

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-373 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 14 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een inboedelverzekering gesloten. Er is ingebroken in de woning van Consument. Tijdens deze inbraak zijn tevens de reservesleutels (voorzien van een transponder) van de auto van Consument gestolen. Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van het transpondersysteem, de sleutelset van de auto en de door haar gemaakte onkosten in het kader van de procedure. De Commissie is van oordeel dat de kosten voor het vervangen van het transpondersysteem en de sleutelset maatregelen zijn die genomen zijn ter voorkoming van schade in de toekomst en derhalve niet kwalificeren als noodzakelijke maatregelen om een onmiddellijk dreigend gevaar van schade af te wenden of als schadebeperkende maatregelen. Ook is de Commissie van oordeel dat het transpondersysteem in de auto niet gezien kan worden als een los onderdeel of accessoire van de auto. De kosten voor het vervangen van het transpondersysteem komen krachtens de van toepassing zijnde voorwaarden daarom niet voor vergoeding in aanmerking. De reservesleutel die in het huis van Consument is gestolen is een accessoire van het motorrijtuig. Deze komt voor vergoeding in aanmerking maar daar is geen geschil over nu Verzekeraar vergoeding daarvan heeft toegezegd.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies;
- de aanvullende stukken van Consument;

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor 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 in 2013 bij Verzekeraar een inboedelverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten. Op de Verzekering zijn onder meer de Algemene Voorwaarden (model VP IB 2015-01), alsmede de Bijzondere Voorwaarden (model BIF 07-1) van toepassing.

2.2 In de Algemene Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

1.2 Wat hebt u verzekerd?

Wat hoort bij uw inboedel?

(…)

- voer-, vaar- en luchtvaartuigen. (…)

En losse onderdelen en accessoires van motorrijtuigen, vaartuigen en aanhangwagens.

(…)

1.3 Waar is uw inboedel verzekerd? En voor hoeveel?

In uw woonhuis

(…)

Inboedel

Wij vergoeden schade tot maximaal:

(…)

- €1.250,- voor losse onderdelen en accessoires van motorrijtuigen, vaartuigen en aanhangwagens

(…)

Buiten uw woonhuis

Uw inboedel is soms ook buiten uw woonhuis verzekerd. Waar en voor hoeveel per gebeurtenis lees u in de tabel hieronder.

(…)

In uw auto

Wij vergoeden maximaal € 7.500. (…)

(…)

- *Wij vergoeden schade door vandalisme of diefstal alleen als er sprake is van zichtbare braaksporen aan uw auto.*

(…)”

2.3 In de Bijzondere Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

I.

Aanvullende begripsomschrijvingen

In deze Bijzondere Voorwaarden verstaan wij onder:

2. Inboedel

(…)

Niet tot de inboedel rekenen wij:

(…)

- *Motorrijtuigen (behalve bromfietsen en bromscooters), aanhangwagens, caravans en vaartuigen, met de onderdelen en accessoires die daarbij horen;*

(…)

Voor een aantal zaken die niet tot de inboedel worden gerekend, is een speciale dekking opgenomen in artikel 6.

(...)

6.

Dekking ongeacht het verzekerde bedrag

Ongeacht of het verzekerde bedrag voldoende is om bij een gedekte gebeurtenis de schade te vergoeden, bieden wij per gebeurtenis dekking:

(...)

Tot maximaal de bedragen die hierna staan genoemd:

14. Vaartuigen en aanhangwagens, onderdelen en accessoires

tot ten hoogste €1.250,- voor schade aan:

- vaartuigen en aanhangwagens;

- losse onderdelen en accessoires van motorrijtuigen, aanhangwagens, caravans en vaartuigen.

Deze dekking geldt alleen wanneer de genoemde zaken aanwezig zijn in het woonhuis van de verzekerde.

(...)"

- 2.4 Op 23 oktober 2013 is ingebroken in de woning van Consument. Tijdens deze inbraak zijn tevens de reservesleutels (voorzien van een transponder) van de auto van Consument gestolen.
- 2.5 Consument heeft op 28 oktober 2013 het transpondersysteem van de auto laten vervangen, om diefstal van de auto onmogelijk te maken. De kosten bedroegen €1.934,15.
- 2.6 Consument heeft bij Verzekeraar melding gedaan van de schade.
- 2.7 Op 24 maart 2014 heeft schade-expert Dekra een schaderapport opgemaakt. Verzekeraar heeft op 1 april 2014 in totaal een bedrag van € 11.634,18 aan Consument uitgekeerd.
- 2.8 Op 7 juli 2014 heeft de gemachtigde van Consument Verzekeraar verzocht om de kosten van vervanging van de slotenset in de auto te vergoeden.
- 2.9 Bij e-mail van 14 juli 2014 heeft Verzekeraar de gemachtigde van Consument het volgende medegedeeld:
- (...)
- Wij ontvingen van u namens verzekerde [Consument] een verzoek om een sloten set voor de Volkswagen Golf met kenteken [X] te vergoeden.*
- Op de inboedelverzekering waar wij de inbraakschade hebben behandeld kunnen wij een sloten set voor de auto niet vergoeden. Dit valt niet onder de dekking van de voorwaarden van de inboedelverzekering.*
- Dit zal beoordeeld moeten worden door de autoverzekeraar of er preventief vergoed kan worden. De Volkswagen Golf is echter niet bij ASR verzekerd dus kunnen wij dit verzoek niet in behandeling nemen. Wij verwijzen u naar de verzekeraar van deze auto. (...)"*
- 2.10 Bij brief van 12 mei 2015 heeft de gemachtigde van Consument Verzekeraar verzocht om de schade alsnog te vergoeden, inclusief vertragingsrente en de inmiddels gemaakte buitengerechtelijke incassokosten.
- 2.11 Bij brief van 22 juni 2015 heeft Verzekeraar de gemachtigde van Consument het volgende medegedeeld:
- (...)
- Hiermee kom ik terug op uw verzoek tot uitkering van een slotenset op een motorrijtuig. Namens verzekerde [Consument] doet een verzoek om de slotenset op een motorrijtuig te vergoeden na diefstal van de sleutels van deze auto bij een inbraak in de woning op 26-10-2013. Zoals u zelf al in uw brief vermeld hebben wij de schade aan een onderdeel van het motorrijtuig afgewezen en de klant verwezen naar de auto verzekeraar.*

Motorrijtuigen zijn niet onder de inboedel een verzekerd object. De sloten zijn een vast onderdeel van het motorrijtuig. Dit kan niet gelezen worden als een los onderdeel of accessoires zoals dit in onze voorwaarden is beschreven. Bovendien zijn wij van mening dat de auto verzekeraar een belang heeft bij een preventieve vergoeding van deze claim.

Algemene voorwaarden

Wij hebben op 14-7-2014 en 20-8-2014 ons standpunt in de schadeafwikkeling duidelijk kenbaar gemaakt aan verzekerde en de tussenpersoon. Buiten het feit dat de schade conform de voorwaarden niet is gedekt staat er in onze algemene voorwaarden beschreven onder artikel 9 sub 3, welke termijn verzekerde heeft om bezwaar aan te tekenen. Hierin staat beschreven dat verzekerde tot 6 maanden de tijd heeft om ons standpunt te betwisten. Deze termijn is met uw verzoek ruimschoots overschreden.

(...)

2.12 Consument heeft op 9 december 2015 een klacht ingediend bij Verzekeraar.

2.13 Bij e-mail van 28 december 2015 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

(...)

Op basis van de inboedelverzekering ben ik bereid om een sleutel te vergoeden. Namelijk de sleutel die tijdens deze inbraak is meegenomen. Dit bedrag betaal ik alleen als ik een verklaring van u heb, waaruit blijkt dat u deze kosten zelf aan de werkgever moet betalen. Tevens gaan wij er vanuit dat [naam voetbalclub] de B.T.W. kan verrekenen, dit is de reden dat wij het B.T.W. bedrag dan ook buiten beschouwing laten. (...) Het vervangen van de sloten betalen wij niet en ook de kosten voor huren van een auto komen niet voor een vergoeding in aanmerking. De nota die wij nu hebben is niet gespecificeerd. Ik ontvang graag de nota die betrekking heeft op het vervangen van één sleutel en de verklaring van [naam voetbalclub] dat deze kosten voor uw eigen rekening komen.

(...)

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van het transpondersysteem, de sleutelset van de auto en de door haar gemaakte onkosten in het kader van de procedure.

3.2 *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- Consument is door Verzekeraar steeds van het kastje naar de muur gestuurd. Bij het sluiten van de inboedelverzekering zijn algemene verwachtingen gewekt over de omvang van de dekking bij onder meer diefstal. Het kan niet zijn dat de schade op geen enkele wijze is gedekt onder de Verzekering.
- Verzekeraar maakt ten onrechte onderscheid tussen het transpondersysteem dat zich in de auto bevindt en de sleutelset. Verzekeraar zou op grond van de Voorwaarden ten minste de sleutelset moeten vergoeden, maar dit is onlosmakelijk verbonden met het transpondersysteem zodat vergoeding daarvan geen zin heeft. Verzekeraar heeft later gesteld dat hij de sleutelset zou vergoeden, maar Consument heeft daarop niet gereageerd. Consument had de klacht toen al bij het Kifid ingediend en vindt het aanbod van Verzekeraar zinloos.

- Consument beschikt niet over de Bijzondere Voorwaarden zodat zij niet kan verifiëren of deze voorwaarden van toepassing zijn.
- Consument heeft te goeder trouw gehandeld door de sleutelset en het transpondersysteem zo snel mogelijk preventief te vervangen.

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

- Verzekeraar gaat niet over tot vergoeding van de kosten van de sloten in de auto van Consument. De sloten vormen geen losse onderdelen van het motorrijtuig. Op grond van artikel 6 sub 14 van de Bijzondere Voorwaarden vallen alleen losse onderdelen van motorrijtuigen onder de dekking van de Verzekering. De kosten voor het huren van een auto komen eveneens voor vergoeding in aanmerking.
- Verzekeraar betwist dat Consument van het kastje naar de muur is gestuurd. Verzekeraar heeft van het begin af aan duidelijk gecommuniceerd dat de kosten voor vervanging van de sloten in de auto niet onder de dekking van de inboedelverzekering vallen. Verzekeraar heeft Consument coulantehalve een aanbod gedaan tot vergoeding van de sleutelset. Consument is daarop niet ingegaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de vergoeding van het transpondersysteem en de sleutelset onder de dekking van de Verzekering valt. Als uitgangspunt geldt datgene wat tussen partijen is afgesproken en derhalve wat hierover in de van toepassing zijnde voorwaarden is bepaald.
- 4.2 De vordering van Consument zal dan ook primair beoordeeld moeten worden op basis van de gesloten overeenkomst van inboedelverzekering en de voor die inboedelverzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden. Bij de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden 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). Een zuiver taalkundige uitleg is voor de uitleg van de voorwaarden niet doorslaggevend. Voorts dient eveneens rekening te worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid in dezen is dat partijen niet hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden. Dit betekent dat de verzekeringsvoorwaarden in beginsel objectief moeten worden uitgelegd. Zie onder andere Hof Leeuwarden, 3 augustus 2010 ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3289 r.o. 13 en GC 30 januari 2015, 2015-300 r.o. 4.2.
- 4.3 In het midden kan blijven of de bijzondere voorwaarden door Verzekeraar kunnen worden ingeroepen nu naar het oordeel van de Commissie de schade op grond van de niet ter discussie staande Algemene Voorwaarden alsmede het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) niet voor vergoeding in aanmerking komt.
- 4.4 Impliciet doet Consument een beroep op vergoeding van de zogenoemde bereddingskosten nu zij heeft geprobeerd verdere schade te voorkomen. Bereddingskosten komen in beginsel op grond van artikel 7:957 lid 2 BW voor vergoeding door een verzekeraar in aanmerking, maar daarbij moet eerst de vraag worden beantwoord of de verzekerde de bereddingsplicht van artikel 7:957 lid 1 BW is nagekomen.

De bereddingsplicht speelt in situaties waarin sprake is van een onmiddellijk dreigend gevaar dan wel van een situatie waarin een voorgevallen schade wordt beperkt. Van beide situaties is geen sprake.

- 4.5 De kosten voor het vervangen van het transpondersysteem en de sleutelset zijn naar het oordeel van de Commissie maatregelen die genomen zijn ter voorkoming van schade in de toekomst en kwalificeren derhalve niet als noodzakelijke maatregelen om een onmiddellijk dreigend gevaar van schade af te wenden of als schadebeperkende maatregelen. Er is immers geen sprake van schade die zonder meer uit de diefstal van de sleutelset zou voortvloeien, maar sprake van kosten die voortvloeien uit de zorg die een verzekerde als ‘goed huisvader’ in acht behoort te nemen. Zie ook uitspraak Raad van Toezicht II-93/44.
- 4.6 In artikel 1.2 van de Algemene Voorwaarden is bepaald dat onder inboedel onder meer wordt verstaan losse onderdelen en accessoires van motorrijtuigen. Artikel 1.3 van de Algemene Voorwaarden bepaald dat wat betreft accessoires van het motorrijtuig die in de woning zijn gestolen tot een maximumbedrag van € 1.250,- wordt vergoed. De reservesleutel die in het huis van Consument is gestolen is een accessoire van het motorrijtuig. Deze komt voor vergoeding in aanmerking maar daar is geen geschil over nu Verzekeraar vergoeding daarvan heeft toegezegd in zijn e-mail van 28 december 2015. Verzekeraar heeft daarbij als voorwaarde gesteld dat Consument een gespecificeerde nota en een verklaring van [naam voetbalclub] dient te overleggen. Tevens is in voornoemd artikel duidelijk bepaald dat accessoires die zich in de auto bevinden vergoed worden in geval van zichtbare braaksporen aan de auto door vandalisme of diefstal. Er geldt een maximum vergoeding van € 7.500,-. Consument heeft desgevraagd toegelicht dat het transpondersysteem bestaat uit een speciale (reserve)sleutel en een ingebouwd sleutelsysteem in de auto. Nu het transpondersysteem in de auto niet gezien kan worden als een los onderdeel of accessoire van de auto, komen de kosten voor het vervangen van het transpondersysteem krachtens de van toepassing zijnde voorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking.
- 4.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument deels wordt toegewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een ander oordeel leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de kosten van vervanging van de (reserve)sleutel aan Consument vergoedt als voldaan is aan de in r.o. 4.6 genoemde voorwaarden. Het meerdere of anders gevorderde wordt afgewezen.

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.

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.