Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-343
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. van Pelt, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 november 2014
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 19 november 2015
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De autosleutels van consument zijn uit de jaszak van de dochter van consument gestolen die in een kleedkamer in de sporthal hing. De auto werd meegenomen en vernield. Verzekeraar weigert uitkering omdat consument onvoldoende zorgvuldigheid in acht heeft genomen. De Commissie kan verzekeraar niet bewegen een coulance-uitkering te doen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- de brief van Consument d.d. 15 januari 2015 met bijlagen;
- de brief van Consument d.d. 19 februari 2015 met bijlage;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 31 maart 2015;
- de repliek van Consument d.d. 24 april 2015;
- de dupliek van Verzekeraar d.d. 11 mei 2015;
- de verklaring van Consument voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 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 autoverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering is onder meer van toepassing het Speciaal Reglement PSA-3 (hierna: de Voorwaarden). In deze Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende

> "*Artikel 1 Begripsomschrijvingen*
> *In dit reglement hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis.*
> *(…)*
> *Verzekerde*
> *U, de eigenaar van de auto, de gemachtigde bestuurder en inzittende van de auto.*
> *(…)*

Artikel 12 Welke risico's zijn verzekerd?
(…)
12.7 Diefstal/Inbraak
Inbraak (of pogingen daartoe), joyriding, verduistering en diefstal van de auto (…) Schade door diefstal (…) is niet gedekt als u of de verzekerde onvoldoende zorg verweten kan worden.
Onder onvoldoende zorg wordt onder meer verstaan:
- (…)
- als de autosleutels onbeheerd worden achtergelaten."

2.2 Op 25 februari 2014 nam de dochter van Consument, met toestemming van Consument, de auto mee naar de sporthal. Terwijl zij aan het sporten was, zijn de autosleutels uit de jaszak van zijn dochter gestolen toen haar jas in de kleedkamer van de sporthal hing.

2.3 De auto is dezelfde avond teruggevonden met schade.

2.4 In het proces-verbaal van aangifte van 25 februari 2014 staat onder meer het volgende.

"*Normaal gesproken neem ik mijn sleutels en andere belangrijke spullen mee in de sportzaal, dit had ik vanavond dus niet gedaan.*"

2.5 Op 5 maart 2014 heeft een medewerker van Verzekeraar een verklaring van Consument afgenomen. Hierin staat onder meer het volgende.

"*Ik heb haar altijd verteld dat zij de waardevolle spullen mee moest nemen in de hal en niet moest laten liggen in de kleedkamer. Dit heeft zij ook altijd gedaan, de waardevolle spullen kwamen altijd in haar sporttas en die tas werd altijd mee naar binnen genomen. Ze nam nu ook de tas mee naar binnen en is vergeten de autosleutels en de haar mobiele telefoon uit haar jas te halen. (…) Zij had die, per ongeluk, in haar jas laten zitten en de jas hing in de kleedkamer.*
(…)
Ik ben bij het gesprek aanwezig en ik kan beamen wat mijn vader heeft gezegd. Ik heb de auto wel vaker meegenomen en normaliter haalde ik mijn waardevolle spullen uit mijn jas en stop die in mijn sporttas. U vraagt mij waarom ik dit nu niet heb gedaan. Ik kan aangeven dat ik dit gewoon nu ben vergeten. Ik was laat, had de hele dag gewerkt en alles moest snel gebeuren. Mijn zusters hadden hun spullen wel meegenomen in de hal, ik deed dit ook altijd. Ik ben dit eigenlijk nooit vergeten, ik baal er dan ook van dat dit nu is gebeurd. (…) De kantine was die dag in verband met vakantie gesloten (…) De kleedkamers worden tijdens de training niet afgesloten en vanuit de hal heeft men geen zicht op de hal en de kleedkamers. Het is ook heel gemakkelijk om de hal binnen te komen zonder gezien te worden, vooral als de kantine niet is geopend. Er zijn geen camera's en men kan op een heel stiekeme manier binnensluipen."

2.6 Op 12 maart 2014 heeft Verzekeraar de claim van Consument afgewezen met een verwijzing naar artikel 12.7 van de Voorwaarden

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert schadevergoeding op grond van de verzekering. De schade is begroot op € 3.886,25 plus € 161,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument is verzekerd voor diefstal.

- Er is voldoende zorg in acht genomen door de sleutel in een met ritssluiting afgesloten jaszak op te bergen. De sporthal was niet voorzien van kluisjes, zodat de sleutels niet in een kluisje konden worden opgeborgen. De sportleraar wilde niet dat sporters spullen mee de zaal innamen. De dochter van Consument had geen andere mogelijkheid om de sleutel op te bergen.
- Ook als de jas de zaal mee in was genomen, dan had – vanwege de grootte van de sporthal - niet steeds zicht op de jas kunnen worden gehouden.
- De schade-expert heeft de verwachting gewekt dat de schade wel zou worden vergoed, omdat hij voorbeelden noemde van situaties die veel ernstiger waren maar waarin consumenten wel een (coulance) uitkering kregen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Consument voor de schade aan zijn auto een vergoeding onder de Verzekering toekomt.

4.2 Aan de orde is de vraag of de dochter van Consument met het achterlaten van de autosleutels in haar jaszak in een niet afgesloten kleedkamer 'onvoldoende zorg' heeft betracht, in de zin van artikel 12.7 van de Voorwaarden, om diefstal te voorkomen en of zij onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid geen betere maatregelen ter voorkoming van de diefstal had kunnen treffen.

4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument onvoldoende zorg in acht heeft genomen nu in de Voorwaarden expliciet staat vermeld dat onder onvoldoende zorg wordt verstaan: "als de autosleutels onbeheerd worden achtergelaten"

4.4 Een redelijke uitleg van de betreffende voorwaarde brengt mee dat het achterlaten van autosleutels in een kleedkamer als 'onbeheerd achterlaten' moet worden beschouwd nu er in een dergelijke situatie geen toezicht wordt gehouden op de autosleutels. Mede gelet op de kleine moeite die het Consument had gekost om de sleutels mee de zaal in te nemen en het grote risico dat zij heeft genomen door de waardevolle spullen 's avonds in een onbeheerde kleedkamer achter te laten, oordeelt de Commissie dat Verzekeraar zich terecht heeft beroepen op artikel 12.7 van de Voorwaarden.

4.5 Een verzekeraar mag door middel van de dekkingsomschrijving in beginsel de grenzen bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Dit brengt mee dat het aan de Verzekeraar is te beoordelen of hij in een specifiek geval bereid is bij wijze van coulance een schade te vergoeden die buiten de dekkingsomschrijving valt. Voor de Commissie is in dezen geen rol weggelegd.

4.6 De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af

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.