat adres is *aangekomen*. Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 4 april 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:2922. Deze lijn wordt ook door Kifid gevolgd. Zie onder meer GC Kifid 2016-055, 2017-872, 2019-965, 2020-124, 2020-455 en 2020-643 (te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

### **Verzending van het polisblad met beveiligingseisen**

3.3 Verzekeraar heeft gemotiveerd gesteld dat hij het polisblad met de relevante beveiligingseisen via een geautomatiseerd proces vijf keer aan Consument heeft verzonden. Uit de administratie van Verzekeraar en zijn toelichting op het verzendproces blijkt dat op de volgende data een brief met een polisblad is aangemaakt en kort daarna aan PostNL is aangeboden:

- 24 februari 2018, naar aanleiding van het afsluiten van de verzekering voor de auto;
- 28 februari 2018, naar aanleiding van een wijziging van de verzekering voor de auto;
- 23 mei 2018, naar aanleiding van verlenging van de “Alles in één Polis”;
- 10 december 2018, naar aanleiding van toepassing van een collectiviteitskorting, en;
- 23 mei 2019, naar aanleiding van verlenging van de “Alles in één Polis”.

3.4 Het afsluiten van een nieuwe verzekering en de wijziging of verlenging van (één) of meer verzekeringen geven telkens aanleiding om een nieuw polisblad te verstrekken. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij op of omstreeks de vijf hiervoor genoemde data telkens een polisblad met daarop de beveiligingseisen via Post NL aan het adres van Consument heeft verzonden. Consument heeft dat ook niet voldoende gemotiveerd betwist..

### **De beveiligingseisen moeten zijn aangekomen bij Consument**

3.5 Dat Consument geen van de vijf polisbladen heeft ontvangen, is volgens de Commissie niet aannemelijk op grond van het volgende.

#### *Verzekeraar gebruikte een juist adres*

3.6 Verzekeraar heeft een printscreen overgelegd van haar administratiesysteem waarin onder het tabblad “Adres” voor Consument bij “Standaardadres” is opgenomen: “[adres Consument]” en “[postcode en woonplaats Consument]”. Consument betwist niet dat hij op dat adres bereikbaar is en heeft bevestigd dat hij op dit adres de premienota van 24 mei 2018 en de betalingsherinnering van 18 juni 2019 heeft ontvangen.

Hiermee staat voldoende vast dat Verzekeraar het juiste adres van Consument in haar administratie heeft geregistreerd en dat Verzekeraar dit adres gebruikt voor zijn correspondentie aan Consument. Verder blijkt daaruit dat in ieder geval een deel van de aan dat adres verzonden poststukken Consument ook daadwerkelijk bereikt.

*Consument heeft nooit aan de bel getrokken*

- 3.7 Het is niet waarschijnlijk dat de postbezorging tot vijf keer toe zou hebben gefaald bij de bezorging van het polisblad, terwijl andere poststukken Consument op dat adres wel bereiken. Consument heeft verder nooit aan de bel getrokken vanwege het uitblijven van polisbescheiden, waaronder de groene kaart, ook niet na de aanvraag van de autoverzekering en het doorgeven van wijzigingen voor die verzekering.
- 3.8 Daarbij acht de Commissie ook relevant dat uit de polisbladen blijkt dat Consument binnen zijn 'Alles in één Polis' naast de autoverzekering van de Lexus nog een andere autoverzekering, een woonhuisverzekering, een inboedelverzekering, een aansprakelijkheidsverzekering, een rechtsbijstandverzekering, een doorlopende reisverzekering en een caravanverzekering had. De totale jaarpremie voor deze verzekeringen bedroeg ongeveer € 3.000,-. Hiermee moet Consument op zijn minst een belangrijk deel van zijn verzekeringen bij Verzekeraar hebben ondergebracht. Daarmee ligt des te meer voor de hand dat Consument contact met Verzekeraar zou hebben opgenomen wanneer hij enkel de premienota van 24 mei 2018 en de betalingsherinnering van 18 juni 2019 zou hebben ontvangen, maar nooit een nieuw polisblad en ook geen groene kaart.

*Consument was bekend met het groene kaartnummer*

- 3.9 Consument heeft het nummer van de groene kaart van de autoverzekering van de Lexus ingevuld op een schadeformulier naar aanleiding van een aanrijding met de auto op 14 april 2019 in Frankrijk. Verzekeraar heeft gemotiveerd gesteld dat deze groene kaart bij brief van 24 februari 2018 en 23 mei 2018 is meegestuurd in dezelfde envelop als het polisblad met daarop de beveiligingseisen.
- 3.10 Volgens Consument is hiermee nog niet bewezen dat hij de groene kaart (en dus het polisblad met beveiligingseisen) heeft ontvangen, omdat hij anders dan via de groene kaart zelf bekend is of kan zijn geraakt met het groene kaartnummer. Consument stelt daartoe dat het groene kaartnummer aan hem is doorgegeven tijdens telefonisch contact met Interhelp of Verzekeraar naar aanleiding van de aanrijding. Dat is echter niet aannemelijk geworden. Verzekeraar heeft de notities van de door Consument bedoelde telefonische contacten achterhaald. Hieruit blijkt niet dat Consument heeft geïnformeerd naar het groene kaartnummer of dat dit nummer aan hem is verstrekt.

3.11 Dat het nummer eenvoudig is af te leiden aan de hand van het polisnummer op de premienota's acht de Commissie niet relevant. Consument heeft zich niet op het standpunt gesteld dat hij het nummer op die manier te weten is gekomen, maar heeft alleen gesuggereerd dat dit zou kunnen. Bovendien had Consument op het moment van de aanrijding in Frankrijk volgens zijn eigen stellingen alleen de premienota van 24 mei 2018 van Verzekeraar ontvangen. Zonder nadere toelichting is niet waarschijnlijk dat Consument die premienota bijna een jaar later tijdens een reis in Frankrijk bij de hand had.

*Consument heeft pas opmerkelijk laat gesteld dat hij niet bekend was met de beveiligingseisen*

3.12 Verzekeraar heeft Consument op 29 november 2019 per e-mail en per telefoon geïnformeerd dat en waarom de diefstal niet gedekt is. Naar aanleiding hiervan heeft Consument op 3 december 2019 met Verzekeraar gebeld. In de notitie van Verzekeraar van dat telefoongesprek staat:

*“Hij vraagt of wij niet met onze hand over het hart willen strijken een waarschuwing en 50% betalen. Helaas, hij is echt niet verzekerd. Dan heeft hij het over coulance, is vorige keer ook besproken en heeft geen zin. Misschien gaat hij dit toch proberen.*

*Dan vraagt hij door over klasse 4, wij moeten dit vooraf checken of deze er wel op zit. Nee, dit is aan verz. Hij weet wat wij voor preventie-eisen stellen en hij moet zorgen dat hij hieraan aan voldoet. Zag hij toch anders. Hij wist even genoeg.”*

3.13 Als Consument niet op de hoogte was geweest van de door Verzekeraar gestelde beveiligingseisen, dan had het voor de hand gelegen dat hij hier tijdens dit gesprek iets over zou hebben gezegd en niet pas na raadpleging van zijn vertegenwoordiger in deze procedure. Dat geldt zeker nu uit de notitie blijkt dat Verzekeraar Consument tijdens het gesprek expliciet erop heeft gewezen dat Consument weet welke beveiligingseisen Verzekeraar stelt. De Commissie volgt Consument niet in zijn standpunt dat het niet verwonderlijk is dat hij dit niet heeft gedaan, omdat hij nog geschokt was over de diefstal en verbaasd over de afwijzing. Het gesprek vond vier dagen na de diefstal en eerste dekkingsafwijzing plaats, op initiatief van Consument. Het is niet waarschijnlijk dat hij op dat moment nog niet in de gelegenheid was geweest om zich op zijn positie tegenover het standpunt van Verzekeraar te bezinnen. Dat, zoals Verzekeraar stelt, Consument ook zelf wel wist dat hij niet aan de beveiligingseisen had voldaan, wordt nog eens bevestigd door het feit dat Consument zich tijdens het gesprek op het standpunt heeft gesteld dat Verzekeraar had moeten checken of de auto voldeed aan de beveiligingseisen. Consument was dus in staat om inhoudelijk te reageren op de dekkingsafwijzing.

3.14 Op grond van voorgaande feiten en omstandigheden, in onderling verband en samenhang bezien, acht de Commissie het standpunt van Consument dat hij tussen 24 februari 2018 en 28 november 2019 nooit een polisblad met daarop de beveiligingseisen (en de daarbij gevoegde groene kaart) van Verzekeraar heeft ontvangen niet geloofwaardig. De Commissie acht Verzekeraar, op basis van al hetgeen hij daartoe heeft aangedragen, geslaagd in het door hem te leveren bewijs. De Commissie neemt om die reden als vaststaand aan dat Consument het polisblad wel heeft ontvangen en ook op de hoogte was van de daarin opgenomen, door Verzekeraar gestelde 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. De vordering van Consument wordt afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*