

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-062 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op : 2 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen “Verzekeraar”
Datum uitspraak : 23 januari 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Autoverzekering, normale voorzichtigheid. De auto van Consument is tijdens werktijd gestolen. Vast staat dat Consument haar sleutelbos zichtbaar en onbeheerd heeft achtergelaten bij de bar. Door de autosleutels zichtbaar achter de bar neer te leggen – een ruimte die vrij toegankelijk is voor derden – heeft Consument zich blootgesteld aan de niet denkbeeldige kans, welke zich ook heeft gerealiseerd, dat een derde van de gelegenheid gebruik zou maken om zich de autosleutels ongemerkt toe te eigenen. De Commissie is van oordeel dat Consument onder deze omstandigheden onvoldoende onvoorzichtig is geweest en niet al het redelijke heeft gedaan om de schade te voorkomen of te beperken. Het vorenstaande klemt te meer nu Consument zonder veel moeite maatregelen had kunnen treffen om diefstal van haar auto te voorkomen door haar sleutelbos – net als haar mobiele telefoon – elders in een (niet voor derden toegankelijke) ruimte op te bergen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument inclusief videobeelden;

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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering (hierna: “de Verzekering”) gesloten. Op de Verzekering zijn onder meer de Voorwaarden verzekering Auto Casco Allrisk (hierna: “de Voorwaarden”) van toepassing. In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

“(…)

Onvoldoende beveiligd

5.15 De bestuurder moet er alles aan doen om joyrijden of diefstal te voorkomen. Doet hij dit niet, dan krijgt u geen schadevergoeding. Behalve als u kunt bewijzen dat u daar niets van wist, dat het tegen uw wil gebeurde en dat u dus niets te verwijten valt. In ieder geval krijgt u geen vergoeding:

- als de auto onbeheerd is achtergelaten en niet goed is afgesloten;
- als de auto onbeheerd is achtergelaten met de autosleutels erin of erop;
- als de autosleutels zijn achtergelaten in de brievenbus van een garage- of schadherstelbedrijf.

(...)"

2.2 Op 13 juni 2015 is de [merk auto] [type] van Consument tijdens werktijd gestolen.

2.3 Consument heeft op 13 juni 2015 aangifte van diefstal gedaan bij de politie. In het afschrift van proces-verbaal staat, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"(...)

Vandaag, zaterdag 13 juni 2015 was ik aan het werk, ik ben werkzaam bij hotel [naam hotel], gevestigd [straat] te [plaats], gemeente [naam gemeente].

(...)

Omstreeks 08.30 uur kwam er een dame aan de bar zitten. Ik was bezig met mijn werkzaamheden. Zij heeft er een aantal uur gezeten. (...)

(...)

Omstreeks 11.30 uur was ik even weg gelopen achter de bar vandaan om te stofzuigen. Ik zag de dame niet meer zitten. Na enkele ogenblikken kwam ze weer terug bij de bar. Ze was tevens nog haar mobiele telefoon aan het opladen in de buurt van de bar.

Tussentijds ben ik nog even in de keuken geweest de dame ging op dat moment haar vriend bellen omdat ze al zo lang zat te wachten. Ik hoorde haar zeggen: "ik zit hier al drie uur het wordt tijd dat je me op komt halen." Ik kwam terug bij de bar en ze zei tegen mij: "mijn vriend is hier met twee minuten". Ik vond dit wel vreemd want dan had ze ook veel eerder kunnen bellen. Het verhaal van de dame klopt naar mijn gevoel niet. Ik heb tevens mijn telefoon weggehaald bij de bar omdat ik bang was dat ze die mee zou nemen. Ik heb mijn sleutels van mijn woning en auto achter de bar gelegd. Deze leg ik altijd bij de sleutels van het hotel. De sleutels waren zichtbaar vanaf de bar.

Na een aantal minuten liep ik even naar het kantoor welke in de buurt van de bar zit. Ik moest daar even wat werkzaamheden verricht. Ik had niet direct zicht op de dame. Opeens hoorde ik haar roepen dat haar vriend er was en dat ze weg ging. Ze riep: "Hij is er". en ze was snel weg uit het hotel. Ik heb nog gekeken of ik een auto zag staan buiten waar de dame mee werd opgehaald. Ik zag deze niet en heb verder ook niemand in de buurt van het hotel gezien. Dit vond ik wel vreemd normaal zou je dit wel zien.

*Omstreeks 13.00 uur was ik klaar met werk en wilde ik naar huis toe gaan. Ik ben het hotel uitgelopen naar het parkeerterrein. Alhier stond mijn auto geparkeerd. Ik liep het hotel uit en keek naar mijn sleutelbos, ik zag dat mijn autosleutel van mijn bos af was. Op dat moment kwam ik op de parkeerplaats en zag direct dat mijn auto ook weg was.
(...)”*

2.4 Consument heeft bij Verzekeraar melding gedaan van de schade.

2.5 Bij e-mail van 13 juli 2015 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:
“(…)”

Uit de informatie die wij hebben, concluderen wij dat er geen dekking is voor de diefstalschade die verzekerde claimt. Wij zullen deze schade dan ook niet vergoeden.

Hieronder leg ik u uit waarom niet.

Uit de politieaangifte blijkt dat verzekerde aan het werk was achter de bar in een hotel en tijdens haar werk contact had met een gast die aan de bar zat. Deze dame zat van 8.30 tot rond 11.30 aan de bar te wachten en verzekerde kreeg na een paar uur een vreemd gevoel hierbij. Om die reden haalde zij haar telefoon weg, die bij de bar lag. Haar huissleutels en autosleutel legde zij echter achter de bar. De sleutels waren vanaf de bar zichtbaar.

Uit foto’s die op de website van het betreffende hotel staan, blijkt dat de toegang tot de achterkant van de bar open is en de achterkant van de bar zeer eenvoudig te bereiken is.

Verzekerde verklaarde verder dat zij, nadat zij haar telefoon had weggehaald en de sleutels achter de bar had gelegd, even weggelopen was naar een andere ruimte in de buurt van de bar. Vanuit die ruimte bemerkte zij dat de dame vrij plotseling vertrok. Verzekerde is vervolgens weer verder gegaan met haar werk. Toen zij na 1 à 1,5 uur klaar was met haar werk, ontdekte verzekerde dat haar autosleutel van de sleutelbos gehaald was en dat haar auto gestolen was.

Wij zijn van mening dat verzekerde er niet alles aan gedaan heeft om diefstal van de auto te voorkomen. Ze heeft de autosleutels zichtbaar neergelegd in een ruimte die voor iedereen toegankelijk was. Er bevond zich bovendien op dat moment een gast in de buurt van verzekerde, die de handelingen van verzekerde kon volgen en waar verzekerde geen goed gevoel bij had. Door niet alleen haar telefoon, maar ook haar sleutels bij de bar vandaan te halen, had verzekerde de diefstal van haar auto kunnen voorkomen. Nu zij dit niet gedaan heeft, valt deze diefstalschade niet onder de dekking.

*In dit verband verwijs ik u naar artikel 5.15. van de Voorwaarden verzekering Auto Casco Allrisk, model VP AU-CA 2014-01.
(...)”*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van de dagwaarde van de auto, door Consument begroot op een bedrag van € 7.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument heeft er alles aan gedaan om diefstal van haar auto te voorkomen. De auto van Consument was goed afgesloten. Consument heeft haar sleutels in beginsel buiten (normaal) bereik van derden gehouden door haar sleutels achter de bar te leggen. De bar is immers normaliter verboden terrein voor derden. Hiertoe verwijst Consument onder meer naar de betreffende videobeelden. Consument heeft de ruimte steeds zo goed mogelijk in de gaten gehouden, maar was niet bedacht op iemand die gebukt, en daarmee niet zichtbaar boven de bar uitkwam, zich achter de bar zou begeven om aldaar de autosleutels van haar sleutelbos te ontfutselen. Consument behoefde hiermee in redelijkheid geen rekening te houden. Verzekeraar dient de door Consument geleden schade derhalve te vergoeden.
- Het stelen van de auto is tegen de wil van Consument geschied. Consument is van mening dat daarmee sprake is van een situatie zoals bedoeld in artikel 5.15 van de Voorwaarden. Een letterlijke lezing van artikel 5.15 van de Voorwaarden kan niet tot een andere uitleg leiden. Ook staat vast dat de in de Voorwaarden genoemde situaties zich niet hebben voorgedaan. Consument heeft – gelet op de tekst van artikel 5.15 van de Voorwaarden – derhalve recht op vergoeding van de geleden schade.
- Het niet uitkeren van de schade heeft grote gevolgen voor Consument. Consument heeft een minimuminkomen en is financieel niet in staat om een andere auto te kopen. Consument is altijd zuinig geweest op haar auto en de auto was goed verzekerd. Verzekeraar dient de schade alsnog te vergoeden, dan wel Consument tegemoet te komen op grond van een coulanceregeling of een hardheidsclausule.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument voor haar schade recht heeft op dekking onder de Verzekering. Als uitgangspunt geldt hetgeen tussen partijen is afgesproken en derhalve wat hierover in de van toepassing zijnde Voorwaarden is bepaald.

4.2 In artikel 5.15 van de Voorwaarden is bepaald dat de bestuurder er alles aan moet doen om joyriden of diefstal te voorkomen. Doet hij dit niet, dan bestaat er geen recht op schadevergoeding. Behalve als de bestuurder kan bewijzen dat hij daar niets van wist, dat het tegen zijn wil gebeurde en dat hem dus niets te verwijten valt.

- 4.3 Vast staat dat Consument haar sleutelbos zichtbaar en onbeheerd heeft achtergelaten bij de bar. Door de autosleutels zichtbaar achter de bar neer te leggen – een ruimte die vrij toegankelijk is voor derden – heeft Consument zich blootgesteld aan de niet denkbeeldige kans, welke zich ook heeft gerealiseerd, dat een derde van de gelegenheid gebruik zou maken om zich de autosleutels ongemerkt toe te eigenen. Vergelijk GC Kifid 2010-1116 r.o. 4.3. De Commissie is van oordeel dat Consument onder deze omstandigheden onvoldoende onvoorzichtig is geweest en niet al het redelijke heeft gedaan om de schade te voorkomen of te beperken. Het vorenstaande klemte te meer nu Consument zonder veel moeite maatregelen had kunnen treffen om diefstal van haar auto te voorkomen door haar sleutelbos – net als haar mobiele telefoon – elders in een (niet voor derden toegankelijke) ruimte op te bergen. Voorts is van belang dat Consument heeft verklaard dat zij de situatie niet vertrouwde waarna zij haar telefoon heeft weggehaald bij de bar. Meenemen van de sleutelbos had dan ook voor de hand gelegen. Aangezien Consument heeft nagelaten voorzorgsmaatregelen te treffen, heeft Verzekeraar de schadeclaim van Consument terecht afgewezen.
- 4.4 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

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 46 van het Reglement.