Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0348
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. L. Bartels, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 augustus 2020
Ingediend door	: De heer [consument 1] en [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 14 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consumenten claimen diefstalschade van twee e-bikes onder de verzekering. Deze e-bikes zijn gestolen uit de gemeenschappelijke garage bij het appartementencomplex waar de consumenten wonen. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat geen sprake was van braakschade aan de buitenkant van deze ruimte. Dit is wel vereist volgens de voorwaarden. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de claim mocht afwijzen, omdat niet is komen vast te staan dat is voldaan aan de voorwaarden voor uitkering. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 januari 2021 en zijn aldaar verschenen.

1.3 De consumenten en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben een Inboedelverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar.

Op de verzekering zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden INB-RV-01-191 (hierna: de voorwaarden). De relevante delen van de voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

2.2 In de nacht van 7 op 8 juli 2020 zijn de twee e-bikes van de consumenten gestolen uit een gemeenschappelijke garage. Deze gemeenschappelijke garage behoort tot het appartementencomplex, waar de consumenten wonen. Een van de consumenten heeft van deze diefstal op 8 juli 2020 aangifte gedaan bij de politie.

2.3 De consumenten hebben naar aanleiding van deze diefstal een claim ingediend bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de claim met een beroep op de voorwaarden afgewezen, omdat er geen braakschade aan de buitenkant van deze ruimte was. De consumenten kunnen zich niet vinden in deze afwijzing en hebben daarom een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten vorderen in deze procedure een vergoeding van de schade ten gevolge van de diefstal ter hoogte van € 4.200,00. Ter onderbouwing van de vordering voeren de consumenten het volgende aan.

2.5 Beide e-bikes stonden op slot in de gemeenschappelijke garage van het appartementen-gebouw in het daarvoor bestemde fietsenrek. Die garage is afgesloten door middel van een roldeur die alleen door de bewoners kan worden geopend. Op 7 juli 2020 tussen 21:30 en 8 juli 2020 om 8:00 zijn beide fietsen gestolen. Op 7 juli 2020 heeft een medebewoonster gezien dat zich in de garage twee gehelmde personen op een scooter bevonden die een dreigende indruk maakten op de bewoonster. Het is aannemelijk dat deze twee personen, niet zijnde bewoners van het appartementencomplex, zich de toegang hebben verschaft tot de garage door snel achter een bewoner aan te rijden die de deur had geopend.

2.6 De clausule in de verzekeringsvoorwaarden betreffende het vereiste van braak(sporen) berust op het vermoeden van ‘eigen schuld’ bij de verzekerde als die braaksporen afwezig zijn, omdat die het de inbreker ‘gemakkelijk’ heeft gemaakt, of omdat hem anderszins enige nalatigheid kan worden verweten. In de onderhavige kwestie is van verwijtbaar handelen of nalaten van de verzekerden geen sprake. Als iemand al een verwijt kan worden gemaakt, dan treft dit de andere bewoner van het complex achter wie de dieven naar binnen zijn geglipt en niet de verzekerden.

2.7 Een kennelijk gepleegd feit, zoals diefstal, is bijna altijd omgeven door onduidelijkheden over de precieze toedracht. Er mogen daarom geen al te hoge eisen worden gesteld aan de stel- en bewijsplicht van de verzekerde. De toedracht dient dan ook in het kader van deze gematigde stel- en bewijsplicht te worden beschouwd.

2.8 Twee dreigend ogende personen, onherkenbaar gehelmd, zijn achter een bewoonster binnengeglipt en hebben zich agressief opgesteld. Deze wijze van binnendringen dient als een impliciete bedreiging te worden opgevat. Er hoeft geen geweld te zijn toegepast om een diefstal als gewelddadig te beschouwen. De dreigende houding is voldoende, als dat het gewenste gevolg teweeg brengt, namelijk dat – in dit geval – binnendringen in een afgesloten ruimte mogelijk is.

2.9 De verzekeraar heeft volstaan met een, gezien de omstandigheden, uiterst enge interpretatie van haar voorwaarden. In plaats van alleen begrip voor de vervelende situatie te tonen zou het de verzekeraar sieren de schade uit te keren, dan wel, om haar begrip kracht bij te zetten, een coulance uitkering in overweging te nemen.

2.10 Ter zitting heeft de juridisch adviseur van de consumenten nog aangevoerd dat het onduidelijk en onbegrijpelijk is dat de eis voor braakschade geldt ten aanzien van een stalen roldeur die alleen met behulp van een bom of een bulldozer uit de weg kan worden geruimd. Dat maakt de eis dat er braakschade aanwezig moet zijn tot een niet te vervullen voorwaarde. Dat bedreiging rechtstreeks de persoon van de verzekerde zou moeten raken is niet houdbaar. In dit geval is bedreiging van een derde die zich bij de fietsen bevond hetzelfde. Het door de verzekeraar aangehaalde artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: Rv) is genuanceerder dan de betekenis die de verzekeraar eraan geeft. In dat artikel staat dat uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast kan voortvloeien. Ook de mate waarin de rechter de feiten aannemelijk acht speelt een rol.

2.11 Het summierlijk vaststellen van een schade op grond van de enkele constatering dat er geen braakschade is in deze zaak onredelijk en onbillijk en leidt tot een voor verzekerde onrechtvaardige uitkomst. In het huidige geval had het op de weg van de verzekeraar gelegen om de bijzondere omstandigheden van de zaak in overweging te nemen.

Het verweer

2.12 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar geen dekking onder de verzekering hoeft te verlenen voor de door de consumenten geclaimde schade. Zij licht haar oordeel hierna toe.

Dekking onder de voorwaarden

3.2 Of de schade van de consumenten onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar daarbij in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen. Dat volgt uit het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, te raadplegen op www.rechtspraak.nl, onder het nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435. De relevante bepalingen van de voorwaarden waar het in dit geval om gaat, zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Dat volgt uit rechtsoverweging 3.6 van het arrest van de Hoge Raad van 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekerings-voorwaarden als geheel. De commissie verwijst in dat kader naar rechtsoverweging 3.3.2 van Hoge Raad 13 april 2018 (ECLI:NL:HR:2018:601) en rechtsoverweging 3.7.5 van Hoge Raad 28 september 2018, (ECLI:NL:HR:2018:1800).

3.4 Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van het beding de voor de consument meest gunstige uitleg voor gaat. Dit is de zogenoemde 'contra-proferentem-regel' van artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW').

Artikel 8 en 9 van de voorwaarden

3.5 Partijen zijn het erover eens dat de e-bikes van de consumenten zijn gestolen uit een gemeenschappelijke ruimte in het gebouw dat bij de woning hoort in de zin van artikel 8 en 9 van de voorwaarden, namelijk uit de garage. Maar de consumenten vinden dat de verzekeraar in dit geval een te enge uitleg geeft aan die artikelen door dekking te weigeren omdat inbraakschade ontbreekt. De commissie deelt het standpunt van de consumenten niet. Uit niets blijkt dat artikel 8 en 9 van de voorwaarden bedoeld is om schade door diefstal uit een gemeenschappelijke alleen van dekking uit te sluiten in geval van eigen schuld of nalatigheid van de verzekeringnemer. Die beperking valt niet af te leiden uit die artikelen. De beperking van de dekking voor eigen roekeloosheid of merkelijke schuld is elders, in artikel 24 van de voorwaarden, geregeld.

Een redelijke uitleg van artikel 8 en 9 van de voorwaarden is dat diefstal uit een gemeenschappelijke ruimte, zoals de garage van het appartementencomplex waar de consumenten wonen, alleen gedekt is als die diefstal gepaard gaat met inbraakschade die te zien is aan de buitenkant van deze ruimte.

3.6 De consumenten hebben niet gesteld dat sprake is van inbraakschade. Op grond van de artikelen 8 en 9 van de voorwaarden is er daarom geen dekking voor de schade door de diefstal van de e-bikes van de consumenten. De verzekeraar hoeft de schade van de consumenten niet te vergoeden. De omstandigheid dat de consumenten geen verwijt van de diefstal te maken valt, maakt voor dit oordeel geen verschil. De verzekeraar heeft met het stellen van de voorwaarde van de inbraakschade de grenzen bepaald waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. In randnummer 3.2 heeft de commissie overwogen dat een verzekeraar dat mag doen. Het gevolg hiervan is dat schade door diefstal na insluiping niet is gedekt onder de verzekering.

Bedreiging verzekerde

3.7 De consumenten hebben nog een beroep gedaan op artikel 9 van de voorwaarden: schade door diefstal is verzekerd als de verzekerde wordt bedreigd met geweld om zijn inboedel af te geven. De consumenten vinden dat sprake was van bedreiging, weliswaar niet van hen maar van een medebewoonster van het complex die zich bij de fietsen bevond. Dit staat volgens de consumenten gelijk met bedreiging van de consumenten zelf. De commissie deelt de mening van de consumenten niet. In artikel 9 van de voorwaarden staat dat er dekking is voor diefstalschade als verzekerde wordt bedreigd met geweld om zijn inboedel af te geven. Daarvan is in dit geval geen sprake. De verzekerden zijn de consumenten. De gehelmde personen hebben een bedreigende indruk gemaakt op de medebewoonster. Nog daargelaten of een dreigende indruk valt onder bedreiging met geweld, hebben die personen die houding niet tegenover de consumenten zelf vertoond. Daarom is er ook geen dekking voor de schade door de diefstal van de e-bikes vanwege bedreiging met geweld, zoals bedoeld is in artikel 9 van de voorwaarden. De verzekeraar hoeft de schade van de consumenten dus ook niet op deze grond te vergoeden.

De redelijkheid en billijkheid

3.8 De consumenten hebben tot slot aangevoerd dat inbraak in de garage in feite niet mogelijk is, omdat de stalen roldeur alleen met behulp van een bom of een bulldozer uit de weg kan worden geruimd. Dit maakt de eis dat er braakschade moet zijn volgens de consumenten tot een niet te vervullen voorwaarde. De commissie begrijpt deze stelling van de consumenten zo, dat zij vinden dat het beroep van de verzekeraar op artikel 8 en 9 van de voorwaarden in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit gaat niet op.

Artikel 8 en 9 van de voorwaarden worden primaire dekkingsbepalingen genoemd. Met een primaire dekkingsbepaling omschrijft de verzekeraar de grenzen waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen. Zoals in randnummer 3.2 is opgemerkt, staat het de verzekeraar in beginsel vrij om deze grenzen te bepalen. Alleen onder bijzondere omstandigheden kan een beroep op een primaire dekkingsbepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. De commissie verwijst daarbij naar Hoge Raad 21 januari 2011 (ECLI:NL:HR:2011:BO5203). Het is aan de consumenten om deze bijzondere omstandigheden te benoemen en – bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar – te bewijzen. De omstandigheid dat het moeilijk is om de roldeur te forceren, is naar het oordeel van de commissie geen omstandigheid die meebrengt dat het beroep door de verzekeraar op artikel 8 en 9 van de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het is namelijk niet ondenkbaar dat wel op een andere manier braakschade ontstaat aan de roldeur, bijvoorbeeld aan een andere deur die tot de garage toegang geeft. Deze stelling van de consumenten maakt het oordeel van de commissie dan ook niet anders.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat de verzekeraar de claim van de consumenten mocht afwijzen. De commissie begrijpt dat dit een teleurstellende uitkomst is voor de consumenten, maar een juridische beoordeling dwingt dat gekeken wordt naar de afspraken die partijen hebben gemaakt. Uit die afspraken, in het bijzonder in de voorwaarden, volgt dat de verzekering in dit geval geen dekking biedt voor de schade. Er zijn ook geen omstandigheden gesteld die meebrengen dat de verzekeraar op deze artikelen geen beroep kan doen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

**Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage(n) - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

*"**8. Waar is de inboedel verzekerd?***

In de woning op het adres dat op het polisblad staat.

• Bij de woning horen ook het particulier gebruikte deel van de garages en bijgebouwen.

- Ook uw garagebox op een ander adres.

- Het particulier gebruikte deel van de ruimte wordt niet voor zakelijke activiteiten gebruikt en er staan ook geen zakelijke spullen.

- Het particulier gebruikte deel hoeft niet met muren of deuren gescheiden te zijn van het zakelijk gebruikte deel.

Buiten de woning, alleen op het adres dat op het polisblad staat.

• In de tuin, op het erf, balkon of dakterras.

• In trappenhuizen of gemeenschappelijke ruimte in het gebouw dat bij de woning hoort.

- Bij diefstal, poging tot diefstal of vandalisme alleen als er inbraakschade te zien is aan de buitenkant van deze ruimte.

• Niet: spullen van iemand anders.

(…)

9. De inboedel is in de woning: wanneer is schade verzekerd?

(…)

Bij schade door inbraak.

• Ook bij een poging tot inbraak.

Bij schade door diefstal.

• De woning of de ruimte waarin de gestolen inboedel lag, kon op slot.

• Er moet inbraakschade te zien zijn aan de buitenkant van de woning.

- Bij diefstal of een poging tot diefstal uit een gemeenschappelijke ruimte in het gebouw dat bij de woning hoort.

- Als de woning aan de buitenkant verbouwd wordt.

- Als de woning een recreatiewoning of stacaravan is.

- Als de inboedel is opgeslagen in een ander gebouw of container in Nederland.

- Als een verzekerde de woning verhuurt.

- Ook als verzekerde een deel van de woning verhuurt.

- Als niemand in de woning woont. - Als er ingebroken is in een garage op een ander adres.

- Verzekerde huurt of is eigenaar van deze garage.

- Als er ingebroken is in een bergingsruimte op het verzekerde adres dat op het polisblad staat.

- De bergingsruimte is in een flat of appartementengebouw.

- Als er ingebroken is via het bedrijf aan huis.

- De inbraakschade moet te zien zijn aan de doorgang van het bedrijf naar de woning.

- *Er moet inbraakschade te zien zijn aan de ruimte waar de inboedel lag.*
  - *Als verzekerde in de woning een kamer huurt en in die kamer is ingebroken.*
- *Ook als iemand verzekerde met geweld van zijn inboedel besteelt.*
- *Ook als verzekerde wordt bedreigd met geweld om zijn inboedel af te geven.*
- *Ook de kosten om sloten of sleutels te vervangen.*
  - *De sleutels zijn gestolen.*
  - *Maximaal € 350,-.”*