

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-027 (J.S.W. Holtrop, voorzitter en mevrouw mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 augustus 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Europeesche Verzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Utrecht,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 10 januari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Golfverzekering. In de Voorwaarden staat opgenomen dat Consument recht heeft op dekking bij diefstal van zijn golfuitrusting uit een vervoermiddel indien er sporen zijn van braak aan het vervoermiddel en Consument zijn golfuitrusting niet van buitenaf zichtbaar in het vervoermiddel heeft opgeborgen. Consument heeft in casu voldaan aan de Voorwaarden. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument echter afgewezen, omdat Consument er alles aan had moeten doen om de schade te voorkomen en te beperken zoals bedoeld in artikel 7.3 van de Voorwaarden. Op grond van de contra proferentem-regel prevaleert de voor Consument meest gunstige redelijke lezing, in geval meerdere lezingen mogelijk zijn. Het is aan Verzekeraar om haar Voorwaarden zodanig aan te passen dat voor situaties als de onderhavige duidelijk is dat ook die (niet) onder de dekking vallen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument.

De Commissie is van oordeel 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 bij Verzekeraar een golfverzekering afgesloten (hierna: 'de Verzekering'). Van toepassing zijn onder meer de zogeheten 'Algemene Voorwaarden Golfverzekeringen' (hierna: 'de Voorwaarden').

2.2 In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

**“Niet voldoen aan verplichtingen**

*5:20 Wij vergoeden geen kosten als u niet aan uw verplichtingen voldoet. U moet bijvoorbeeld schade proberen te voorkomen of meewerken bij de behandeling van een schade.*

**Diefstal uit een vervoermiddel**

*5.21 U bent niet verzekerd voor diefstal van uw golfuitrusting uit een vervoermiddel als:*

- er geen sporen van braak aan het vervoermiddel zijn;
- uw golfuitrusting van buitenaf zichtbaar opgeborgen waren in het vervoermiddel

### **7. Wat zijn uw verplichtingen?**

Wij wijzen u op uw verplichtingen. Houdt u zich niet aan deze verplichtingen en schaadt u onze belangen, dan heeft u geen recht op een vergoeding.

(...)

#### **Schade voorkomen**

7.3 U moet er alles aan doen om schade te voorkomen en te beperken.”

- 2.3 In de nacht van 7 op 8 april 2016 is in de auto van Consument ingebroken. Op 9 april 2016 heeft Consument aangifte gedaan van de inbraak bij de politie. Op 15 april 2016 heeft Consument melding gemaakt van de schade bij Verzekeraar.

- 2.4 Op 28 april 2016 heeft de expert Consument bezocht. In zijn rapport heeft de expert onder meer het volgende opgenomen:

“Van verzekerde vernamen wij tijdens ons bezoek het volgende:

(...)

*Mijn golftas betreft een draagtas met daarin 14 clubs. Deze tas lag achter in mijn [auto] in de bagageruimte. De tas was afgedekt met de hoedenplank. Verder lagen er nog overige goederen los in de auto (...)*”

*Verzekerde toonde ons tijdens het bezoek de betreffende personenauto, [auto]. Wij hebben betrokkene bij de auto expliciet gevraagd of de golftas, een tas met daarin 14 clubs, in de bagageruimte van de auto had gelegen. Wij vroegen dit omdat wij ons moeilijk voor konden stellen dat dit zou passen en hebben deze twijfel ook direct uitgesproken.*

(...)

#### **Schade**

*Op de achterbank van de auto stond een doos met daarin een golftas welke eigendom was van winkelbedrijf [X] te [plaats] en tijdelijk ter beschikking was van verzekerde.*

(...)

#### **Opmerkingen/bevindingen**

(...)

*Wij zijn dan ook van mening dat de door verzekerde opgegeven verklaring omtrent het feit dat de golftas met clubs in de kofferruimte, niet zichtbaar van buiten en onder de hoedenplank, was opgeborgen niet juist kan zijn.”*

- 2.5 Op 31 mei 2016 heeft de afdeling Speciale Zaken telefonisch contact opgenomen met de tussenpersoon van Consument. In dat gesprek is medegedeeld dat de schade afgewezen zou worden, omdat - gezien de omstandigheden van het geval - het onzorgvuldig was om de spullen 's nachts in de auto te laten liggen, nu van buitenaf zichtbaar een doos op de achterbank was achtergelaten.
- 2.6 Op 6 juni 2016 heeft Verzekeraar foto's ontvangen van de tussenpersoon van een golftas met clubs in een achterbak van een auto.
- 2.7 Hoewel Verzekeraar op 13 juni 2016 heeft aangegeven dat zij ervan uit gaat dat de verklaring van Consument juist is en dat zijn golfuitrusting in de kofferbak van zijn auto was opgeborgen, heeft zij desondanks de schadeclaim van Consument afgewezen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

Vordering Consument

3.1 Consument vordert de gemaximeerde uitkering van de door hem gelede schade van € 2.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Verzekeraar heeft aanvankelijk de schadeclaim van Consument afgewezen op grond van het argument dat de golfuitrusting niet in de achterbak paste. Nadat Consument had aangetoond dat dit wel mogelijk was, heeft Verzekeraar de schadeclaim afgewezen op een andere grond, namelijk de aanwezigheid van een doos met een golftas op de achterbank van de auto. Verzekeraar heeft aldus de schadeclaim op inconsistente gronden afgewezen. Verzekeraar heeft hiermee onzorgvuldig gehandeld bij de behandeling van de schademelding.
- In artikel 5.21 van de Voorwaarden geeft Verzekeraar een (verplichte) instructie aan verzekerden om in aanmerking te komen voor dekking bij diefstal uit een vervoermiddel. Er dient namelijk sprake te zijn van sporen van braak aan het vervoermiddel en daarbij dient de verzekerde golfuitrusting niet van buitenaf zichtbaar opgeborgen te zijn in het vervoermiddel. Dit betreft niet een algemene instructie, omdat duidelijk wordt gesteld dat het gaat om 'uw golfuitrusting'. De golftas op de achterbank van de auto was echter eigendom van [X]. Daarbij vermeldt de instructie niet dat alle zaken niet van buitenaf zichtbaar moeten zijn opgeborgen. Daarnaast claimt Consument zijn golfuitrusting en niet de doos met de golftas. Aangezien Consument aan de vereisten van artikel 5.21 van de Voorwaarden heeft voldaan, stelt hij hiermee recht op dekking te hebben.

Verweer van Verzekeraar

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

- Consument had 's nachts de golfuitrusting in de kofferbak van zijn auto achtergelaten. Bovendien had Consument van buitenaf zichtbaar een doos met een golftas van [X] op de achterbank van zijn auto achtergelaten. Het is een feit van algemene bekendheid dat het risico op inbraak in voertuigen veel groter is indien van buitenaf zichtbaar is dat er spullen aanwezig zijn in de auto. Consument had de schade kunnen voorkomen door geen waardevolle golfspullen in de auto te laten liggen en bovendien niet van buitenaf zichtbaar een doos met een golftas op de achterbank te plaatsen. Consument heeft hiermee niet voldaan aan zijn verplichting van artikel 7.3 van de Voorwaarden. Aangezien Consument niet voldaan heeft aan zijn verplichting om er alles aan te doen om schade te voorkomen en te beperken, is Verzekeraar van mening dat zij op basis van artikel 5.20 van de Voorwaarden niet gehouden is het schadebedrag uit te keren.

### **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument voor zijn diefstalschade dekking heeft onder de Verzekering. Als uitgangspunt geldt hetgeen tussen partijen is afgesproken en derhalve wat hierover in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald.

- 4.2 Bij uitleg van de Voorwaarden is bepalend welke betekenis partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten, het zogenoemde Haviltex-criterium (HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. In het onderhavige geval kan evenwel een *gemeenschappelijke* partijbedoeling niet worden vastgesteld. Een zuiver taalkundige uitleg is voor de uitleg van de voorwaarden niet doorslaggevend. Voorts dient rekening te worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid is dat partijen niet hebben onderhandeld over de Voorwaarden. Dit betekent dat de Voorwaarden in beginsel objectief, zoals hier nader zal worden geduïd, moeten worden uitgelegd. Zie onder andere Hof Leeuwarden, 3 augustus 2010 ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280 r.o. 13 en GC 30 januari 2015, 2015-300 r.o. 4.2. Het Hof van Justitie heeft in zijn arrest van 23 april 2015, ECLI:EU:C:2015:262 in r.o. 47 overwogen dat bij de uitleg van de voorwaarden van een consumentenverzekerings-overeenkomst mede beoordeeld dient te worden of een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende gemiddelde consument op basis van alle relevante feitelijke de voor hem mogelijkerwijs aanzienlijke economische gevolgen van een beperking van de door de verzekering geboden dekking kon inschatten.
- 4.3 In de onderhavige zaak betekent dit dat het gaat om de vraag of Consument redelijkerwijs had kunnen en moeten opmaken dat artikel 5.21 van de Voorwaarden in samenhang met artikel 7.3 van de Voorwaarden gelezen moest worden, zodat duidelijk werd dat Consument niet van buitenaf zichtbaar andere dan de verzekerde spullen in de auto en de verzekerde golf tas op de achterbak van de auto achter mocht laten. De Commissie merkt op dat artikel 5.21 van de Voorwaarden niet verwijst naar artikel 7.3 van de Voorwaarden. Daarom moet worden geoordeeld dat de lezing van Consument, dat zijn golfuitrusting gedekt is indien voldaan is aan de voorwaarden van artikel 5.21 van de Voorwaarden, een redelijke lezing betreft.
- 4.4 Voorts merkt de Commissie op dat Consument heeft voldaan aan de in artikel 5.21 van de Voorwaarden genoemde vereisten. Verzekeraar heeft echter aangevoerd dat geen recht op dekking bestaat omdat Consument buitenaf zichtbaar spullen in de auto had achtergelaten. Verzekeraar heeft gesteld dat het een feit van algemene bekendheid is dat de risico op inbraak veel groter is indien van buitenaf zichtbaar spullen zijn achtergelaten. Dit is echter niet altijd het geval en ook niet in deze zaak. Het was immers hier denkbaar dat de tas op de achterbank leeg was, omdat de eigenaar die golfuitrusting uit de auto had gehaald en had meegenomen. Daarom is het aan Verzekeraar om haar Voorwaarden in dit verband zodanig aan te passen dat voor situaties zoals de onderhavige duidelijk is dat ook die (niet) onder de dekking vallen.
- 4.5 In het midden kan blijven of de lezing van Consument, dat artikel 5.21 limitatief begrepen moet worden, de enige lezing mogelijke lezing van de Voorwaarden is of dat er ook andere mogelijke lezingen denkbaar zijn. Zie ook GC Kifid 2015-225 r.o. 5.3. Op grond van de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek prevaleert de voor Consument meest gunstige redelijke lezing in geval meerdere lezingen mogelijk zijn. In r.o. 4.3 is door de Commissie overwogen dat de door Consument gestelde lezing een redelijke lezing is met als gevolg dat deze uitleg prevaleert.

4.6 Gelet op het bovenstaande komt de Commissie dan ook tot oordeel dat de vordering van Consument moet worden toegewezen, en wel bij gebreke van betwisting van de schade tot het gevorderde bedrag.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.000,-.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)*

*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 46 van het Reglement.*