

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-674
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 26 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Camperverzekering. Uitleg algemene voorwaarden. Consument heeft een beroep op zijn verzekering gedaan voor diefstal van zijn camper. Omdat de sleutels in de camper waren achtergelaten is sprake van een situatie waarin Consument niet voorzichtig genoeg is geweest om de diefstal te voorkomen. Dit geldt niet als de camper zich bevindt in een afgesloten ruimte maar dat laatste was niet het geval. Anders dan Consument had aangevoerd, was van een ontoelaatbare aanpassing van de afwijzingsgronden geen sprake. De vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument van 23 april 2018;
- de reactie van Verzekeraar van 14 mei 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een camperverzekering bij Verzekeraar voor zijn camper. De cataloguswaarde/ aankoopwaarde van de camper is € 86.000.

In de toepasselijke voorwaarden is bepaald:

1. Begrippenlijst

(...)

1.10 Afgesloten ruimte

Een niet-gemeenschappelijke ruimte met muren en een dak die met een goed slot is afgesloten. Niemand kan zonder de sleutel van dit slot de ruimte binnengaan.

Rubriek Beperkt casco

(...)

24 Wat is verzekerd?

Verzekerd is schade aan of verlies van de camper in de volgende situaties:

(...)

- Diefstal, braak, verduistering, joyriding en vermissing, en poging tot diefstal, braak en joyriding. (...)

(...)

25 Wat is niet verzekerd?

(...)

25.1.1

Wanneer verzekerde niet voorzichtig genoeg is geweest om diefstal te voorkomen. Hiervan is onder meer sprake in de volgende situaties:

- Als de sleutels in de camper worden achtergelaten. Dit geldt niet als de sleutels zich in een afgesloten kluis bevinden die onlosmakelijk met de camper is verbonden. Dit geldt ook niet als de camper zich bevindt in een afgesloten ruimte zoals omschreven in artikel 1.10. (...)

- 2.2 Op 28 juli 2016 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan van de diefstal van zijn camper. In het proces-verbaal van aangifte staat dat de camper is gestolen tussen dinsdag 26 juli 2016 te 19:00 uur en donderdag 28 juli 2016 te 11:45 uur. Verder staat in het proces-verbaal:

“Op dinsdag 26 juli 2016 omstreeks 19:00 – 20:00 uur heeft mijn kameraad (...) de camper nog zien staan. De camper stond in de afgesloten schuur op mijn eigen terrein, (...). Er waren geen sporen van braak aan de schuur aanwezig. De camper is niet afgesloten, de sleutels hiervan lagen in de camper. De camper stond vast aan de stekker.

Toen ik vandaag, donderdag 28 juli 2016 omstreeks 11:45 uur in de schuur kwam zag ik dat mijn camper weg was en dat deze door onbekende(n) was weggenomen.

Ik heb geen sporen ontdekt welke te maken kunnen hebben met de diefstal van de camper.”

- 2.3 In opdracht van Verzekeraar is onderzoek gedaan naar de feiten en omstandigheden waaronder de diefstal heeft plaatsgevonden. In het kader daarvan heeft Consument een verklaring afgelegd.

Consument heeft onder meer het volgende verklaard:

*“Ik heb u de loods waar de camper uit is gestolen laten zien.
Naast deze loods is een andere loods, die een open verbinding met de grote loods heeft.
Daar zit een loopdeur in die nooit is afgesloten.*

In de kleine loods staan altijd auto's van een containerreinigingsbedrijf [X].

Die staan daar altijd al en dus eigenlijk jaar en dag.

De eigenaar rijdt in een van die twee auto's en voor de andere is sinds ongeveer een ½ jaar een vaste chauffeur wat ik zo weet. (...)

De heer [X] beschikt over een van de 6 afstandsbedieningen voor de roldeur. Er lag er eentje in de camper en de andere afstandsbedieningen heb ik nog.”

In het rapport van 15 september 2016 staat verder voor zover relevant het volgende:

Diefstallocatie:

De diefstallocatie ligt aan de (...), enkele kilometers buiten de bebouwde kom. (...)

Naast de woning van verzekeringnemer zijn enkele loodsen (groot en klein) gelegen.

De camper stond tijdens de diefstal in een van de grotere loodsen gestald, afwijkend ten opzichte van de 'normale' omstandigheden van stalling in een wat kleinere loods.

(...)

Deze specifieke loods grenst aan een kleinere loods, waar een bedrijf dat containers reinigt de ruimte huurt. De loodsen zijn onderling door middel van loopdeuren met elkaar verbonden.

Volgens verzekeringnemer waren de toegangsdeuren tussen deze ruimtes tot de diefstal nooit afgesloten. De toegang tot de loods waar het containerreinigingsbedrijf ruimte huurt, kan worden verkregen door een roldeur met afstandsbediening te openen.

Dat bedrijf heeft van verzekeringnemer de beschikking over een afstandsbediening gekregen, waarmee de loods van buitenaf kan worden geopend.

In deze loods is pal achter de roldeur een houder bevestigd waarin een reserve-afstandsbediening aanwezig was, tot de diefstal.

Sinds de diefstal is deze afstandsbediening daar niet meer in aanwezig.

Verzekeringnemer merkte op, dat er tot de diefstal plaatsvond in totaal 6 afstandsbedieningen voor deze roldeur in omloop waren.

Na de diefstal zijn dat er (rechtmatig) nog 5 waarvan 1 bij het containerreinigingsbedrijf.

Er is geen sprake van inbraak schade aan deuren en/of ramen bij de loodsen nabij de woning van verzekeringnemer.”

- 2.4 Verzekeraar heeft de gevolmachtigde per e-mail van 23 augustus 2016 verzocht de claim af te wijzen omdat niet is voldaan aan de vereiste beveiligingsvereisten:

“De kampeerauto stond onafgesloten in een loods van verzekerde. Het alarm en de startonderbreking stonden niet in werking. Alle drie de sleutels van de kampeerauto lagen onbeheerd in het voertuig.”

- 2.5 Per e-mailbericht van 26 september 2016 heeft de gevolmachtigde conform het verzoek van Verzekeraar en met de hierboven onder 2.4 geciteerde toelichting, de claim afgewezen.
- 2.6 Op verzoek van Consument heeft de gevolmachtigde het bericht van Verzekeraar van 23 september 2016 aan Consument toegestuurd en verwezen naar artikel 25.1.1 van de voorwaarden.
- 2.7 Consument heeft bij brief van 15 november 2016 bezwaar gemaakt tegen de afwijzing omdat de camper zich ten tijde van de diefstal in een afgesloten ruimte bevond zodat de schade onder de dekking van de camperverzekering valt. De gevolmachtigde heeft op 23 januari 2017 de reactie van Verzekeraar aan Consument gestuurd, waarin staat dat Verzekeraar het afwijzend standpunt handhaaft omdat geen sprake was van een afgesloten ruimte in de zin van de voorwaarden.
- 2.8 Consument heeft aan Verzekeraar verklaringen van hemzelf en van de heer [X], met datum 10 februari 2017, toegestuurd waarin staat dat de roldeuren van de grote en de kleine loods gedurende de periode waarin de diefstal heeft plaatsgevonden waren afgesloten. De nadien gevoerde correspondentie door en namens Consument met Verzekeraar heeft niet tot wijziging van het standpunt van Verzekeraar geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering voor de diefstal van de camper door vergoeding van het aankoopbedrag van de camper.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.
- Verzekeraar heeft de claim aanvankelijk, bij brief van 26 september 2016 afgewezen omdat niet aan de beveiligingsvereisten was voldaan. Verzekeraar heeft daarbij niet gewezen op de betreffende polisbepalingen.

Nadat Consument Verzekeraar erop had gewezen dat de camper in een afgesloten ruimte stond, heeft Verzekeraar bij brief van 23 januari 2017 het standpunt ingenomen dat de loods niet was afgesloten zodat de schade om die reden niet is gedekt. Hiermee heeft Verzekeraar een nieuwe afwijzingsgrond aangevoerd die overigens niet juist is.

- De camper stond in een afgesloten loods, direct naast de woning van Consument. De loods is geen gemeenschappelijke ruimte. Het beroep van Verzekeraar op artikel 25.1.1 van de voorwaarden is daarom niet terecht, de diefstal is gedekt onder de verzekering.
- Zowel de grote loods als de kleine loods waren afgesloten. De omstandigheid dat de loopdeur tussen de loodsen niet was afgesloten, doet dus niet ter zake. Die loopdeur is immers geen buitendeur. Ook de omstandigheid dat de sleutels in de camper lagen is niet van belang, nu de camper in een afgesloten ruimte stond.
- De heer [X] gebruikt de loods uitsluitend voor stalling van twee voertuigen en heeft in de loods dus geen bedrijf gevestigd. Consument gebruikt zowel de grote loods als de kleine loods voor privédoeleinden. De ruimte is niet gemeenschappelijk enkel omdat de heer [X] van de kleine loods gebruik maakt. Niemand kon zonder een sleutel de loods binnen en alleen Consument en de heer [X] hadden een sleutel.
- De buitendeuren van de loods waren ten tijde van de diefstal afgesloten, dit wordt bevestigd in de verklaringen van Consument en de heer [X]. Mogelijk hebben de daders zonder braakschade de loods binnen kunnen komen. Het is niet bekend wanneer de afstandsbediening is weggenomen.
- Consument heeft hard gespaard om de camper te kunnen kopen. De camper staat altijd veilig in de loods gestald en is niet zichtbaar voor derden.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar heeft de claim afgewezen op basis van het onderzoek. Kern van de afwijzing was dat de camper niet was afgesloten, het alarm en de startonderbreker niet waren ingeschakeld en alle sleutels in de camper lagen. Ook de afstandsbediening van de roldeur lag in de camper. Uit het onderzoek bleek dat geen braaksporen aanwezig waren.
- Naar aanleiding van het argument van Consument dat de camper in een afgesloten ruimte stond, heeft Verzekeraar de afwijzingsgronden aangevuld en het standpunt ingenomen dat de ruimte waarin de camper stond niet was afgesloten.
- De camper stond in een ruimte die toegankelijk was voor meerdere personen. De heer [X] had ook een afstandsbediening van de roldeur van de kleine loods en de loopdeur tussen de twee loodsen was niet afgesloten. Door het ontbreken van braaksporen is niet aangetoond dat de camper in een afgesloten ruimte stond. De reserve afstandsbediening die normaliter in de houder naast de roldeur van de kleine loods zit, was na de diefstal niet meer aanwezig.

- Aan de verklaringen dat de loods was afgesloten kan geen waarde worden gehecht, nu deze kunnen berusten op een vergissing. De betrouwbaarheid van een verklaring neemt af naarmate de verstreken tijd tussen de gebeurtenis en de verklaring toeneemt.

4. Toelichting Consument ter zitting

- 4.1 Ter zitting heeft Consument de volgende aanvullende toelichting gegeven op de feitelijke situatie van de diefstallocatie. De kleine loods ligt tegen de grote loods aan en is toegankelijk via de loopdeur tussen de grote loods en de kleine loods of via de roldeur van buiten. De loopdeur tussen de grote loods en de kleine loods is altijd open. De kleine loods is ook toegankelijk via een klein gebouw dat tegen de loods is gelegen en toegang biedt tot het woonhuis van Consument. Het kleine gebouw heeft ook een loopdeur naar buiten. De deuren van het kleine gebouw naar buiten en naar de kleine loods zijn altijd afgesloten en Consument heeft de sleutels onder zich.

De grote loods is toegankelijk via de loopdeur tussen de grote loods en de kleine loods, en van buitenaf via een roldeur en via een loopdeur naast de roldeur. De sleutels van de roldeur en loopdeur van de grote loods naar buiten heeft Consument onder zich.

5. Beoordeling

- 5.1 Tussen partijen is in geschil of de schade door de diefstal van de camper is gedekt onder de verzekering. Deze vraag moet worden beantwoord aan de hand van de door partijen gesloten overeenkomst van camperverzekering en de daarop toepasselijke voorwaarden.

De aanvullende afwijzingsgrond van Verzekeraar

- 5.2 Consument heeft in de eerste plaats aangevoerd dat Verzekeraar de gronden van de afwijzing van de claim heeft aangevuld, maanden nadat Consument Verzekeraar erop had gewezen dat zijn beroep op artikel 25.1.1 voorwaarden niet terecht was. De Commissie ziet zich daarom gesteld voor de vraag of de aanvulling van de afwijzingsgronden toelaatbaar is en overweegt daartoe als volgt. Als een verzekerde aanspraak maakt op uitkering op grond van een verzekering, zal de verzekeraar die vordering niet mogen afwijzen dan na behoorlijk onderzoek en de afwijzing behoorlijk moeten motiveren. Uit de eisen van redelijkheid en billijkheid kan voortvloeien dat, wanneer de verzekeraar zijn afwijzing op een bepaalde grond heeft doen steunen, hij daarop niet kan terugkomen door de afwijzing nadien, wanneer die eerste grond onjuist is gebleken, op een andere grond te baseren (vgl. het arrest van de Hoge Raad van 3 februari 1989, NJ 1990/476). Of een verzekeraar een door hem aanvankelijk niet genoemde afwijzingsgrond in een later stadium alsnog mag aanvoeren, hangt af van de omstandigheden van het geval.

Daarbij zullen onder meer van belang zijn de mate van precisie van de aanvankelijk aangevoerde afwijzingsgrond en de mate van stelligheid waarmee deze is verwoord. Ook is van belang of het gaat om een verzoek van de verzekerde een standpunt te willen innemen in verband met door hem te maken kosten dan wel over een verzoek om dekking van reeds geleden schade. (Zie uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid 2012-12, onder 4.3.2.).

- 5.3 De Commissie is van oordeel dat van een ontoelaatbare aanpassing van de afwijzingsgronden geen sprake is. Verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat Consument niet voldoende voorzichtig is geweest. Consument heeft zich er vervolgens op beroepen dat de uitsluiting waarop Verzekeraar zich beroept niet geldt omdat de camper in een afgesloten ruimte stond. De reactie van Verzekeraar daarop was dat de ruimte waarin de camper stond, niet was afgesloten. Volgens Verzekeraar betekent dit dat de uitsluiting van artikel 25.1.1 van toepassing is. Dit standpunt van Verzekeraar ligt in het verlengde van een zich ontwikkelende discussie tussen partijen over de dekking onder de verzekering voordat een procedure was aangevangen. Daarbij komt dat het standpunt van Verzekeraar dat de ruimte waarin de camper stond niet was afgesloten pas aan de orde is, indien Consument aanvoert dat de uitsluiting van artikel 25.1.1 niet geldt omdat de camper in een afgesloten ruimte stond. Gelet op deze omstandigheden is de situatie van het arrest van de Hoge Raad niet aan de orde.

De beoordeling van de dekking

- 5.4 Tussen partijen is niet in geschil dat de camper in de grote loods gestald stond, de sleutels van de camper ten tijde van de diefstal in de camper lagen en het alarm en de startonderbreking niet waren ingeschakeld. In artikel 25.1.1 is bepaald dat dit meebrengt dat Consument niet voorzichtig genoeg is. Aan de orde is daarmee de vraag of van de uitzonderingssituatie genoemd in artikel 25.1.1 van de voorwaarden sprake is en dus of de camper ten tijde van de diefstal in een niet-gemeenschappelijke afgesloten ruimte stond zoals bedoeld in artikel 10.1 van de voorwaarden. Partijen verschillen van mening over de vraag of de ruimte waarin de camper stond een gemeenschappelijke ruimte was en of deze met een goed slot was afgesloten.
- 5.5 Consument stelt dat de ruimte was afgesloten, omdat de buiten (rol-)deuren van zowel de grote loods als de kleine loods waren afgesloten. Niet relevant is dat de loopdeur tussen de loodsen open was. De ruimte was niet-gemeenschappelijk, de omstandigheid dat ook de heer [X] een afstandsbediening van de roldeur van de kleine loods had, brengt niet mee dat dit een gemeenschappelijke ruimte is, aldus Consument. Verzekeraar stelt allereerst dat Consument niet heeft aangetoond dat de ruimte was afgesloten en voorts dat het een gemeenschappelijke ruimte is omdat een deel van de ruimte was verhuurd aan een derde en de ruimte daarmee niet meer alleen voor Consument toegankelijk was.

- 5.6 Volgens Consument is voldaan aan het begrip Afgesloten ruimte van artikel 1.10 (“ruimte met muren en een dak die met een goed slot is afgesloten”), omdat de buitendeuren van beide loodsen waren afgesloten. De Commissie begrijpt hieruit dat in de visie van Consument beide loodsen gezamenlijk een afgesloten ruimte zijn. Verzekeraar heeft evenwel het standpunt ingenomen dat geen sprake is van een afgesloten ruimte omdat de loopdeur tussen de loodsen niet is afgesloten en de kleine loods toegankelijk is voor de heer [X]. In de lezing van Verzekeraar heeft de grote loods als niet-afgesloten ruimte te gelden.
- 5.7 De Commissie zal de betekenis van artikel 1.10 van de voorwaarden door uitleg moeten vaststellen. Voor de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is bepalend de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Zie ook het arrest van de Hoge Raad van 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex).
- 5.8 De Commissie overweegt als volgt en neemt daarbij de door Consument gegeven toelichting over de feitelijke omstandigheden van het geval en de situatie ter plaatse in aanmerking. De camper stond in de grote loods. De grote loods is verbonden aan de kleine loods en de kleine loods is verbonden aan een klein gebouw dat toegang biedt tot het woonhuis van Consument. De Commissie is van oordeel dat hier sprake is van verschillende ruimtes, elke met muren en een dak in de zin van artikel 1.10 van de voorwaarden. Dit betekent dat de grote loods de ruimte is waarin de camper stond gestald. Voor dekking is dus bepalend of de grote loods met een goed slot was afgesloten ten tijde van de diefstal.
- 5.9 Tussen partijen is niet in geschil dat de loopdeur tussen de grote en de kleine loods niet was afgesloten. Omdat de heer [X] in bezit was van de afstandsbediening van de kleine loods, had hij ook toegang tot de grote loods, de ruimte waar de camper stond gestald. Hieruit volgt dat de camper in een ruimte stond gestald die niet was afgesloten, in de zin dat het met een goed slot is afgesloten. Van een afgesloten ruimte, zoals bedoeld in artikel 1.10 Voorwaarden is dus geen sprake: niet gezegd kan worden dat niemand zonder de sleutel van dit slot de ruimte kan binnengaan. Een antwoord op de vraag of de grote loods gemeenschappelijk was, is daarom niet meer relevant zodat de Commissie dat in het midden laat.
- 5.10 De uitzonderingssituatie genoemd in artikel 25.1.1 van de Voorwaarden is gelet op het bovenstaande niet aan de orde. Omdat de sleutels in de camper waren achtergelaten is sprake van een situatie waarin Consument niet voorzichtig genoeg is geweest om de diefstal te voorkomen. Dit geldt niet als de camper zich bevindt in een afgesloten ruimte. En dat laatste was niet het geval. Het beroep van Verzekeraar op artikel 25.1.1 van de voorwaarden slaagt en de slotsom is dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

6. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.