Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-107
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. M.L. Hendrikse en drs. W. Dullemond, leden en mr. M. van Pelt, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 januari 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Europeesche Verzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 10 maart 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een verzekering voor haar paardentrailer. De paardentrailer is in 2012 gestolen. Consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat zij in het bezit was van een goedgekeurd slot. Verzekeraar heeft een onvoldoende concrete feitelijke onderbouwing van het beroep op de uitsluitingsgrond ('onvoldoende zorg') gegeven. Evenmin heeft Verzekeraar onderbouwd waarom hij in een redelijk belang is geschaad door diverse voorvallen tijdens het schadeproces.
De vordering wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Verzekeraar met bijlagen;
- de brief van Consument van 18 mei 2015 met bijlagen;
- de brief van Verzekeraar van 3 juni 2015;
- de e-mails van Consument en van Verzekeraar van 9 december 2015;
- de e-mail van Verzekeraar van 16 december 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 november 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

2.1 Consument heeft een Caravanverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Verzekeraar voor haar paardentrailer met bouwjaar 2010. De dekking is allrisk met een verzekerd bedrag van € 8.500,-. Op het polisblad staat de volgende 'clausule Paardentrailer':
"Daar waar in de Algemene Voorwaarden "caravan" staat moet gelezen worden "paardentrailer".

Koppelingslot
In aanvulling op het bepaalde in de Algemene Voorwaarden met betrekking tot onvoldoende zorg is verzekerde verplicht de caravan tegen diefstal te beveiligen door middel van een VIP/TNO goedgekeurd koppelingslot gedurende de tijd dat de caravan zonder toezicht wordt achtergelaten."

2.2 Op de Verzekering zijn onder meer van toepassing de Algemene Voorwaarden Caravanverzekering (hierna: de Algemene Voorwaarden). In deze Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende.

"6 WANNEER KRIJGT U GEEN VERGOEDING?
(…)
Niet voldoen aan verplichtingen
6.19 Wij vergoeden geen kosten en verlenen geen hulp ais u niet aan uw verplichtingen voldoet. U moet bijvoorbeeld schade proberen te voorkomen of meewerken bij de behandeling van een schade. Uw verplichtingen staan in artikel 8.
(…)
8 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 hulp of vergoeding van schade en kosten.
(…)
Schade voorkomen
8.4 U moet er alles aan doen om schade te voorkomen en te beperken.
Schade melden
8.5 U moet ons de schade zo snel mogelijk melden.
Belangrijke gegevens doorsturen
8.6 U moet alle brieven en andere documenten die u ontvangt en die met de schade te maken hebben onbeantwoord naar ons doorsturen of naar deskundige(n) die wij hebben ingeschakeld.
Medewerking verlenen
8.7 Wij vragen u om mee te werken. Dat betekent dat:
- u aanwijzingen van ons, onze deskundigen of SOS International opvolgt;
- u volledig meewerkt aan de behandeling van de schade en onderzoeken;
- u niets doet wat onze belangen schaadt;
- u ons alle informatie geeft die nodig is om aan te tonen dat u recht heeft op vergoeding of hulp;
- u originele bewijsstukken, gegevens en documenten zo snel mogelijk stuurt naar ons of naar de deskundige(n) die we hebben ingeschakeld. (…)"

2.3 Op de Verzekering zijn onder meer van toepassing de Bijzondere Voorwaarden All Risk Caravan (hierna: de Bijzondere Voorwaarden). In deze Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende.

"***1 WAARVOOR BENT U VERZEKERD?***
(…)
Schade en diefstal
1.1 U bent verzekerd voor plotselinge en onvoorziene beschadiging en diefstal van uw caravan.
(…)

2 WAT KRIJGT U VERGOED?

Vaststelling van de waarde van uw caravan

2.1 Wij stellen de waarde van uw caravan vast als in het schema hierna.

(…)

2.4 Op uw polisblad staat 7 jaar nieuwwaarde (topmodule)

Moment van de schade:	*Dan is de waarde van uw caravan:*
1e t/m 84e maand na de bouwmaand	*de nieuwwaarde tot 125% van het verzekerde bedrag min de waarde van de restanten*
(...)	

(…)

Vergoeding van de schade

Diefstal

2.9 Is uw caravan gestolen? Dan vergoeden wij de waarde zoals we die hebben vastgesteld volgens het schema.

(…)

4 WANNEER KRIJGT U GEEN VERGOEDING?

(…)

Geen maatregelen genomen om diefstal te voorkomen

4.2 Is uw caravan gestolen? Dan krijgt u geen schadevergoeding als u zich niet aan onderstaande regels heeft gehouden:

- U moet uw caravan afsluiten met een goedgekeurd koppelingslot of goedgekeurde wielklem.

- De verplichte maatregelen die u heeft genomen om diefstal te voorkomen, moeten in werking zijn. Deze verplichting geldt niet als er sprake is van beroving.

(…)

Onvoldoende zorg

4.8 Wij vergoeden geen schade die veroorzaakt is doordat u niet goed voor uw caravan zorgt of er onvoorzichtig mee bent. Er is in ieder geval sprake van onvoldoende zorg als u:

- (…);

- geen van de in artikel 6.1 genoemde goedgekeurde diefstalbeveiliging(en) op uw caravan heeft aangebracht;

(…)

6 WAT ZIJN UW VERPLICHTINGEN?

Maatregelen om diefstal te voorkomen

6.1 U moet uw caravan voorzien van een goedgekeurd koppelingslot of goedgekeurde wielklem. De verplichte maatregelen die u heeft genomen om diefstal te voorkomen, moeten in werking zijn."

2.4 Op 9 oktober 2012 is de paardentrailer van Consument gestolen. Op het proces-verbaal van aangifte staat onder meer het volgende.

"*Zij deed aangifte en verklaarde het volgende:*

"Ik ben eigenaar van een aanhanger van het merk [merknaam] voorzien van kenteken (…) en doe hierbij aangifte van diefstal van deze aanhanger.

Het gaat hier om een paardentrailer.
Op maandag 8 oktober 2012 omstreeks 17:30 uur stond mijn aanhanger op het terrein van manege (…). Mijn moeder heeft de aanhanger toen nog zien staan.
Dit is een afgesloten terrein.
Op dinsdag 9 oktober 2012 omstreeks 10:00 uur was mijn moeder op de manege en zag dat mijn aanhanger er niet meer stond.
Zij zag dat mijn aanhanger is in zijn geheel door onbekende is weggenomen.
Ik heb de staleigenaar (…) gesproken. Hij vertelde mij dat zijn vrouw op 8 oktober 2012 omstreeks 20:45 uur mijn aanhanger nog op het terrein heeft zien staan. Haar aanhanger staat naast die van mij.
Ik heb van [staleigenaar] gehoord dat het hek van het terrein omstreeks 23:00 uur is afgesloten op 8 oktober 2012.
Omstreeks 05:45 uur op 9 oktober 2012 is het hek weer open gegaan.
Tevens vertelde [staleigenaar] dat hij had gezien dat mijn aanhanger omstreeks 07:30 uur op 9 oktober 2012 al niet meer op het terrein stond.
Er zijn bewakingsbeelden, die worden momenteel op de manege bekeken.
Er is geen braakschade aan het hek. Het hek zat gewoon nog keurig op slot.
Mijn aanhanger stond op slot middels een kopslot. Als dit slot erop zit kan je hem niet aanhangen.
Een gedeelte van het slot lag nog op de grond waar de aanhanger gestaan heeft.
Tevens is er een dop gevonden, die normaal over een trekhaak gaat. Deze dop was van het merk "[merknaam 1]"."

2.5 Op 18 december 2012 heeft de schade-expert van CED een sleutel van Consument ontvangen. Op het ontvangstbewijs staat:
"*1 sleutel disselslot "[merknaam 2]"??? Weet niet zeker of dit de juiste sleutel is.*"

2.6 Op 9 januari 2013 heeft CED in opdracht van Verzekeraar een onderzoeksrapport uitgebracht. Hierin staat onder meer het volgende.
"*Verzekeringnemer / eigenaar / gebruiker verklaarde als volgt:*
(…)
Ik ben sinds 7 oktober 2010 in het bezit van de genoemde paardentrailer. Ik kocht dit voertuig op deze datum (…) voor een bedrag van € 6.104,00. Ik ruilde daar een oude paardentrailer bij in en ontving ik € 2.400,00. (…).
U vraagt mij door wie de paardentrailer werd gebruikt en met welke regelmaat. Ik kan daarop antwoorden dat ik de enige ben die de trailer gebruikt. Ik gebruikte de trailer ongeveer 1x per maand. Het laatste half jaar heb ik de trailer i.v.m. mijn bevalling niet meer gebruikt.
Mijn trailer stond op een afgesloten terrein van de manege (…). In de trailer lag hooi, voer, dekens en mijn zadel. Het paard stond in de box op de manege.
De geparkeerde paardentrailer was voorzien van een disselslot, merk [merknaam 2]. Die had ik nog van mijn vorige trailer. Ik heb daar een sleutel van. (…) Ik heb geen aankoopnota meer van het disselslot. Er zat geen wielklem of andere beveiliging op mijn trailer. Ik heb 2 sleutels gekregen bij aankoop, maar de andere sleutel is volgens mij nog bij mijn ex. Ik weet dit echter niet zeker.

Op het terrein van de manege staan ook verschillende vrachtwagens geparkeerd. De afgesloten poort is op de dag van de diefstal rond 07.00 uur door de chauffeurs geopend. De manege eigenaar komt altijd rond 07.30 uur op de manege aan. We hebben daar camera's hangen. Op de camerabeelden is te zien dat men die dag rond 07.15 uur mijn paardentrailer steelt en achter een auto gekoppeld. Deze beelden heb ik aan de politie verstrekt.

(…)

Ingenomen of opgestuurd werden: (…)

- *1 sleutel [nummer] ([merknaam 2] disselslot?)*

(…)

Resumé:

Tot op heden is er geen informatie bekend geworden aan de hand waarvan de aanhangwagen kon worden opgespoord. De aanhangwagen staat als ontvreemd gesignaleerd. Er is nog geen opsporingsindicatie.

Volgens verzekeringnemer was de geparkeerde paardentrailer voorzien van een disselslot merk [merknaam 2]. Het bezit en de aanwezigheid daarvan op de trailer konden tot op heden niet door haar worden aangetoond.

(…)

[Bijlage 1. Verklaring diefstal aanhangwagen]

4. DIEFSTALPREVENTIEVE VOORZIENINGEN:

4.1 (…)

Disselslot : O Neen X Ja, merk en type : [merknaam 2]

(…)

7. OMSTANDIGHEDEN DIEFSTAL

7.1 (…)

Werd het object volledig afgesloten

Achtergelaten : O Ja X Neen

(…)

8. SLOTVRAGEN

(…)

8.3 Heeft verzekeringnemer/eigenaar/kentekenhouder/regelmatige bestuurder de laatste vijf jaren een schade geclaimd bij enige verzekeraar : O Ja X Neen

(…)

[Bijlage 7. Expertiserapport CED Automotive B.V.]

SAMENVATTING SCHADEVASTSTELLING

(…)

TOTAALSCHADE OP BASIS VAN DE POLISVOORWAARDE INCL.. BTW € 8.933,00"

2.7 Op 14 februari 2013 heeft CED in opdracht van Verzekeraar een aanvullend rapport uitgebracht. Hierin staat onder meer het volgende.

"***Contact verzekeringnemer:***

Op 29 januari 2013 heb ik telefonisch gesproken met verzekeringnemer. Zij deelde mee dat: (…)

Onderzoek camerabeelden

- *men de stick met camerabeelden met de brief had geretourneerd;*

- *zij bij haar ex-partner naar een mogelijke tweede sleutel van het slot van het disselslot had geïnformeerd, doch dat deze volgens hem niet meer in zijn bezit was;*
- *zij er van overtuigd was dat deze niets met de diefstal van de paardentrailer te maken had;*
- *haar ex-partner de beveiligingscamera's en opname apparatuur aan de manege had geleverd en aangesloten; (…)*
- *zij de van de politie ontvangen brief en de stick aan mij ter beschikking zou stellen. (…)*"

2.8 Bij brief van 21 februari 2013 heeft Verzekeraar aan de tussenpersoon van Consument onder meer het volgende geschreven.

"***diefstalrapportage***

Onlangs werden wij in het bezit gesteld van het aanvullende onderzoeksrapport inzake de diefstal van de paardentrailer van verzekerde. (…)

Verklaring verzekerde inzake diefstalbeveiliging

Verzekerde verklaart dat de paardentrailer standaard op de manege gestald wordt waarbij de trailer zou zijn afgesloten met een [merknaam 2] disselslot. Verzekerde kon van het betreffende slot echter geen aankoopnota overleggen. Daarbij kon verzekerde slechts 1 sleutel overhandigen. Uit een vergelijkend onderzoek blijkt dat deze sleutel behoort tot een standaard cilinderonderzoek. De sleutel kwam in ieder geval duidelijk niet overeen met de sleutels die behoren tot een [merknaam 2]slot.

Wijze van diefstal van de paardentrailer

Voorts werd door de expert uitgebreid de situatie op de manege zelf onderzocht. Het blijkt dat de trailers naast elkaar op de manege staan gestald. De manege is dusdanig gelegen dat deze door de vermeende daders eenvoudig afgelegd kan worden. Daarbij betreft het een zeer druk bezochte manege waarbij men ongestoord het terrein kan betreden zonder hierbij op te vallen.
Uit de camerabeelden blijkt dat een donkere personenauto om 7.23 uur het terrein op komt rijden en doelbewust op de geparkeerde trailers af rijdt. Uit een ander camerabeeld is de voorzijde van het bewuste voertuig te zien. Om 7.24.01 rijdt de auto achteruit direct richting de bewuste trailer van verzekerde. Om 7.26.00 rijdt de auto met aangekoppelde trailer, waarbij zelfs de verlichting van de trailer te zien is weg en verdwijnt uit beeld.

Afsluiting van paardentrailer met goedgekeurd disselslot is niet aangetoond en aannemelijk

Uit de camerabeelden blijkt dus het oprijden van de manege, het aankoppelen van de trailer + het aankoppelen van de contactstekker en het wegrijden van de manege heeft plaats gevonden in slechts minuten. Gelet hierop alsmede de aangeleverde sleutel die niet behoort tot een [merknaam 2]disselslot achten we het niet aannemelijk dat de trailer stond afgesloten met het door verzekerde beweerde [merknaam 2]disselslot.

Diefstal paardentrailer komt niet voor vergoeding in aanmerking

Nu niet is aangetoond dan wel aannemelijk is gemaakt dat de trailer was afgesloten met een vereist goedgekeurd disselslot wijzen vergoeding van de diefstal af op grond van artikel 4.2 en 4.8 van de bijzondere polisvoorwaarden all risk.

Vraag naar schadeverleden werd niet naar waarheid beantwoord
De onderzoeker vraagt in geval van diefstal de verzekerde een diefstalverklaring naar waarheid in te vullen. In het onderdeel 'slotvraag' wordt bij vraag 8.3 gevraagd of verzekerde de laatste 5 jaren betrokken is geweest bij een schade. Deze vraag wordt door verzekerde met nee beantwoord. Verzekerde heeft echter bij ons in 2010 een schade aan de vorige paardentrailer geclaimd waarbij de afwikkeling van de schadeclaim nog tot enige discussie heeft geleid."

2.9 Bij brief van 12 september 2013 heeft Verzekeraar aan Consument onder meer het volgende geschreven.

"*Op 12 maart jl. nam u al eerder telefonisch contact met ons op naar aanleiding van de ontvangen afwijsbrief. (…) De 2e bij het [merknaam 2]slot behorende sleutel zou nog steeds in het bezit zijn van uw ex-man. In het gesprek deelde u mee dat u inmiddels contact had gehad met uw ex-man en dat hij u de 2e sleutel van het [merknaam 2]slot zou overhandigen.*
Tevens gaf u ons nog informatie over de wijze waarop de diefstal zou kunnen hebben plaatsgevonden, zelfs wanneer de paardentrailer met een disselslot was afgesloten.
Wij verzochten u daarop om toezending van de sleutels van het disselslot en de desbetreffende aankoopnota van het disselslot waarna wij het verzoek om schadevergoeding opnieuw zouden beoordelen.
Wederom geen bewijs dat paardentrailer met disselslot was afgesloten
Nu, na 5 maanden, ontvangen wij een reactie van u waarbij u wederom het belangrijkste niet aanlevert, namelijk het bewijs dat de paardentrailer door middel van een Alkodisselslot was afgesloten ten tijde van de diefstal. Wederom stuurt u ons niet de desbetreffende sleutels en de gevraagde aankoopnota van het disselslot.(…)
U heeft inmiddels voldoende tijd gehad om de desbetreffende sleutels en de aankoopnota van het disselslot aan te kunnen leveren. Dat u complicaties heeft gehad tijdens en na uw zwangerschap betreuren wij ten zeerste, maar dit laat onverlet dat u in het al genoemde telefoongesprek vertelde dat u de sleutels en de nota in uw bezit had en het hier dus uitsluitend een kwestie van verzenden betrof."

2.10 Bij brief van 29 april 2014 schrijft de advocaat van Consument aan Verzekeraar onder meer het volgende.

"*Cliënte beschikt thans over twee sleutels behorende bij het [merknaam 2] disselslot van de gestolen paardentrailer welke zij kan overleggen aan de Europeesche.*"

2.11 Bij brief van 8 mei 2014 heeft Verzekeraar aan de advocaat van Consument onder meer het volgende geschreven.

"*Ook uw brief brengt geen nieuwe feiten naar voren die ons nog niet bekend waren en waarop wij ons afwijzend standpunt kunnen herzien.*
Nogmaals, verzekerde zal aannemelijk moeten maken dat de paardentrailer met een goedgekeurd disselslot stond afgesloten. Hierin is verzekerde tot op heden niet in geslaagd en zien wij ons niet gehouden om tot vergoeding over te gaan."

2.12 Bij brief van 10 juni 2014 schrijft de advocaat van Consument aan Verzekeraar onder meer het volgende.

"*U zou thans nog geen sleutels en/of aankoopnota van het betreffende disselslot hebben mogen ontvangen.*
Deze houding zijdens de Europeesche bevreemdt mij aangezien zowel cliënte als ondergetekende reeds meermaals bij de Europeesche hebben aangeboden de sleutels van het disselslot waarmee cliënte de gestolen trailer had afgesloten aan de Europeesche te kunnen toezenden. Van de Europeesche verneem ik dan ook graag of wij de sleutels van het disselslot aan bovenvermeld adres van de Europeesche kunnen toezenden.
Voorts is cliënte in staat om een bewijs van aankoop van het disselslot te overleggen. Zij heeft dit slot samen met haar vorige paardentrailer aangekocht. Bijgaand (*) treft u de Bovag Koopovereenkomst aan welke destijds is opgemaakt. Het disselslot is in de Koopovereenkomst vermeld als 'veiligheidsslot TNO goedgekeurd'."

2.13 Bij brief van 30 juni 2014 heeft Verzekeraar aan de advocaat van Consument onder meer het volgende geschreven.

"*Uiteraard kunt u beide sleutels naar ons toezenden voorzien van het originele aankoopbewijs (de nu meegezonden kopienota is overigens niet leesbaar).*
Na ontvangst zullen wij de sleutels op juistheid laten onderzoeken door de onderzoeker van EMN Forensic."

2.14 Bij brief van 19 augustus 2014 schrijft de advocaat van Consument aan Verzekeraar onder meer het volgende.

"*Bijgaand (*) treft u beide originele sleutels van het [merknaam 2] Disselslot aan alsmede de originele Bovag Koopovereenkomst waarop het [merknaam 2] Disselslot staat vermeld als "veiligheidsslot TNO goedgekeurd".*

2.15 Bij brief van 4 september 2014 heeft Verzekeraar aan de advocaat van Consument onder meer het volgende geschreven.

"*De sleutels en de aankoopnota hebben wij voor nader onderzoek doorgestuurd naar de onderzoeker van EMN Forensic, die destijds deze diefstal in onderzoek heeft genomen.*
Zodra wij zijn reactie hebben ontvangen nemen wij weer contact met u op."

2.16 Op 30 september 2014 heeft EMN Expertise in opdracht van Verzekeraar een aanvullend rapport uitgebracht. Hierin staat onder meer het volgende.

"***Contact Europeesche Verzekeringen:***
Tijdens het mailcontact met verzekerde bleef zij volharden in het feit dat de paardentrailer voorzien was van een disselslot toen deze bij de manege geparkeerd stond.
Ondanks herhaald verzoek werden er door verzekerde geen andere sleutels van het disselslot ter beschikking gesteld.
Nadat verzekerde zich tot een advocaat heeft gewend, worden prompt verstrekt:
- de aankoopnota van de vorige trailer bij [y];
- 2 gelijke sleutels (ongenummerd) van het merk CES.

Onderzoek [y]
Op 24 september 2014 bezocht ik onaangekondigd de onderneming [y] (…). Ik heb daar gesproken met [z].
Ik toonde hem de van verzekerde ontvangen aankoopovereenkomst van de onderneming, d.d. 28 maart 2006, met daarop de vermelding "veiligheidsslot TNO goedgekeurd".
Hij deelde mij mee dat;
- de getoonde koopovereenkomst van het bedrijf afkomstig was en origineel was;
- deze koopovereenkomst vermoedelijk later werd aangevraagd, omdat deze origineel handgeschreven is en normaal door hen een kopie aan de kopende partij wordt verstrekt;
- in de periode van aankoop (maart 2006) door hen een [merknaam 2] Safety disselslot werd geleverd voorzien van twee sleutels;
- het een TNO goedgekeurd disselslot was in de kleur rood;
- dit disselslot alleen geschikt is voor trailers voorzien van een [merknaam 2] onderstel met een [merknaam 2] koppeling;
- dit disselslot overgezet kan worden op een andere trailer, als deze nieuwe trailer ook voorzien is van een [merknaam 2] onderstel.
Ik toonde de heer [z] de aankoopnota van de ontvreemde trailer (…) d.d. 5 juli 2010.
Hij deelde mee dat de nieuwe trailer van het merk Humbaur gemonteerd is op een [merknaam 2] onderstel en het [merknaam 2] Safety slot op deze trailer overgezet kan zijn.
Ik toonde de heer [z] de 2 door verzekerde verstrekte gelijke sleutels van het merk CES. Hij deelde mee dat deze 2 sleutels bij een [merknaam 2] Safety slot kunnen zijn verstrekt. Hij toonde mij op internet een soortgelijk [merknaam 2] Safety slot.
(…)
Diefstal trailer:
Ik deelde de heer [z] mee, hetgeen uit het onderzoek op de diefstallocatie was gebleken en dat de paardentrailer in 02.17 minuten werd ontvreemd, inclusief (…)
Hij deelde mee dat dit niet mogelijk was. Een [merknaam 2] Safety slot kan zonder sleutel alleen worden verwijderd door middel van het kapot slijpen van het slot met een slijptol. Dit slijpen zal enige tijd in beslagnemen omdat bij het niet nauwkeurig doorslijpen de koppeling van de trailer beschadigd wordt en de trailer dan niet aangekoppeld kan worden.
Resumé:
Opgemerkt wordt dat:
- verzekerde verklaarde dat het slot bij aankoop in 2006 was voorzien van 2 sleutels;
- de vraag is hoe het kan dat verzekerde nu 2 sleutels verstrekt, terwijl zij er tijdens het onderzoek ook al 1 heeft afgegeven;
- de vraag kan gesteld worden waarom verzekerde tijdens het onderzoek en het contact met u, ondanks de vele verzoeken geen sleutels verstrekte;
- de vraag kan daarom gesteld worden of de 2 door verzekerde verstrekte CES sleutels wel bij het door haar in 2006 aangeschafte [merknaam 2] Safety slot behoren;
- immers 1 sleutel werd al tijdens het onderzoek door haar verstrekt;
- de vraag kan gesteld worden of verzekerde onlangs geen ander [merknaam 2] Safety slot heeft aangeschaft en de 2 daarbij verstrekte sleutels door haar in de schadeclaim ter beschikking zijn gesteld.

Opgemerkt wordt dat er tijdens het onderzoek nooit is getwijfeld dat verzekerde geen [merknaam 2] slot in haar bezit heeft gehad.
Het feit blijft dat verzekerde bij het alsnog verstrekken van de koopovereenkomst en de 2 sleutels nog steeds niet heeft aangetoond dat er op het moment van de diefstal van haar paardentrailer een [merknaam 2] slot op haar trailer aanwezig was."

2.17 Op 10 oktober 2014 heeft Verzekeraar de claim van Consument definitief afgewezen. In de brief van Verzekeraar staat onder meer het volgende.

"***Aanvullend onderzoek***
Dit onderzoek geeft steun aan onze opvatting dat er geen enkele reden (meer) is om er (op voorhand) van uit te gaan dat de door uw cliënte afgelegde verklaringen juist zijn. Hoewel niet meer relevant, is het uiterst opmerkelijk dat uw cliënte nu wel een aankoopnota van het disselslot kan overleggen terwijl zij dit tijdens zijn bezoek destijds niet kon.
Voorts heeft zij destijds verklaard dat er van het beweerdelijk gebruikte disselslot twee sleutels waren. Eén sleutel heeft zij toen aan de onderzoeker van EMN overhandigd en de andere sleutel zou haar ex-man in zijn bezit hebben. Wij benadrukken in dit verband dat de door haar overhandigde sleutel niet bij een goed gekeurd [merknaam 2]-disselslot hoorde.
Uit deze feiten volgt logischerwijze dat de thans door uw cliënte overhandigde twee ongenummerde sleutels niet strookt met de eerdere verklaring en de al overhandigde sleutel.
Ik verwijs u verder naar de bijlage waarin de heer [x] van [naam]-Trailers, onomwonden verklaart dat in zo'n kort tijdsbestek (2 minuten en 17 seconden, inclusief rijtijd), de beweerdelijke diefstal niet mogelijk is, indien de trailer tegen diefstal met een [merknaam 2]-safetyslot was beveiligd. Men had dan eerst een slijptol het slot moeten doorslijpen, hetgeen ook nog eens zeer precies moet gebeuren.
Conclusie
Uw cliënte heeft niet aangetoond of zelfs maar aannemelijk gemaakt, dat de trailer ten tijde van de diefstal, was afgesloten met een goed gekeurd diefstalslot. Voorts heeft zij op het schadeformulier gelogen over haar schadeverleden en een of meerdere tegenstrijdige verklaringen afgelegd."

2.18 Op 3 april 2015 heeft de heer [A] van [bedrijf] aan Consument onder meer het volgende ge-e-maild.
"*Diefstal van je paardentrailer*
1. We hebben je kopslot ([merknaam 2] SAFETY LOCK) overgezet van de oude op je nieuwe trailer.
Dat was prima gegaan en paste perfect.
2. Diefstal van een trailer met slot op de koppeling kan tot als deze op slot staat.
1. Vracht auto met laadkraan komt vaak voor bij aanhangwagen.
2. Een overschuifbare V-dissel met 4 of 6 lijmklemmen over de bestaande dissel
Deze wordt erlangs vast gezet met lijmklemmen (dit maakt geen lawaai)
Dan rijden ze naar een stil plekje en slijpen het slot eraf.

Bij een [merknaam 2] safety lock als op jouw trailer, doen wij 10 minuten over. ! ! (in de werkplaats)
Deze methode wordt gebruikt bij caravans , paarden trailers en tandemasser met Opbouw"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert nakoming van de Verzekering door een uitkering van € 8.504,- voor haar gestolen paardentrailer. Consument vordert tevens de kosten voor rechtsbijstand.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument is verzekerd voor diefstal. De paardentrailer stond bovendien op slot met een goedgekeurd slot. De heer [A] van [bedrijf] heeft verklaard dat hij het [merknaam 2] disselslot van de oude op de nieuwe paardentrailer heeft geplaatst.
- De sleutels en koopovereenkomst van het slot zijn voor onderzoek bij de schade-expert ingeleverd. Consument heeft niet gelogen over de sleutels. Bij het eerste bezoek van de schade-expert wist Consument niet welke sleutel de juiste was. Dit staat ook op de ontvangstbevestiging van 18 december 2013. Ook heeft zij verteld dat de tweede sleutel bij haar ex-man was met wie zij op dat moment geen contact had. Doordat zij uiteindelijk de sleutel van haar ex-man ontving, kon zij zien welke sleutel aan haar sleutelbos de juiste was. Getuige het rapport van EMN d.d. 30 september 2012 heeft de medewerker van [naam] trailers bevestigd dat de sleutels bij het [merknaam 2] disselslot kunnen behoren. De medewerker van [naam] trailers heeft ook bevestigd dat deze aankoopnota van het bedrijf afkomstig is en origineel was. Tevens geeft deze medewerker aan dat het [merknaam 2] disselslot overgezet kan worden op een andere trailer.
- Dat Consument de sleutels en de aankoopnota heeft teruggevraagd bij Verzekeraar kan op geen enkele wijze tot twijfel over de juistheid van de claim van Consument leiden. Beide zaken zijn eigendom van Consument en zij heeft er alle belang bij dat deze bewijsstukken in eigen beheer worden bewaard.
- Consument weet ook niet hoe de trailer in 1,5 tot 2 minuten gestolen kan zijn. Zij heeft een verklaring van de heer [A] van [bedrijf] dat er een manier is dat de trailer met slot en al met een overschuifbare V-dissel kan worden verplaatst.
- Consument heeft in Bijlage 1 van het rapport van CED onder 4.1 en 7.1 niet tegenstrijdig verklaard. Zij heeft aan de schade-expert uitgelegd dat de trailer afgesloten stond met het disselslot, maar dat er altijd een luikje onafgesloten blijft, omdat daar het hooi uit gehaald wordt om het paard te voeren. De schade-expert heeft toen 'nee' aangekruist.
- Consument heeft in Bijlage 1 van het rapport van CED onder 8.3 'nee' geantwoord, omdat zij in de veronderstelling was dat de schade door de eigenaar van het paard die de schade heeft veroorzaakt was vergoed. Zij was er niet van op de hoogte dat haar tussenpersoon de schadeclaim bij Verzekeraar had ingediend.
- Consument heeft inderdaad een gevonden onderdeel meegenomen naar de politie. Ze wist niet of het een onderdeel van het slot was, omdat ze het niet herkende, maar ze heeft het meegenomen in de hoop dat de politie er iets mee kon.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft tegenstrijdige verklaringen gegeven.
  - In bijlage 1 van de CED rapport onder 4.1 heeft ze 'ja' aangekruist bij disselslot onder het kopje diefstalpreventieve voorzieningen, terwijl zij onder 7.1'nee' heeft aangekruist op de vraag of het object volledig afgesloten werd achtergelaten.
  - In bijlage 1 van de CED rapport onder 8.3 heeft Consument 'nee' aangekruist bij de vraag of de verzekeringnemer/eigenaar de laatste vijf jaar een schade heeft geclaimd bij enige verzekeraar. Dit antwoord is onjuist. In april 2010 heeft Consument een schade aan haar trailer gehad en deze geclaimd bij Verzekeraar. Zij heeft een schadevergoeding ontvangen.
  - bij de politie heeft Consument verklaard een deel van het slot te hebben teruggevonden. Later stelt zij voor dat de diefstal plaats kan hebben gevonden doordat een hulpslot op het bestaande slot is geplaatst. Dit is tegenstrijdig.
- In een ander dossier heeft Verzekeraar van een medewerker van [merknaam 2] [plaats] een verklaring ontvangen met betrekking tot sleutels van goedgekeurde [merknaam 2] sloten. Sleutels van goedgekeurde [merknaam 2] sloten zouden een nummer ingeslagen moeten hebben. In het rapport van de schade-expert wordt geen melding gemaakt van een nummer in de sleutel. De verklaring van de medewerker van [naam] trailers dat de sleutels tot een [merknaam 2] disselslot kunnen behoren, is geen bevestiging dat de sleutels van een [merknaam 2] disselslot zijn, noch een bevestiging dat het tevens een goedgekeurd (SCM) slot betreft. [merknaam 2] brengt ook disselsloten op de markt die niet goedgekeurd zijn.
- Het kan zijn dat Consument in 2006 een trailer met goedgekeurd slot heeft aangeschaft, zij heeft Verzekeraar niet weten te overtuigen van het feit dat haar trailer in 2012 ook daadwerkelijk met een goedgekeurd slot is afgesloten.
- Verzekeraar meent dat een sleutel die met regelmaat werd gebruikt, beter herkenbaar had moeten zijn. Pas na 2,5 jaar heeft Consument informatie geleverd over het bezit van een goedgekeurd slot. De bon, waarop werd aangegeven dat de trailer met een TNO slot is verkocht, is niet de factuur die Consument heeft ontvangen omdat de verkoper aangeeft dat het bedrijf de originelen altijd zelf houdt en de klant een kopie ontvangt. Hij geeft aan dat deze factuur later is verstrekt. Dat wordt bevestigd door de verklaring van Consument dat ze geen aankoopbon meer in haar bezit had. Dat Consument na het onderzoek de sleutels van het (kapotte dan wel gestolen) slot terug wilde, zaait twijfel over de vraag of zij een goedgekeurd slot had op het moment van de diefstal.
- De diefstal heeft minder dan 2 minuten, te weten 1 minuut en 43 seconden, geduurd. Uit de camerabeelden volgt het volgende: om 07:24.01 komt de personenauto aangereden, om 07:24.17 gaan de koplampen uit en om 07:26.00 rijdt de personenauto weg, met de trailer en de verlichting aan. Zoals de verkoper van dit type sloten aangeeft, moet het doorslijpen van een goedgekeurd disselslot secuur gebeuren omdat anders de koppeling van de trailer beschadigd wordt en niet meer aangekoppeld kan worden. Hij geeft aan dat dit niet lukt binnen een periode van 2 minuten. Er is geen bewijs dat de trailer op een andere manier zou zijn gestolen. De heer Vollebregt heeft in zijn verklaring niets gezegd over binnen welk tijdsbestek de trailer door middel van een overschuifbare V-dissel kan worden meegenomen. Hij lijkt ook te stellen dat gebruik moet worden gemaakt van een vrachtwagen met laadkraan. Deze diefstalwijze is niet aannemelijk.

- Samenvattend heeft Consument Verzekeraar noch de ingeschakelde schade-expert weten te overtuigen van het bezit en gebruik van een goedgekeurd slot ten tijde van de diefstal. Het feit dat de trailer binnen ongeveer 1,5 minuut is meegenomen bevestigt volgens de deskundigen dat hier geen goedgekeurd koppelingsslot op zat. De theorie van het hulpslot wordt ondermijnd door de verklaring van Consument dat een gedeelte van het slot op de grond lag waar de trailer eerst stond. Tot slot heeft het jaren geduurd voordat Consument de gevraagde stukken (sleutels en aankoopbewijs) kon overleggen. Dat gaat niet alleen in tegen de verplichting om alle medewerking te verlenen en zo snel mogelijk alle relevante stukken toe te sturen maar ondermijnt haar totale geloofwaardigheid. Verzekeraar verwijst hiervoor naar artikel 8 van de Algemene Voorwaarden dat onder meer omhelst dat schade moet worden voorkomen, schade direct gemeld moet worden en dat de verzekeringnemer medewerking dient te verlenen (originele bewijsstukken zo snel mogelijk opsturen). Op basis van artikel 6.19 van de Algemene Voorwaarden hoeft Verzekeraar geen uitkering te doen indien niet wordt voldaan aan de verplichtingen. Bovendien is het usance dat de bewijsplicht van het bezit (en gebruik) van een verplicht slot bij de verzekeringnemer ligt.
- Het feit dat de verplichting tot het gebruik van een goedgekeurd koppelingsslot als aparte clausule op het polisblad staat vermeld, maakt overduidelijk duidelijk dat Verzekeraar grote waarde hecht aan deze vorm van diefstalpreventie. Het feit dat het verzekeringnemer 2,5 jaar gekost heeft om de sleutels te overhandigen die alleen maar het bezit van het koppelingsslot zouden moeten aantonen, maakt dat Verzekeraar hier niet klakkeloos van kan uitgaan. Door het lakse en dubieuze handelen van verzekeringnemer is Verzekeraar in zijn belang geschaad, waardoor vergoeding wordt geweigerd.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Consument recht heeft op een uitkering onder haar Verzekering voor de gestolen paardentrailer.

4.2 Partijen verschillen er niet over van mening dat de paardentrailer gestolen is en dat diefstal in beginsel onder de verzekering gedekt is. Wat partijen verdeeld houdt, is de vraag of de paardentrailer afgesloten stond met een goedgekeurd disselslot. Partijen voeren daarover twee discussies.

Bezit slot aannemelijk door sleutels en aankoopnota?

4.3 Allereerst speelt de vraag of Consument de juiste sleutels en aankoopnota heeft overgelegd waarmee zij het bezit van het slot aannemelijk heeft gemaakt. Ten aanzien van deze vraag overweegt de Commissie als volgt. Uit de aankoopnota uit 2006 blijkt dat een TNO goedgekeurd slot is aangekocht voor haar vorige paardentrailer. In de clausule op het polisblad staat onder meer dat een TNO goedgekeurd koppelingsslot vereist is. De heer Vollebregt heeft onbetwist verklaard dat hij het slot van de vorige trailer op de nieuwe trailer heeft geplaatst. Uit het aanvullend onderzoek van EMT van 30 september 2014 volgt bovendien niet dat de sleutels en de aankoopnota niet behoren bij een TNO goedgekeurd slot. De Commissie is van oordeel dat hiermee voldoende vaststaat dat Consument een TNO goedgekeurd slot op haar paardentrailer had bevestigd.

Stond de trailer op slot ten tijde van de diefstal?

4.4 Ten tweede speelt de vraag of de paardentrailer ten tijde van de diefstal stond afgesloten met een goedgekeurd slot. Verzekeraar betwist dit, omdat het onmogelijk zou zijn een paardentrailer met een goedgekeurd disselslot te stelen in minder dan 2 minuten tijd.

4.5 De Commissie kan Verzekeraar volgen in de stelling dat het bij aanwezigheid van een afgesloten goedgekeurd slot niet mogelijk zou zijn geweest het slot te forceren en de trailer te stelen in minder dan 2 minuten. De verklaring van Consument over de mogelijkheid van diefstal door middel van een V-dissel die over het slot kan zijn geplaatst, acht de Commissie, mede gegeven het korte tijdsverloop. onvoldoende onderbouwd. Er blijft echter de mogelijkheid dat het slot 's nachts van de trailer is afgeslepen waardoor de trailer binnen twee minuten kon worden meegenomen zodra het toegangshek werd geopend.

4.6 Niet ter discussie staat dat de paardentrailer is gestolen, wat een gedekt evenement betreft. Consument heeft vervolgens voldoende aannemelijk gemaakt dat de trailer voorzien was van een goedgekeurd disselslot. Verzekeraar heeft zich erop beroepen dat de schade van dekking is uitgesloten omdat Consument onvoldoende zorg kan worden verweten. Het is aan Verzekeraar, die zich op de uitsluiting van artikel 4.8 in combinatie met 6.1 van de Bijzondere Voorwaarden beroept, om de daarvoor benodigde feiten te stellen en zo nodig te bewijzen. De enkele stelling van Verzekeraar dat de diefstal niet had kunnen plaatsvinden binnen twee minuten indien de trailer was voorzien van een goedgekeurd slot is hiervoor niet voldoende. De diefstal is mogelijk op een andere wijze gebeurd. De Commissie kan begrijpen dat Verzekeraar twijfel had over de door Consument gegeven lezing. Uit de stukken blijkt echter dat Verzekeraar en de door Verzekeraar ingeschakelde experts langs de weg van die twijfel zijn gaan onderzoeken en redeneren, zonder de mogelijkheid open te houden dat die twijfel onjuist was. Van een Verzekeraar en van de door een Verzekeraar ingeschakelde deskundige mag echter, ook bij twijfel, een zoveel mogelijk onpartijdige onderzoekshouding worden verwacht. Door na te laten alternatieven voor de door Verzekeraar veronderstelde toedracht, bijvoorbeeld de mogelijkheid van eerder verwijdering van het slot, open te houden en afdoende te onderzoeken en uit te sluiten, heeft Verzekeraar een onvoldoende concrete feitelijke onderbouwing van het beroep op de uitsluitingsgrond gegeven. De Commissie oordeelt derhalve dat de schade van Consument gedekt is onder de Verzekering.

Verzekeraar in redelijk belang geschaad?

4.7 Tot slot stelt Verzekeraar dat hij in zijn belang is geschaad doordat Consument tegenstrijdig heeft verklaard en op een laat moment de sleutels en aankoopnota heeft overgelegd. Verzekeraar verwijst naar artikel 8 van de Algemene Voorwaarden dat onder meer behelst dat schade moet worden voorkomen, schade direct gemeld moet worden en dat de verzekeringnemer medewerking dient te verlenen (originele bewijsstukken zo snel mogelijk opsturen). Op basis van artikel 6.19 van de Algemene Voorwaarden hoeft Verzekeraar geen uitkering te doen indien niet wordt voldaan aan de verplichtingen.

4.8 De Commissie stelt voorop dat artikel 8 begint met de overweging dat het recht op vergoeding vervalt indien de verzekeringnemer zich niet aan de in dat artikel genoemde verplichtingen houdt én Verzekeraar daardoor in een belang is geschaad. Op grond van r.o. 3.3.2 van het arrest van de Hoge Raad van 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522 kan een verzekeraar alleen een verval van recht-sanctie inroepen indien de verzekeraar in een *redelijk belang* is geschaad.

4.9 Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar onvoldoende onderbouwd dat hij in een redelijk belang is geschaad.

4.10 Consument heeft de sleutels en aankoopnota weliswaar erg laat aan de Verzekeraar overhandigd, maar zij heeft daarvoor diverse plausibele verklaringen gegeven (afhankelijk van medewerking ex-man, zwangerschap en gevoelde noodzaak voor het inschakelen van een advocaat). Toen Consument de sleutels uiteindelijk inleverde, heeft Verzekeraar de sleutels en de aankoopnota geaccepteerd en uitgebreid laten onderzoeken. In welke redelijk belang Verzekeraar is geschaad, is de Commissie niet duidelijk. Zo had Verzekeraar bijvoorbeeld de stelling dat de sleutels van een nieuw aangekocht slot zouden kunnen zijn eenvoudigweg kunnen onderbouwen door de schade-expert onderzoek te laten doen naar gebruikerssporen.

4.11 Ten aanzien van de gestelde tegenstrijdige verklaringen overweegt de Commissie dat Consument voldoende heeft toegelicht hoe de verklaringen opgevat moeten worden. Op de ontvangstnota van 18 december 2012 staat duidelijk dat Consument niet wist of het de juiste sleutel was. Gebleken is dat dit niet de juiste sleutel was, zodat de mogelijkheid tot het overleggen van twee originele sleutels open bleef. De redenering van Verzekeraar daaromtrent kan de Commissie niet volgen. Deze geeft blijk van de hiervoor gesignaleerde onvoldoende open onderzoekshouding.

4.12 Ten aanzien van de verklaring over het op slot staan van de paardentrailer heeft Consument toegelicht dat zij aan de schade-expert heeft verteld dat de trailer met een disselslot afgesloten was. Toen zij opmerkte dat er wel altijd een luikje open blijft om hooi uit te kunnen pakken, heeft de schade-expert zelf bij 7.1 aangekruist dat de trailer dan niet volledig afgesloten stond. De Commissie kan Consument in deze verklaring volgen, nu het afsluiten met een disselslot niet hoeft te betekenen dat de gehele trailer (dus ook het toegangsluikje) volledig is afgesloten.

4.13 Ten aanzien van de verklaring over het schadeverleden heeft Consument verklaart de vraag anders te hebben opgevat. De Commissie kan de Verzekeraar volgen in zijn standpunt dat Consument de vraag in objectieve zin verkeerd heeft beantwoord. Niet is evenwel onderbouwd in welk belang Verzekeraar geschaad is door deze vergissing van Consument. Bovendien is dit punt in het hele feitencomplex van de onderhavige zaak dusdanig ondergeschikt dat dit niet kan leiden tot verval van het recht op uitkering.

4.14 Ten aanzien van de verklaring in het proces-verbaal over het gevonden onderdeel van het slot heeft Consument ter zitting toegelicht dat zij iets op de grond had gevonden dat zij niet herkende. Ze dacht dat het wellicht een onderdeel van het slot kon zijn, bijvoorbeeld van de binnenkant. Ze hoopte dat de politie er iets mee kon. Onduidelijk is of dit voorwerp een onderdeel van het slot was. De Commissie overweegt dat de moeite die Consument heeft gedaan om het voorwerp mee te nemen naar de politie en om de trailerleverancier en anderen te vragen naar mogelijkheden voor diefstal, niet betekent dat zij bewust verkeerde informatie heeft verstrekt. Evenmin is onderbouwd hoe Verzekeraar hierdoor in een redelijk belang zou zijn geschaad.

4.15 Het bovenstaande overwegend komt de Commissie tot conclusie dat Verzekeraar geen beroep toekomt op artikel 6.8 juncto 8 van de Algemene Voorwaarden, omdat niet, althans niet genoegzaam, is onderbouwd in welk redelijk belang Verzekeraar zou zijn geschaad.

Kosten voor juridische bijstand

4.16 Op grond van artikel 44.11 van het Reglement heeft Consument recht op een proceskostenvergoeding nu zij dit heeft gevorderd. De Commissie begroot die kosten op één punt ad € 384,- volgens het Liquidatietarief Rechtbanken en Gerechtshoven.

4.17 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

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 € 8.888,-.

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.