

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/8 Mo

in de klacht nr. 042.01

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

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. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

### Inleiding

De echtgenote van klager heeft haar auto bij verzekeraar verzekerd. De verzekering dekt onder meer het risico van verlies door diefstal. Op 30 augustus 2000 is de door klager bestuurde auto gestolen toen klager uit de auto was gestapt om de weg te vragen en de autosleutels in het contactslot had laten steken.

Op het polisblad is vermeld, voorzover van belang:

'Er is alleen dekking voor (...) verlies van het motorrijtuig, ontstaan door diefstal (...), indien het motorrijtuig is voorzien van een bij fabricage van de auto ingebouwde startonderbreker. De verzekerden zijn verplicht, op straffe van verlies van het recht op uitkering, de installatie in te schakelen zodra het motorrijtuig onbeheerd wordt achtergelaten.'

Artikel 3 van de verzekeringsvoorwaarden luidt, voorzover van belang:

'Behalve de uitsluitingen (...), is van de verzekering uitgesloten schade:

3.1 (...)

3.2 Onvoldoende zorg

ontstaan door (poging tot) diefstal, verduistering, vermissing, joyriding, indien de verzekerde of:

- het motorrijtuig achterlaat, terwijl de sleutel(s) in het motorrijtuig aanwezig is/zijn; of
- het motorrijtuig achterlaat zonder dit af te sluiten; of
- (...)

Deze uitsluitingen gelden niet voor de verzekeringnemer die aantoonbaar is dat deze omstandigheden zich buiten zijn weten en tegen zijn wil hebben voorgedaan en dat hem daarvan redelijkerwijs geen verwijt treft.'

2002/8 Mo

### De klacht

Op 30 augustus 2000 is de auto gestolen. Klager heeft op die dag aangifte gedaan bij de politie en het proces-verbaal van aangifte met een korte toelichting naar verzekeraar gestuurd.

Klager volgde met de door hem bestuurde auto een omleiding en kwam daarbij op een weg waar hij zich afvroeg of hij nog wel goed zat. De weg liep door met aan de ene (linker)kant een industriegebied en aan de andere (rechter)kant bosschages met daarin een voetbalveldje. Er liep welgeteld één man met zijn hond te wandelen. Aan hem heeft klager de weg gevraagd en daarbij zijn auto langs de weg geparkeerd en de motor afgezet. Klager heeft deze man op vijf à tien meter van de auto aangesproken. In een paar tellen is toen iemand in de auto gesprongen. Klager werd sprakeloos toen hij vernam dat niet is voldaan aan de polisvoorwaarden. Klager kan zich niet voorstellen dat de diefstal te wijten is aan zijn onzorgvuldigheid.

Nadat klager de stukken naar verzekeraar had gestuurd, heeft hij meer dan dertig dagen niets vernomen. Uit het antwoord van verzekeraar blijkt dat de diefstal en de omstandigheden niet zijn nagetrokken. In de brieven van verzekeraar wordt het voorval niet juist weergegeven. Zo is klager niet de straat overgestoken en stond de auto niet in de berm, maar aan de stoeprand in de juiste rijrichting. Ook is sterk uitvergroot de vermelding in het proces-verbaal dat klager op het moment van de diefstal zo'n tien meter van de auto was verwijderd. Die afstand heeft klager aan de politie opgegeven, maar klager was toen onder invloed van het gebeurde. Later was het klager duidelijk dat die afstand niet zo groot was.

### Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft de claim van klager afgewezen op grond van de alarmclausule en de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen bepaling 'onvoldoende zorg'. Klager parkeerde de auto in de berm en is de straat overgestoken om aan iemand de weg te vragen. Hij sloot de auto niet af en liet de sleutel in het contactslot achter. Volgens het proces-verbaal van aangifte was klager op het moment van de diefstal zo'n tien meter van de auto verwijderd. Verzekeraar stelt vast dat klager niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen die in de gegeven omstandigheden van hem als verzekerde mocht worden verwacht. Verzekeraar ziet geen enkele rechtvaardiging voor het achterlaten van de contactsleutels in de auto. In die zin heeft klager zich schuldig gemaakt aan onvoldoende zorg, zoals vastgelegd in de verzekeringsvoorwaarden. Zwaarwegend is daarbij dat juist om het risico van diefstal te beperken, een aparte alarmclausule op de polis is vermeld. Het is evident dat de onder-havige diefstal nimmer zou hebben plaatsgevonden, indien klager eenvoudig en simpel de contactsleutel had verwijderd.

Klager en zijn echtgenote hebben de communicatie met verzekeraar als onbevredigend ervaren. Verzekeraar merkt daaromtrent op dat hij onmiddellijk na de melding meende er goed aan te doen duidelijkheid te verschaffen en geen verwachtingen met betrekking tot de dekking te wekken. De tussenpersoon zou de verzekerden verder informeren. Nadien heeft verzekeraar niets meer vernomen totdat op 9 oktober 2000 een e-mail van de echtgenote van klager werd ontvangen. Daaruit bleek dat zij onvoldoende informatie had ontvangen. Diezelfde dag heeft verzekeraar per brief en per e-mail zijn standpunt nogmaals aan haar uiteengezet.

2002/8 Mo

Met betrekking tot de toedracht is verzekeraar uitgegaan van hetgeen in het proces-verbaal van de politie is vermeld. Dit proces-verbaal is opgemaakt op grond van verklaringen van klager en door hem ondertekend. Verzekeraar erkent dat niet juist is dat klager de straat is overgestoken. Dit heeft evenwel geen invloed op het door verzekeraar ingenomen standpunt.

#### Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn standpunt gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Klager is op een afstand van twee en een halve tot drie meter van de auto op de wandelaar blijven wachten op een overigens verlaten weg. De plotselinge komst van een persoon uit de struiken was niet te voorzien. De auto is gestolen, terwijl die werd beheerd. Een vergelijkbare (kostbaarheden)verzekering dekt ook de schade die het gevolg is van een moment van onbedachtzaamheid. Het achterlaten van de sleutel kan klager niet in redelijkheid worden verweten. Verzekeraar legt de alarmclausule en de verzekeringsvoorwaarde 'onvoldoende zorg' onjuist uit en handelt door uitkering te weigeren ook in strijd met de redelijkheid en de billijkheid.

#### De verdere gang van zaken

In opdracht van verzekeraar heeft een expert reconstructie-onderzoek verricht. In het daarvan opgemaakte rapport bevinden zich een aantal foto's en een door de wandelaar, die getuige van de diefstal was, ondertekende verklaring. Deze heeft - zakelijk weergegeven en voorzover van belang - het volgende verklaard. De bestuurder van de mij eerder gepasseerde auto stopte en kwam in mijn richting lopen. De bestuurder vroeg mij naar een bepaalde weg ergens in K. Op dat moment stonden wij op een afstand van tussen de twintig en vijftwintig meter van de auto. Aan het begin van het gesprek zag ik dat vanuit de struiken ter hoogte van de auto een man kwam. Ik zag dat deze hard liep naar de bestuurderskant van de auto. Ik realiseerde mij toen dat er iets niet klopte. De bestuurder zag dat ik naar zijn auto keek en keek ook die kant op. Toen zagen de bestuurder en ik dat de man die uit de struiken was gekomen, achter het stuur van de auto ging zitten. De bestuurder zette het op een lopen in de richting van de auto. Hij kon nog op de ruiten aan de linkerkant van de auto slaan. De auto kreeg echter steeds meer vaart en verdween. Het ging allemaal in fracties van seconden. Ik heb tijdens het gesprek de motor van de auto niet horen lopen, omdat de afstand van de plaats waar ik met de bestuurder had staan praten gewoon te groot was. Ik heb overigens ook niet gehoord dat de auto werd gestart.

De expert heeft in zijn rapport geconcludeerd dat de door de getuige genoemde afstand geringer bleek dan de afstand die tijdens de reconstructie is vastgelegd. Die afstand bleek ongeveer dertig meter te zijn.

#### Het verdere commentaar van klager

Het tijdsverloop tussen de datum van de diefstal (30 augustus 2000) en het onderzoek (2 november 2001) ondermijnt de nauwkeurigheid van de verklaring van de getuige. Volgens klager was de afstand tussen hem en de auto minder dan tien meter. Verzekeraar heeft bij de opdracht aan de expert aan deze medegedeeld dat de auto ten tijde van de diefstal niet was afgesloten, de contactsleutel in het slot zat en de alarminstallatie niet was ingeschakeld. Klager is van mening dat daardoor niet van een onafhankelijk onderzoek kan worden gesproken.

2002/8 Mo

#### Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar medegedeeld dat 'achterlaten' in de polis moet worden gelezen als 'onbeheerd achterlaten'.

#### Het oordeel van de Raad

1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat klager op 30 augustus 2000 omstreeks 10.00 uur in de morgen met zijn auto reed op een openbare weg even buiten de bebouwde kom. Klager heeft zijn auto aldaar enkele meters voorbij een niet omheind terrein met bosschages stilgezet om aan de enige persoon (een wandelaar) die zich op dat moment daar bevond en die hij eerder voorbij was gereden, de weg te vragen. Klager is uit de auto gestapt, met achterlating van de sleutels in het contactslot, en is naar de man toegelopen.
2. Het standpunt van klager houdt in dat hij door zich in de hiervoor omschreven situatie vijf tot tien meter van de auto te verwijderen de auto niet onbeheerd heeft achtergelaten. Hij verwijt verzekeraar dat hem dan ook ten onrechte uitkering wordt geweigerd.
3. Vooropgesteld moet worden dat de Raad geen feiten vaststelt waarover partijen van mening verschillen en waarvoor onderzoek nodig zou zijn: in dit geval het aantal meters dat klager zich van zijn auto had verwijderd. De Raad dient zich ingevolge zijn Reglement te beperken tot de vraag of het door verzekeraar ingenomen standpunt verdedigbaar is.
4. Verzekeraar heeft betoogd dat klager zijn auto met daarin de sleutel in het contactslot, onbeheerd heeft achtergelaten door zich op een zodanige afstand, te weten vijftwintig dan wel dertig meter, daarvan te begeven dat hij niet (meer) kon ingrijpen toen uit de bosschages plotseling een onbekende verscheen, in de auto stapte en wegreed. Dat klager zich op die afstand van de auto had verwijderd, baseert verzekeraar op de verklaring van de getuige en het reconstructie-onderzoek van de expert. Naar het oordeel van de Raad heeft verzekeraar uitgaande van deze stukken in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat klager zijn auto onbeheerd heeft achtergelaten. Voorts is, gelet op de clausule in het polisblad en artikel 3 van de verzekeringsvoorwaarden (hiervoor onder Inleiding weergegeven), het standpunt van verzekeraar dat de door klager geleden schade van dekking is uitgesloten niet onverdedigbaar te achten. Het beroep op deze bepalingen is ook niet onredelijk.
5. De klacht dat verzekeraar niet adequaat heeft gereageerd na de schademelding is niet gegrond. De stukken bevatten onvoldoende aanknopingspunten voor een ander oordeel.
6. De conclusie van hetgeen hiervoor onder 4 en 5 is overwogen is dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad, zodat de klacht ongegrond moet worden verklaard.

#### De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 18 februari 2002 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. R. Cleton en Mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)