

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-772
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. J.S.W. Holtrop, leden en
mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 20 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument doet een beroep op haar inboedelverzekering in verband met de diefstal van sieraden uit haar woning. Verzekeraar heeft de claim afgewezen onder verwijzing naar de Voorwaarden en meent dat er sprake is van ernstige nalatigheid aan de zijde van Consument. Uit de aan de Commissie overgelegde stukken blijkt dat Consument ongeveer twee uur van huis is weggeweest, waarbij zij de balkondeur niet op slot heeft gedaan voordat zij het huis verliet. Gedurende haar afwezigheid waren waardevolle sieraden in huis, waarbij zij deze open en bloot op de keukentafel heeft laten liggen. De Commissie is van oordeel dat bij deze combinatie van feiten en omstandigheden sprake is van ernstige nalatigheid aan de zijde van Consument. In de gegeven omstandigheden had Consument eenvoudige voorzorgsmaatregelen kunnen treffen om de kans op schade te verkleinen, zoals het op slot draaien van de balkondeur toen zij het huis verliet en het opbergen van de sieraden. Het treffen van voorzorgsmaatregelen had in de gegeven omstandigheden in redelijkheid van haar verlangd mogen worden, mede gelet op de waarde van de uit de kluis gehaalde sieraden. Dat de dieven zich mogelijk de toegang tot de woning hebben verschaft via het water aan de achterzijde van de woning is ook niet zo uitzonderlijk dat Consument met die wijze van toegang geen rekening behoefde te houden. Vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- aanvullende stukken van Consument van 2 mei 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een inboedelverzekering gesloten bij Verzekeraar. Van toepassing zijn de Voorwaarden versie 0916 september 2016. In de Voorwaarden is voor zover relevant het volgende opgenomen:

Uw verzekering dekt NOOIT schade die ontstaat:

- *Door opzet, ernstige nalatigheid of een illegale activiteit van u;*
(...)

2.2 Op 8 oktober 2016 zijn sieraden van Consument weggenomen uit haar woning. Consument had diezelfde dag deze sieraden uit de kluis gehaald in verband met een bruiloft. Consument is voor het doen van boodschappen twee uur afwezig geweest. De balkondeur aan de achterzijde van de woning was niet met sleutel afgesloten tijdens haar afwezigheid. Ze had haar sieraden op de keukentafel laten liggen. Bij terugkomst bemerkte Consument dat haar balkondeur open stond en haar sieraden van de keukentafel waren weggenomen.

2.3 Naar aanleiding van deze diefstal heeft Consument een claim ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen onder verwijzing naar pagina 3 van de Voorwaarden waarin onder meer staat vermeld dat schade die ontstaat als gevolg van ernstige nalatigheid nooit wordt vergoed.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de schade tot €7.000, --, te weten de dekkingslimiet voor kostbaarheden op de Verzekering. Daarnaast vordert zij de wettelijke rente vanaf 1 mei 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- De balkondeur ligt niet aan een doorgaande weg. De deur geeft toegang tot een balkon dat zich boven water bevindt. Consument had daarom redelijkerwijs niet hoeven te verwachten dat dieven zich via het water (met een bootje) naar de bewuste deur zouden begeven.
- De voordeur van Consument en die van de burens waren dicht waardoor het niet aannemelijk is dat de dief via het balkon van de burens is gekomen. Via de schutting is ook niet aannemelijk omdat daar de tuin van de burens is, die door middel van een poort is gesloten. Op grond van de aanwezige foto's kan in ieder geval niet anders geconcludeerd worden dan dat de deur niet vrij toegankelijk is.
- De balkondeur wordt bij langere afwezigheid wel afgesloten, maar niet als Consument kort van huis is. Het nooit op slot doen ziet op momenten waarin Consument voor een boodschapje of iets dergelijks het huis verlaat.

Het niet op slot doen van de deur, tijdens het doen van een boodschapje, kan haar niet worden tegengeworpen (het is immers geen vereiste op grond van de Voorwaarden).

- Dat de deur niet afgesloten is, was niet van buitenaf zichtbaar. Dat sieraden in de woning aanwezig waren, was ook niet algemeen bekend. Bij het niet afsluiten van een niet op normale en gebruikelijke wijze te benaderen deur is daarmee door Consument niet een aanmerkelijke kans op de koop toegenomen dat dit handelen tot schade zou leiden.
- De Voorwaarden geven geen nadere invulling aan het begrip 'ernstige nalatigheid'. Het is daarom voor Consument op voorhand niet kenbaar geweest of haar handelen (het niet op slot doen van een balkondeur, welke deur niet op de gebruikelijke wijze van buitenaf te bereiken is) tot uitsluiting van schade zou leiden. Het handelen van Consument kan hooguit worden aangeduid als onzorgvuldig, maar te spreken van ernstige nalatigheid gaat hier te ver. Juist de niet vrij toegankelijke ligging van de balkondeur met het gegeven dat de deur bij langere afwezigheid wel wordt afgesloten, maakt dat van ernstige nalatigheid niet kan worden gesproken.
- Als het de intentie van Verzekeraar was om dergelijk handelen uit te sluiten, had het op weg van Verzekeraar gelegen om dit expliciet in de Voorwaarden op te nemen. De voorwaarden stellen niet dat alle deuren en ramen op slot gedaan worden. Daarom kan niet worden gesteld dat Consument in strijd heeft gehandeld met de Voorwaarden. De verzekeringsvoorwaarden laten ruimte voor interpretatie en daarom dienen die in het voordeel van Consument te worden uitgelegd.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument is ernstig nalatig geweest.
- Van Consument had verwacht mogen worden dat zij het huis volledig zou afsluiten toen zij dat gedurende twee uren verliet. Zeker op een dag dat zij haar gouden sieraden uit haar kluis had gehaald en open en bloot op de keukentafel had achter gelaten.
- In de schademelding met begeleidende brief heeft Consument aangegeven dat ze de deur nooit op slot doet. De balkondeur kan wel op slot, maar Consument kiest er bewust voor deze deur niet op slot te doen. Hiermee heeft Consument ook een extra risico genomen. Zoals uit de foto's van de situatie ter plaatse blijkt, is de gracht enkele meters breed en staat het balkon op ongeveer 1 meter boven de waterspiegel. Niet vast staat op welke wijze de dieven op het balkon gekomen zijn. Ook is het mogelijk dat het balkon op andere wijze (via het balkon of de tuin van de buren) dan wel via het water door de dieven is bereikt. Hoe het ook zij, een gracht van enkele meters breed biedt geen goede bescherming van de woning. Men kan de gracht gemakkelijk oversteken met een boot. Het balkon hangt net boven het water en is vanaf het water gemakkelijk te bereiken.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag of Verzekeraar gehouden is de schade van Consument van € 7.000, -- te vergoeden. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.

4.2 In de Voorwaarden is onder meer bepaald dat schade nooit wordt vergoed indien deze is ontstaan als gevolg van ernstige nalatigheid.

De vraag of Consument ernstig nalatig is geweest, is afhankelijk van een beoordeling van de feiten en omstandigheden van het geval. Uit de aan de Commissie overgelegde stukken blijkt dat Consument ongeveer twee uur van huis is weggeweest, waarbij zij de balkondeur niet op slot heeft gedaan voordat zij het huis verliet. Gedurende haar afwezigheid waren waardevolle sieraden in huis, waarbij zij deze open en bloot op de keukentafel heeft laten liggen. De Commissie is van oordeel dat bij deze combinatie van feiten en omstandigheden sprake is van ernstige nalatigheid aan de zijde van Consument.

- 4.3 De Commissie volgt Consument niet in haar stelling dat bij het niet afsluiten van een niet op normale en gebruikelijke wijze te benaderen deur Consument daarmee niet een aanmerkelijke kans op de koop heeft toegenomen dat dit handelen tot schade zou leiden. In de gegeven omstandigheden had Consument eenvoudige voorzorgsmaatregelen kunnen treffen om de kans op schade te verkleinen, zoals het op slot draaien van de balkondeur toen zij het huis verliet en het opbergen van de sieraden. Het treffen van voorzorgsmaatregelen had in de gegeven omstandigheden in redelijkheid van haar verlangd mogen worden, mede gelet op de waarde van de uit de kluis gehaalde sieraden. Dat de dieven zich mogelijk de toegang tot de woning hebben verschaft via het water aan de achterzijde van de woning is ook niet zo uitzonderlijk dat Consument met die wijze van toegang geen rekening behoefde te houden.
- 4.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Verzekeraar niet gehouden is de schade van Consument te vergoeden. De vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 40 van het Reglement.