KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-167
d.d. 4 juni 2012
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en mr. B.F. Keulen, leden, en
mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Autoverzekering. Twee dagen nadat in de woning van Consument is ingebroken wordt de auto van Consument gestolen met behulp van de reservesleutel. De verzekeraar wijst het verzoek om schadevergoeding af op de grond dat Consument met betrekking tot de auto onvoldoende zorg heeft betracht. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat Consument voorafgaand aan de diefstal van de auto wist dat de reservesleutel was gestolen. Dit brengt naar het oordeel van de Commissie mee dat moet worden aangenomen dat Consument geen voorzorgsmaatregelen heeft kunnen treffen om de diefstal van de auto te voorkomen. De Commissie wijst de vordering toe maar verlaagt het uitkeringsbedrag omdat sprake is van onderverzekering.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument op 6 mei 2011 ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het antwoord met bijlagen van Aangeslotene van 27 juli 2011;
- de repliek van Consument van 22 augustus 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 21 september 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 april 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Met ingang van 6 februari 2009 heeft Consument bij Aangeslotene een auto-verzekering met volledige cascodekking afgesloten voor zijn Mercedes-Benz. Op het polisblad is vermeld dat de oorspronkelijke cataloguswaarde € 22.000,- bedraagt en de dagwaarde € 10.220,-.

2.2 In de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende:

"VOLLEDIG CASCO
(…)
Artikel 31. Dekking en Schadevergoeding
1. (…)
6. Niet verzekerd is:
a. (…)
j. schade door diefstal, inbraak en verduistering als u of de verzekerde onvoldoende zorg betracht.
Onder onvoldoende zorg wordt onder meer verstaan:
- het zichtbaar in de auto achterlaten van losse accessoires;
- het onbeheerd achterlaten van de auto zonder dat deze goed is afgesloten;
- de autosleutels in de auto achterlaten;
- de autosleutels onbeheerd achterlaten.
(…)."

2.3 Op 12 december 2009 heeft Consument aangifte gedaan van een inbraak die tussen 11 december 2009 13:00 uur en 12 december 2009 00.10 uur heeft plaatsgevonden in zijn woning.

2.4 Op 16 januari 2010 is weer ingebroken in de woning van Consument. Op 17 januari 2010 heeft hij hiervan aangifte gedaan. In het proces-verbaal is de volgende verklaring opgenomen:
"(…) Hierbij wil ik goederen aangeven die bij deze inbraak zijn weggenomen uit de woning. Weggenomen is een Nederlands reisdocument voor vreemdelingen. Iraaks paspoort. (…) Circa 50 familiefoto's. IND papieren generaal pardon, tevens IND papieren waarop ik verklaard heb in 2 verhoren om mijn vrouw naar Nederland te laten overkomen. Pincode van mijn ING bankrekening en pincode van mijn ING creditcard. (…) Drie afschriften van mijn bankrekening."

2.5 In de avond van 19 januari 2010 is de Mercedes-Benz van Consument gestolen. Consument heeft daarvan diezelfde avond nog aangifte gedaan.

2.6 Op 20 januari 2010 heeft Consument de diefstal telefonisch bij Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft hierop een intakeformulier ingevuld. Onder 'notities' is op het formulier onder meer het volgende vermeld: "16 januari is ingebroken in huis o.a. reservesleutel en kentekenbewijzen gestolen zaten samen met paspoort en andere belangrijke papieren in koffer in het huis."

2.7 Op 29 januari 2010 heeft Consument bij de politie een aanvullende verklaring afgelegd in verband met de inbraak op 16 januari 2010. De verklaring luidt: "Ik ontdekte dat er tijdens de inbraak in mijn woning (….) meer spullen waren weggenomen als ik heb genoemd in de aangifte. Er is vanuit mijn slaapkamer een koffer weggenomen met daarin een reservesleutel van de Mercedez Benz (…)."

2.8 Aangeslotene heeft na de diefstalmelding een onderzoeksbureau ingeschakeld. In het Verkort Rapport Diefstalonderzoek van 9 februari 2010 heeft de onderzoeker vermeld dat Consument hem, voor zover relevant, het volgende heeft meegedeeld: "Op 17 januari 2010 is er weer ingebroken in mijn woning. Toen is uit mijn woning alleen een koffer met allerlei persoonlijke papieren gestolen. Ook zijn toen de reservesleutels van mijn auto weggenomen alsook het overschrijvingsbewijs. Maar ook mijn paspoorten, bankpapieren, sofinummers, werk etc. (…) Op 19 januari 2010 is mijn auto gestolen vanaf de Röntgenweg alwaar ik 's avonds Nederlandse taalles had. Ik had na de tweede inbraak in mijn huis niet al de sloten van mijn auto veranderd. Ik had niet gedacht dat de inbrekers mijn auto zouden komen stelen. De politie heeft dit ook niet tegen mij gezegd."

Verder heeft de onderzoeker in het rapport vermeld dat de dagwaarde van de auto is vastgesteld op € 8.000,- incl. BTW en dat de Mercedes-Benz mogelijk is onder-verzekerd omdat de Mercedes-Benz een nieuwprijs heeft van € 41.750,- incl. BTW.

2.9 Bij brief van 1 maart 2010 heeft Aangeslotene de claim van Consument afgewezen op de grond dat door Consument onvoldoende zorg zou zijn betracht.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene uitkering van de dagwaarde van de auto ad € 8.000,-.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Van onvoldoende zorg als bedoeld in artikel 31 lid 6 sub j van de verzekerings-voorwaarden is geen sprake. Consument stelt dat hij geen voorzorgsmaatregelen heeft kunnen treffen omdat hij niet wist dat de reservesleutel van de Mercedes-Benz tijdens de inbraak op 16 januari 2010 was gestolen. Dat hij daar niet mee bekend was blijkt volgens Consument ook uit het feit dat hij tijdens de aangifte op 17 januari 2010 geen melding heeft gedaan van vermissing van de reservesleutel. Consument stelt dat

hij zich pas na de diefstal van de Mercedes-Benz heeft gerealiseerd dat ook de reservesleutel van de auto zich in de op 16 januari 2010 gestolen koffer heeft bevonden.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
- Op grond van artikel 31 lid 6 sub j van de verzekeringsvoorwaarden had Consument voldoende zorg moeten betrachten met betrekking tot zijn auto. Consument heeft dit niet gedaan. Aangeslotene voert daartoe aan dat zowel uit het intakeformulier van 20 januari 2010 als het Verkort Rapport Diefstalonderzoek van 9 februari 2010 blijkt, dat Consument heeft verklaard dat bij de inbraak op 16 januari een koffer met daarin zijn paspoort en andere belangrijke documenten is gestolen. Omdat ook de reservesleutel zich in de koffer bevond wist Consument, althans had hij kunnen weten, dat deze sleutel was ontvreemd. Dit brengt mee dat Consument voorzorgsmaatregelen had moeten treffen om diefstal van de auto door gebruikmaking van de reservesleutel te voorkomen. Dit geldt temeer nu de reservesleutel een aanzienlijke waarde vertegenwoordigde.
- Voor zover zou komen vast te staan dat de reservesleutel zich niet in dezelfde koffer bevond als het paspoort en de andere belangrijke documenten, geldt nog steeds dat Consument onvoldoende zorg heeft betracht. Van Consument mocht op grond van objectieve maatstaven worden verwacht dat hij na de inbraak zou nagaan welke goederen bij de diefstal waren weggenomen. Daarbij ligt het voor de hand dat gekeken wordt naar zaken die een relatief grote waarde vertegenwoordigen, zoals een autosleutel. Consument heeft dit niet gedaan. Als gevolg hiervan is de diefstal van de sleutel niet tijdig ontdekt en zijn geen voorzorgmaatregelen genomen waardoor het voor de dief eenvoudig was om de auto mee te nemen.
- Er is sprake van onderverzekering. Aangeslotene wijst er daarbij op dat het verzekerde bedrag niet € 22.000,- maar € 41.750,- had moeten bedragen en dat dit meebrengt dat het uitkeringsbedrag neerkomt op € 4.215,57.

4. Beoordeling

4.1 Naar aanleiding van het over en weer gestelde en hetgeen door partijen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.2 Vaststaat dat op 16 januari 2010 in het huis van Consument een koffer is gestolen en dat zich in die koffer onder meer de reservesleutel van de Mercedes-Benz bevond. Verder staat vast dat op 19 januari 2010 de Mercedes-Benz is gestolen en dat er bij de plaats van de diefstal geen braaksporen zijn aangetroffen. Deze laatste omstandigheid en het feit dat er door Consument geen andere concrete feiten en omstandigheden zijn gesteld op grond waarvan een andere toedracht van de diefstal kan worden aangenomen, brengen naar het oordeel van de Commissie mee dat moet worden aangenomen dat de Mercedes-Benz door gebruikmaking van de reservesleutel is weggenomen.

4.3 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument voorzorgsmaatregelen had kunnen en dus moeten treffen om te voorkomen dat de Mercedes-Benz door gebruikmaking van de reservesleutel zou worden gestolen. Het gaat dan om de vraag of Consument voorafgaand aan de diefstal van de Mercedes-Benz op 19 januari 2010 wist, dan wel had moeten weten, dat de reservesleutel zich in de koffer bevond die op 16 januari 2010 was gestolen. Aangeslotene stelt primair dat Consument wist dat ook de sleutel was gestolen en wijst daarbij op het intakeformulier van 20 januari 2010 en het Verkort Rapport Diefstalonderzoek van 9 februari 2010. Consument heeft dit gemotiveerd weersproken. Ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering rust de bewijslast van de stelling, dat Consument vóór de diefstal van de Mercedes-Benz ermee bekend was dat de reservesleutel van deze auto was vermist of gestolen, op Aangeslotene. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene niet in dat bewijs is geslaagd. Naar het oordeel van de Commissie kan noch uit het intakeformulier noch uit het Verkort Rapport Diefstalonderzoek worden afgeleid dat Consument zich voorafgaand aan de diefstal van de Mercedes-Benz heeft gerealiseerd dat ook de reservesleutel zich in de koffer bevond. Subsidiair heeft Aangeslotene aangevoerd dat, indien zou komen vast te staan dat Consument zich niet bewust was van de diefstal van de reservesleutel, hij dat had moeten weten omdat van Consument mocht worden verwacht dat hij na de ontdekking van de inbraak in de woning zou nagaan of hij nog beschikte over zijn waardevolle spullen, waaronder de reservesleutel. De Commissie gaat aan die stelling voorbij omdat geen (rechts)regel bestaat die een dergelijke verplichting voorschrijft, terwijl de in de reservesleutel van een auto besloten liggende waarde - anders dan bijvoorbeeld bij sieraden of antieke voorwerpen het geval is - niet zo evident is dat van Consument reeds daarom verwacht mag worden dat hij direct na de inbraak controleert of hij die nog in zijn bezit heeft. Nu niet is komen vast te staan dat Consument vóór de diefstal van de Mercedes-Benz wist of had moeten weten dat de reservesleutel was vermist of gestolen, kan evenmin worden aangenomen dat hij voorzorgsmaatregelen had kunnen en dus moeten treffen ter voorkoming van diefstal van de auto.

4.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument zal worden toegewezen. Omdat Consument niet heeft betwist dat de auto was onderverzekerd zal Aangeslotene aan Consument € 4.215,57 moeten vergoeden. Daarnaast zal Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage van € 50,- moeten vergoeden voor de behandeling van het geschil door de Commissie. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie beslist bij wijze van bindend advies dat Aangeslotene overgaat tot betaling van € 4.215,57 alsmede van de eigen bijdrage ad € 50,- voor de behandeling van het geschil door de Commissie. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.