

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1014

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	16 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument vordert dat de verzekeraar zijn schade vergoedt op grond van de voorwaarden of vanwege het gelijkheidsbeginsel. De verzekeraar voert aan dat de consument niet aan de voorwaarden voor dekking voldoet. Verder heeft de consument geen recht op een coulancevergoeding. De commissie oordeelt dat de consument niet aan de voorwaarden voor dekking voldoet, omdat geen sprake is van het vereiste van zichtbare braaksporen. De verzekeraar heeft de schade van de consument daarom mogen afwijzen. De commissie oordeelt verder dat de verzekeraar niet gedwongen kan worden tot het uitkeren van een coulancevergoeding. De klacht is ongegrond en de vordering is afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.
- 1.2 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een inboedelverzekering bij de verzekeraar, hierna verder de verzekering genoemd. Op de verzekering zijn de voorwaarden VP-IB 2022-01 van toepassing, hierna verder de voorwaarden genoemd.
- 2.2 Op 23 september 2024 is de fiets van de echtgenote van de consument gestolen uit de gemeenschappelijk afgesloten fietsenberging van het appartementencomplex waartoe het appartement van de consument behoort. De consument heeft online aangifte gedaan van de diefstal bij de politie en heeft de schade onder de verzekering gemeld bij de verzekeraar.

- 2.3 De consument heeft in de schademelding bij de verzekeraar verklaard dat sprake is van diefstal zonder braak, waarbij het vermoeden bestaat dat gebruik is gemaakt van een valse of echte sleutel. Daarbij heeft de consument vermeld dat de dader is gefilmd door de camera van de burelen. Op de film is te zien dat de dader komt aanlopen en even later wegfietst.
- 2.4 De verzekeraar heeft de consument naar aanleiding van de schademelding, via zijn tussenpersoon, de vraag gesteld of sprake is van braaksporen aan de buitenkant van het gebouw of de gezamenlijke (berg)ruimte. De consument heeft zijn tussenpersoon ter beantwoording van de door de verzekeraar gestelde vraag onder andere het volgende laten weten:
- “(…)
- Antwoord op de vraag of er inbraak sporen zijn?*
Die zijn er niet!
- Ieder bewoner van dit appartement heeft een druppel om daar binnen te komen. Bij ons wordt indruk gewekt dat de betreffende persoon op een of andere manier binnen is gekomen, misschien heeft hij kans gehad om met een ander persoon mee te lopen of toch met een druppel of loper binnen is gekomen. Voor ons is dit ook een groot vraag teken? (...)”*
- 2.5 De verzekeraar heeft de schademelding van de consument afgewezen. De consument is het hier niet mee eens en heeft meerdere malen zonder succes bezwaar gemaakt bij de verzekeraar tegen de afwijzing. Hierna heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.
- De klacht en de vordering*
- 2.6 De consument vordert dat aan hem dekking wordt verleend, waardoor de verzekeraar zijn schade van € 3.454,- dient te vergoeden, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 27 september 2024.
- 2.7 De verzekeraar is tot het voorgaande – samengevat – gehouden, omdat de verzekeraar de schademelding van de consument ten onrechte heeft afgewezen vanwege het ontbreken van braaksporen. Volgens het Gerechtshof Den Haag zijn braaksporen niet vereist voor braak. Dat blijkt uit de zaak 105.005887/01, ECLI:NL:GHSGR:2009:BK7248. De verzekeraar heeft verder geen grondig onderzoek uitgevoerd door de camerabeelden niet mee te nemen in zijn beoordeling van de schademelding. In een vergelijkbaar geval bij een bekende van de consument is de verzekeraar wel overgegaan tot uitbetaling. Met het weigeren van een vergoeding aan de consument heeft de verzekeraar het gelijkheidsbeginsel geschonden.

Het verweer

- 2.8 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de verzekeraar de schade van de consument dient te vergoeden op grond van de verzekering, dan wel op grond van het gelijkheidsbeginsel. De commissie oordeelt dat de consument geen recht heeft op een vergoeding van de schade en licht dit oordeel hierna verder toe.

De uitgangspunten bij de beoordeling

- 3.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, gelden de voorwaarden als uitgangspunt. In de voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 De consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering. Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar te bewijzen, dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis.

Is de schade gedekt?

- 3.4 De commissie stelt vast dat in artikel 3.1 onder 4 van de voorwaarden het volgende staat:

“(…)

U bent verzekerd voor schade door (poging tot) diefstal

(…)

Bevindt (een gedeelte van) uw inboedel zich in een (berg)ruimte, waar u samen met anderen gebruik van maakt? Dan vergoeden wij de schade alleen als er braaksporen zichtbaar zijn aan de buitenkant van het gebouw of de gezamenlijke (berg)ruimte.

(…)”

- 3.5 De commissie stelt verder vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat geen sprake is van zichtbare braaksporen.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Daarmee voldoet de consument niet aan de voorwaarden, waardoor de consument geen recht heeft op dekking onder de verzekering en de verzekeraar de schade heeft mogen afwijzen. Dat het vereiste van zichtbare braaksporen in de kwestie bij het Gerechtshof Den Haag niet van toepassing was voor de kwalificatie van het begrip 'braak', maakt het voorgaande niet anders. De verzekeraar heeft terecht naar voren gebracht dat die kwestie bij het Gerechtshof Den Haag zag op andere verzekeringsvoorwaarden en bovendien betrekking had op de vraag wanneer sprake is van braak, omdat dat begrip niet nader werd gedefinieerd in die verzekeringsvoorwaarden. In het onderhavige geval gaat het om een andere kwestie, namelijk om de vraag of wordt voldaan aan de vereisten voor dekking op grond van artikel 3.1 onder 4, waarin het vereiste van zichtbare braaksporen expliciet wordt genoemd. Aan deze voorwaarden wordt zoals hiervoor is overwogen niet voldaan door de consument, waardoor geen sprake is van een gedekte gebeurtenis. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Heeft de verzekeraar onvoldoende onderzoek gedaan?

- 3.6 Het verwijt van de consument dat de verzekeraar onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar aanleiding van de schademelding, door de camerabeelden niet te bekijken slaagt niet. De verzekeraar heeft naar het oordeel van de commissie terecht aangevoerd dat het bekijken van de camerabeelden niet relevant was voor het beoordelen van de vraag of de consument recht had op dekking. Immers stond gelet op de verklaring van de consument op de schademelding en zijn beantwoording van de aanvullend door de verzekeraar gestelde vraag vast dat niet aan het vereiste van zichtbare sporen van braak werd voldaan, waardoor de consument geen recht op dekking heeft. Waarom het bekijken van de camera-beelden door de verzekeraar tot een ander dekkingstandpunt zou hebben geleid, is door de consument niet aangevoerd. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Heeft de verzekeraar het gelijkheidsbeginsel geschonden?

- 3.7 De consument heeft aangevoerd dat de verzekeraar het gelijkheidsbeginsel heeft geschonden, doordat hij in een vergelijkbaar geval bij een ander wel is overgegaan tot het uitbetalen van de schade. De verzekeraar heeft laten weten dat de kwestie waar de consument naar verwijst zich meer dan twintig jaar geleden heeft voorgedaan, waardoor de verzekeraar niet kan controleren wat de redenen zijn geweest om in dat geval wel over te gaan tot het vergoeden van de schade. Hoe dan ook geldt dat uit het voorgaande niet volgt dat de consument recht heeft op vergoeding van zijn schade, aldus de verzekeraar.
- 3.8 De commissie vat de klacht van de consument aldus op dat hij meent aanspraak te maken op een coulancevergoeding, omdat een dergelijke vergoeding in het andere geval waar de consument naar verwijst wel is uitgekeerd. De commissie oordeelt dat dit klachtonderdeel niet slaagt, omdat een dergelijke coulancevergoeding in rechte niet afdwingbaar is.

Ambtshalve toetsing

- 3.9 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 3.1 onder 4 van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor amtsshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.
- 3.10 De slotsom is dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering wordt afgewezen. Al hetgeen de consument verder naar voren heeft gebracht in deze procedure leidt niet tot een ander oordeel.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl