

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/6 Br

in de klacht nr. 064.01

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

### Inleiding

Klaagster heeft met ingang van 13 augustus 1996 bij verzekeraar een goederen- en inventarisverzekering gesloten voor haar bedrijfspand. De verzekerde som bedraagt f 100.000,-.

In artikel 3 aanhef en sub m van de op de verzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden is bepaald: 'De op het polisblad omschreven zaken zijn in het op het polisblad omschreven (gedeelte van het) gebouw verzekerd tegen schade veroorzaakt door (...) **diefstal en daarmee gepaard gaande beschadiging na inbraak** (zie "Nadere omschrijvingen") **of poging daartoe** in het omschreven (gedeelte van het) gebouw. Behalve na inbraak is diefstal en daarmee gepaard gaande beschadiging ook gedekt, indien gebruik is gemaakt van valse sleutels of andere - niet voor het openen van het slot bestemde - voorwerpen, dan wel van de echte sleutels, mits deze laatste op *onrechtmatige* wijze zijn verkregen'.

De polisvoorwaarden bepalen verder: 'Onder inbraak wordt verstaan het met geweld, dat wil zeggen door het verbreken van afsluitingen, zich wederrechtelijk toegang verschaffen tot het (gedeelte van het) gebouw, waarin zich de op deze polis verzekerde zaken bevinden'.

Bij de onderhavige verzekering behoort een clauseblad dat onder meer bepaalt dat de verzekering is gesloten met toepassing van een zgn. alarmclausule, een en ander zoals nader in het clauseblad omschreven.

2002/6 Br

Klaagster heeft bij verzekeraar aangifte gedaan van een inbraak in haar bedrijf in de nacht van 26 op 27 juni 2000, waarbij mobiele telefoons, autoradio's en kasgeld zouden zijn ontvreemd.

#### De klacht

Klaagster heeft van de inbraak aangifte gedaan bij de politie, die daarvan een proces-verbaal heeft opgemaakt.

Een door verzekeraar ingeschakeld expertisebureau heeft de schade als gevolg van de inbraak vastgesteld op een bedrag van f 64.872,- en heeft voorts geconstateerd dat sprake was van onderverzekering. Aanvullend heeft een technisch expertisebureau een technisch onderzoek gedaan naar de toedracht van de inbraak. Vervolgens heeft verzekeraar bij brief van 17 oktober 2000 schade-uitkering geweigerd.

Zowel de politie als de beide expertisebureaus zijn er vanuit gegaan dat de dader(s) is (zijn) binnengekomen door het verbreken van de ruit in de achterdeur, die toegang geeft tot het magazijn achter de winkelruimte. Dan zou de zogenaamde PIR-melder in het magazijn evenwel het alarm in werking hebben gesteld. De PIR-melder in de winkel was echter afgeplakt.

Verzekeraar gaat van het volgende scenario uit: Eén van de sleutelhouders is via de voordeur binnengekomen, heeft het alarm door middel van de hem bekende code buiten werking gesteld, heeft voorts compartimenten en de tussendeur naar het magazijn vernield en de ruit van de achterdeur ingeslagen, dit alles om het een zuivere inbraakschade te laten lijken.

Klaagster merkt daarbij op:

1. De sleutelhouder, tevens bedrijfsleider, heeft direct na constatering van de inbraak de meldkamer opgebeld om na te gaan of hij het alarm wel had ingeschakeld.
2. Eén sleutelhouder was in het buitenland op vakantie.
3. Indien de twee overige sleutelhouders als verdachten worden beschouwd, rijst de vraag waarom verzekeraar geen aangifte bij justitie heeft gedaan. Verhoor door de politie zou dan zeker gevolgd zijn. Eén van deze sleutelhouders is overigens bedrijfsleider in een andere winkel van klaagster en al meer dan tien jaar in haar dienst.

Klaagster heeft een ander scenario aangedragen:

1. Er is sprake van meer dan één dader.
2. Met een valse of op onrechtmatige wijze verkregen echte sleutel of duplicaatsleutel is één dader door de voordeur binnengekomen. Aangezien men de dag voor de inbraak de PIR-melder in de winkel had afgeplakt, had hij alle tijd om de code van het alarmsysteem te achterhalen. Uit de verklaring van de sleutelhouder, tevens bedrijfsleider, is op te maken dat men hiervoor alle gelegenheid had. Van de toetsen van bedieningspaneel van het alarmsysteem waren door veelvuldig gebruik drie knoppen zwart geworden waardoor de overige knoppen als mogelijkheid afvielen. Het lampje voor aan/uit geeft aan wanneer de code is gevonden en het alarm is uitgeschakeld. Vervolgens verbrak de dader de tussendeur naar het magazijn en kon hij door het inslaan van de ruit van de achterdeur met de buit het pand verlaten. Aannemelijk is dat een andere dader ondertussen een auto in de brandgang naast het bedrijf had gereden om zo via de achterdeur de buit in te laden.

Verzekeraar heeft het technisch expertisebureau om een reactie gevraagd op dit door klaagster geschetste scenario. Deze blijkt dit scenario niet geheel

2002/6 Br

onmogelijk maar zeer onwaarschijnlijk te achten, en voorts nog steeds uit te gaan van één dader, zijnde één van de sleutelhouders. Deze conclusie mag niet worden getrokken zolang de geringste twijfel bestaat. Klaagster noemt een aantal redenen tot twijfel, waaronder het feit dat uit het rapport van de meldkamer blijkt dat de dagen voorafgaande aan de inbraak het alarm enkele malen door onbekende oorzaak is afgegaan. Dit alles duidt op een vooropgezet plan om bij klagster te gaan inbreken.

Onaanvaardbaar vindt klagster verzekeraars tot tweemaal toe bevestigde mededeling dat twee van haar sleutelhouders als verdachten worden aangemerkt. Klaagster eist dat verzekeraar deze mededeling intrekt.

Tijdens een bespreking van de kwestie met klagster heeft verzekeraar toegezegd om f 20.000,- uit te keren "om de zaak op te lossen". Hiermee is klagster echter niet akkoord gegaan.

#### Het standpunt van verzekeraar

Ziet verzekeraar het goed dan wordt enerzijds geklaagd over het afwijzen van de door klagster gepresenteerde schade en anderzijds gevraagd om een rectificatie van de gestelde bewering zijdens verzekeraar als zouden twee van klagsters sleutelhouders als "verdachten" worden gezien.

Klagsters tussenpersoon heeft op 28 juni 2000 melding gemaakt van een in de nacht van 26 op 27 juni 2000 gepleegde inbraak in klagsters bedrijfspand. Vermoed werd, getuige ook het proces-verbaal van aangifte, dat toegang was verkregen door de ruit van de buitendeur van het kantoor (keuken) aan de achterzijde van de winkel te verbreken.

Na de melding heeft een expertisebureau de omvang van de schade onderzocht en heeft een technisch expertisebureau een technisch onderzoek gedaan, gericht op de toedracht en omstandigheden waaronder de schade zich had voorgedaan. Ook is door verzekeraar zelf onderzoek verricht. Laatst-genoemd onderzoek spitste zich in hoofdzaak toe op het opnemen van verklaringen van de betrokkenen.

In zijn rapport van 9 oktober 2000 vermeldt het technisch expertisebureau onder andere: 'gepresenteerd werd dat in de nacht van 26 op 27 juni 2000 in het onderhavige pand ingebroken werd(...) Resumerend moet dan ook worden gesteld, dat het in technische zin niet mogelijk is om op de gepresenteerde wijze de onderhavige winkel binnen te dringen en goederen weg te nemen, zonder dat, indien deze installatie was ingeschakeld, een inbraakmelding werd gegenereerd. (...) Gelet op het feit dat het vernielen van de ruit en het inklimmen in het kantoor niet is gedetecteerd, kan gesteld worden dat de ruit van de achterdeur werd vernield op het moment dat de alarminstallatie uitgeschakeld was. Deze installatie kan slechts worden uitgeschakeld door het bedienen van het codebedienpaneel. Dit codebedienpaneel kan slechts worden bereikt, zonder activering van het alarm, door het met een passende sleutel openen van de toegangsdeur van het portaal (vertraagde groep). Er kan dan ook niet anders worden geconcludeerd dan dat de onderhavige diefstallen zijn gepleegd door of met medeweten van een persoon of personen, die in bezit zijn van een passende sleutel van de voordeur van de winkel, alsmede de juiste code van de alarminstallatie.'

Daarom is klagster bij brief van 17 oktober 2000 bericht dat op grond van de onderzoeksresultaten geen rechten aan de verzekering kunnen worden ontleend. Gewezen is op artikel 3 m van de van toepassing zijnde

verzekeringsvoorwaarden. Geconcludeerd werd dat - nu de kring van bezitters van de sleutels van klagsters bedrijfspand en bekendheid met de alarmcode beperkt is tot vier personen, terwijl deze allen verklaren nimmer een sleutel te zijn verloren en/of de code aan anderen te hebben meegedeeld - het niet anders zou kunnen zijn dan dat de sleutels c.q. code op rechtmatige wijze zijn verkregen, zodat de door klagster gemelde gebeurtenis niet als een gedekt evenement op de onderhavige verzekering kan worden aangemerkt.

Aangezien klagster zich met dit standpunt niet kon verenigen heeft nader overleg met haar (althans haar tussenpersoon) plaatsgevonden. Daarbij is door de tussenpersoon, gegeven het feit dat van een diefstal na inbraak geen sprake kon zijn, een ander mogelijk scenario naar voren gebracht. Hij stelde dat de PIR-melders tijdens openingstijden van de winkel zijn afgeplakt en de dader(s) vervolgens met een valse sleutel het pand zijn binnengekomen. Dit scenario is voorgelegd aan het eerder ingeschakelde technisch expertisebureau. Deze heeft op 10 januari 2001 gerapporteerd: 'Gezien het vorenstaande kan gesteld worden dat het geschetste scenario in theoretische zin niet geheel onmogelijk is, doch dat de veronderstelde werkwijze zeer onwaarschijnlijk te achten is. Er moet dan ook worden gesteld dat geen termen zijn gevonden, die rapporteur nopen van zijn eerder gestelde conclusies zoals neergelegd in zijn rapportage (...) te moeten afwijken.'

Dit is aan klagster en haar tussenpersoon in een mondeling onderhoud nader toegelicht. Daarbij werd door de tussenpersoon in aanvulling op de eerder door hem geschetste toedracht aangedragen dat ook sprake zou kunnen zijn van insluiting. Feit is dat beide partijen in dit onderhoud niet tot overeenstemming zijn gekomen omtrent de beantwoording van de vraag of sprake is van een gedekt evenement. Daarbij heeft verzekeraar, zonder het thans door de tussenpersoon genoemde bedrag als juist te willen onderschrijven, ter beëindiging van de discussie de mogelijkheid van een regelingsvoorstel besproken. Klagster was evenwel niet tot een regeling bereid.

Naar aanleiding van de bij de Raad van Toezicht ingediende klacht, waarin meerdere bezwaren zijn geuit tegen de uitkomst van het door verzekeraar verrichte toedrachtonderzoek, heeft verzekeraar een andere deskundige (TNO) om advies gevraagd. Nadat deze rapport had uitgebracht, heeft het eerder ingeschakelde technisch expertisebureau op het rapport nog een reactie gegeven. TNO rapporteert: 'Vanwege het feit dat de PIR-detector en de glasbreukmelder in het kantoor aan de achterzijde van de winkel actief waren, kan worden uitgesloten dat de dader(s) aanvankelijk via de achterzijde het pand zijn binnengetrepen. Door de eigenaar van de winkel wordt geopperd dat dader(s) ofwel via een valse sleutel het pand zijn binnengekomen of dat de dader(s) zich heeft (hebben) laten insluiten via het toilet van de winkel'. Het technisch expertisebureau schrijft: 'Zoals reeds eerder (...) gesteld werd, kan gelet op de aanwezigheid van een Keso cilinderslot alsmede een drie sterren bijzet (cilinder)slot in de toegangsdeur van de winkel het gebruik van een valse sleutel (niet voor het openen van dit slot bestemde werktuigen) worden uitgesloten (...). Gezien het vorenstaande kan gesteld worden dat het scenario van insluiting in theoretische zin niet geheel onmogelijk is, doch dat de veronderstelde werkwijze zeer onwaarschijnlijk te achten is.'

Bij gebreke van andere braaksporen dan die aan de achterzijde van het pand kan op grond van de onderzoeksrapporten worden uitgesloten dat de dader(s) na inbraak het pand hebben betreden. Op grond van deze rapporten is de stelling

gerechtvaardigd dat ook de overige in artikel 3 m van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden genoemde gedekte gebeurtenissen kunnen worden uitgesloten. Diefstal na insluiting is op de onderhavige verzekering niet gedekt.

Daar waar TNO en het technisch expertisebureau berichten dat het onmogelijk is dat van een valse sleutel is gebruik gemaakt en op grond van de door betrokkenen afgelegde verklaringen evenmin aangenomen kan worden dat sprake is van op onrechtmatige wijze verkregen echte sleutels, kan van een uitkering krachtens de verzekering geen sprake zijn.

Wat betreft de tweede klacht betreft verzekeraar dat bij klaagster de indruk bestaat dat hij twee van haar sleutelhouders in de laatst gehouden bespreking tot tweemaal toe als verdachten heeft aangemerkt. Verzekeraar benadrukt dat hij, bij gebrek aan wetenschap omtrent de wijze waarop de diefstal feitelijk heeft plaatsgevonden, nimmer meer heeft willen zeggen dan dat op grond van de expertiserapporten sprake lijkt te zijn van betrokkenheid van een sleutelhouder. Zo de bedoelde sleutelhouders aan deze uitspraak een bredere strekking hebben toegekend, berust dat dan ook op een - door verzekeraar betreunde - onjuiste interpretatie van de op grond van de expertiserapporten gerechtvaardigde uitspraak.

#### Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Zij merkt nog op waarde te hechten aan het feit dat verzekeraar zijn beschuldigingen aan het adres van haar twee sleutelhouders heeft ingetrokken.

#### Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft na de schademelding onder meer door een technisch expertisebureau een onderzoek laten instellen en heeft op basis van het door dit bureau uitgebrachte rapport aan klaagster schade-uitkering ontzegd. Voorts heeft verzekeraar naar aanleiding van de later door klaagster en haar tussenpersoon geopperde wijzen waarop de gestelde diefstal zou kunnen hebben plaatsgevonden, dit expertisebureau en voorts ook TNO om advies gevraagd. Op basis van deze adviezen heeft verzekeraar zijn afwijzend standpunt gehandhaafd.
2. De in de rapporten van de door hem ingeschakelde expertisebureaus en van TNO neergelegde bevindingen geven verzekeraar voldoende grond voor zijn afwijzend standpunt. Op basis van deze rapporten is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat de gestelde diefstal niet na braak aan de ruit van de achterdeur kan hebben plaatsgevonden. Verdedigbaar is eveneens het standpunt van verzekeraar dat het gebruik van een valse sleutel kan worden uitgesloten en dat op grond van de door de sleutelhouders afgelegde verklaringen onaannemelijk is dat sprake is van op onrechtmatige wijze verkregen echte sleutels, en tenslotte dat diefstal na insluiting niet is gedekt op de onderhavige verzekering. Verzekeraar mag het dan ook op het oordeel van de rechter laten aankomen. Verzekeraar heeft op de hierboven onder 1 vermelde wijze de door klaagster ingediende schadevordering voldoende zorgvuldig onderzocht. Hij heeft door te handelen als voormeld de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.
3. Uit haar commentaar op het verweerschrift leidt de Raad af dat klaagster het onderdeel van haar klacht inhoudende dat verzekeraar heeft meegedeeld dat twee van haar sleutelhouders als verdachten worden aangemerkt, niet langer handhaaft. Daarom behoeft dit klachtonderdeel geen behandeling meer.

2002/6 Br

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 21 januari 2002 door Mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen en Mr. E.M. Wesseling-van Gent, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)