

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0018  
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. S.W.A. Kelterman, leden  
en mr. K.S. Smits, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 maart 2021  
Ingediend door : De consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, handelend onder de naam  
Interpolis, verder te noemen de verzekeraar  
Datum uitspraak : 12 januari 2022  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen  
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

## **Samenvatting**

BuitenDeDeur-verzekering. De auto van de consument is gestolen vlakbij haar woning. De auto is later teruggevonden, maar zonder de spullen die in de auto lagen. De verzekeraar heeft het verzoek van de consument tot vergoeding van de waarde van de onvreemde spullen afgewezen met een beroep op artikel 13 van de verzekeringsvoorwaarden, waarin staat dat persoonlijke bezittingen ook verzekerd zijn als ze in een motorrijtuig liggen, maar alleen als de verzekerde die persoonlijke bezittingen op dat moment niet op een andere veilige plek kan opbergen. De consument is van mening dat de verzekeraar geen beroep toekomt op artikel 13. Volgens de consument levert artikel 13 een schijndekking, omdat er altijd wel een andere veilige plek is te bedenken. In dit verband voert zij ook aan dat de verzekeraar haar verkeer heeft geadviseerd ten tijde van het sluiten van de verzekering. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar onder de gegeven omstandigheden een beroep op artikel 13 toekomt. De verzekeraar valt geen onjuiste advisering te verwijten, nu de verzekering tot stand is gekomen via een tussenpersoon. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## **I. 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 consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 oktober 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar echtgenoot. De verzekeraar was eveneens aanwezig.

- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S.W.A. Kelterman, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 In 2017 heeft de consument via de tussenpersoon Rabobank een BuitenDeDeur-verzekering (hierna: de verzekering) gesloten bij de verzekeraar. De consument heeft hierbij gekozen voor een verzekerd bedrag van € 15.000,- per gebeurtenis. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden BDD-RV-51-191 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Per 13 februari 2021 betaalt de consument een maandelijkse premie van € 16,23 voor deze verzekering.
- 2.2 Op het polisblad van de verzekering staat het volgende vermeld:

*Uw tussenpersoon:* Regio Eindhoven te Eindhoven  
Ga naar [www.rabobank.nl](http://www.rabobank.nl) of  
bel (040) 293 60 00

- 2.3 In de voorwaarden is het volgende bepaald:

*“13 Zijn persoonlijke bezittingen ook verzekerd als ze in een motorrijtuig liggen?*

***Alleen als een verzekerde de zaken op dat moment niet op een andere veilige plek kan opbergen.***

- *Is er geen andere veilige plek? Berg de spullen dan goed op in het motorrijtuig.*
  - *Doe het motorrijtuig op slot.*
  - *Leg de diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen uit het zicht.*
    - *In de kofferbak afgedekt met rolhoes of hoedenplank.*
    - *In het dichte dashboardkastje, afgesloten met een slot, als dat mogelijk is.*
    - *In de skibox of bagagebox afgesloten met een slot.*

*(...)”*

- 2.4 Op de avond van 1 december 2020 heeft de consument haar auto voor haar woning geparkeerd. De volgende dag bleek de auto te zijn gestolen.

- 2.5 Op 15 december 2020 is de auto van de consument teruggevonden in België. Toen de consument de auto later weer in haar bezit kreeg, bleken de spullen die op de avond van de diefstal in de auto lagen (twee zonnebrillen, waarvan één op sterkte, een reservebril op sterkte, damesgolf schoenen en een regencape) te zijn ontvreemd.
- 2.6 Op 22 februari 2021 heeft de consument de diefstalschade bij de verzekeraar gemeld. De verzekeraar heeft de claim van de consument op 24 februari 2021 afgewezen en de afwijzing schriftelijk toegelicht op 9 maart 2021.

*De klacht en vordering*

- 2.7 De consument vordert vergoeding van de waarde van de gestolen spullen, hetgeen neerkomt op een bedrag van € 1.600,-.
- 2.8 Volgens de consument is aan de voorwaarden voor verzekeringsdekking voldaan. De spullen waren namelijk in een afgesloten ruimte opgeborgen en van buitenaf niet zichtbaar. Daarbij is volgens de consument van belang dat de hele auto is gestolen en de spullen zelf geen doelwit waren. Voor de zonnebrillen en de reservebril op sterkte geldt voorts dat die, zoals in bijna iedere Nederlandse auto, altijd in de auto worden gelaten. De verzekeraar kan niet verlangen dat deze spullen mee naar binnen worden genomen, want ze zijn uitsluitend bedoeld voor gebruik in de auto. Voor de reservebril op sterkte geldt bovendien dat deze in Duitsland – waar de consument en haar echtgenoot vaak rijden – verplicht in de auto aanwezig dient te zijn. De reservebril blijft ook om die reden in de auto liggen.
- 2.9 De consument heeft gewezen op de volgende tekst op de website van de verzekeraar:

*“Is diefstal van inboedel uit mijn auto verzekerd?”*

*Ja. (...). Uw spullen zijn ook verzekerd op de BuitenDeDeur verzekering als u niet op vakantie bent. Zorg er wel voor dat de auto op slot is. En dat de spullen uit het zicht liggen.*

*Diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen zijn niet verzekerd.”*

Volgens de consument is deze tekst misleidend, omdat er onder artikel 13 van de voorwaarden alleen dekking is indien de verzekerde de spullen niet op een andere veilige plek heeft kunnen opbergen.

- 2.10 De consument voert verder aan dat de verzekeraar haar juist deze verzekering heeft geadviseerd om hiermee haar waardevolle bezittingen in de auto goed te verzekeren. Voorafgaand aan het sluiten van de verzekering heeft de consument contact gezocht met de verzekeraar, omdat zij goed verzekerd op reis wilde gaan. De verzekeraar heeft haar toen deze verzekering met verhoogde dekking geadviseerd, ter aanvulling op de reisverzekering.

De consument heeft op het advies van de verzekeraar vertrouwd en het is onterecht dat de verzekeraar nu een beroep doet op de uitsluiting in artikel 13 van de voorwaarden. De consument voelt zich in de maling genomen door de verzekeraar omdat spullen altijd beter kunnen worden opgeborgen en de verzekeraar met een beroep op artikel 13 altijd dekking van schade door diefstal van spullen uit een auto kan weigeren. Dat maakt, aldus nog steeds de consument, dat de verzekering in zoverre feitelijk inhoudsloos is en de consument al die tijd voor niets premie heeft betaald.

#### *Het verweer*

2.11 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**

3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dekking mocht weigeren en zij legt hierna uit waarom.

#### *Het uitgangspunt*

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de verzekeraar dekking moet verlenen, geldt als uitgangspunt wat er tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer is afgesproken. Daarbij is van belang wat er in de verzekeringsvoorwaarden staat. De verzekeraar is in beginsel vrij om in de verzekeringsvoorwaarden te bepalen binnen welke grenzen hij dekking wil verlenen.<sup>1</sup> Het beroep op een dekkingsbepaling door een verzekeraar kan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn indien zich bijzondere omstandigheden voordoen die dat oordeel rechtvaardigen (artikel 6:248 lid 2 BW).<sup>2</sup> De bewijslast dat sprake is van bijzondere omstandigheden rust op de verzekeringnemer (hier: de consument).

#### *De BuitenDeDeur-verzekering*

3.3 De door de consument gesloten BuitenDeDeur-verzekering biedt dekking voor schade ontstaan door beschadiging, verlies en diefstal van (verplaatsbare) persoonlijke bezittingen die de verzekerde bij zich heeft terwijl hij onderweg is in Nederland (artikel 6 en artikel 9 van de voorwaarden).

#### *Artikel 13*

3.4 Voor deze zaak is artikel 13 van de voorwaarden van belang. Uit deze bepaling volgt dat wanneer een verzekerde besluit om spullen in de auto achter te laten, die spullen alleen verzekerd zijn tegen diefstal als de verzekerde op dat moment de spullen niet op een andere veilige plek kan opbergen.

---

<sup>1</sup> HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op rechtspraak.nl.

<sup>2</sup> HR 6 november 2020, ECLI:NL:HR:2020:1736, overweging 3.1.2, tweede alinea, te vinden op rechtspraak.nl.

Indien er geen andere veilige plek is op dat moment, zijn de spullen alleen verzekerd als die uit het zicht worden opgeborgen en de auto wordt afgesloten.

- 3.5 In artikel 13 worden dus twee gevallen van elkaar onderscheiden. Kan de verzekerde, die met zijn auto onderweg is, zijn persoonlijke bezittingen op een andere veilige plek opbergen? Dan moet de verzekerde dat doen. Doet de verzekerde dat niet en worden de spullen gestolen, dan is er geen verzekeringsdekking. Kan de verzekerde zijn persoonlijke bezittingen niet op een andere veilige plek opbergen? Dan mag hij die bezittingen in de auto achterlaten. Worden de bezittingen gestolen, dan is er verzekeringsdekking, mits voldaan is aan de voorwaarden dat de auto was afgesloten en de bezittingen uit het zicht waren gelegd.

*De consument had de spullen op een andere veilige plek kunnen opbergen*

- 3.6 De commissie gaat ervan uit dat de consument de gestolen spullen op een andere veilige plek had kunnen opbergen, zoals de verzekeraar heeft aangevoerd. Vast staat immers dat de auto ten tijde van de diefstal voor de woning van de consument stond geparkeerd. De consument had de desbetreffende spullen dus uit de auto en naar haar woning kunnen meenemen. Dit betekent dat er op grond van artikel 13 van de voorwaarden geen dekking is voor de door de consument geleden schade.
- 3.7 Dat de consument het voertuig had afgesloten en de spullen uit het zicht had opgeborgen, zodat voldaan is aan deze in artikel 13 genoemde vereisten, maakt niet dat er wél dekking is. Deze vereisten gelden immers voor het geval waarin er géén andere veilig plek is en de verzekerde besluit de spullen in de auto achter te laten (nummers 3.4 en 3.5 hiervoor). Dit geval is hier niet aan de orde, nu er als gezegd wel een andere veilige plek was.

*Het beroep van de verzekeraar op artikel 13 is in de gegeven omstandigheden niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar*

- 3.8 De consument heeft aangevoerd dat de verzekeraar niet mag verlangen dat spullen die uitsluitend in de auto worden gebruikt op een andere veilige plek in de zin van artikel 13 worden opgeborgen. De commissie gaat ervan uit dat de consument hiermee heeft bedoeld aan te voeren dat sprake is van bijzondere omstandigheden die maken dat het beroep van de verzekeraar op artikel 13 naar maatstaven van redelijk en billijkheid onaanvaardbaar is (zie nummer 3.2 hiervoor), althans voor wat betreft de gestolen brillen. De echtgenoot van de consument gebruikt deze alleen in de auto en liet ze daar liggen om ze niet te vergeten.
- 3.9 Naar het oordeel van de commissie is geen sprake van bijzondere omstandigheden die maken dat het beroep van de verzekeraar op artikel 13 van de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie begrijpt dat de consument en haar echtgenoot de brillen in de auto wilden hebben vanwege de veiligheid en dat zij de brillen – om deze niet te vergeten – in de auto achterlieten.

Dat leidt er echter niet toe dat het beroep van de verzekeraar op artikel 13 naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De door de consument aangevoerde feiten en omstandigheden vindt de commissie daarvoor onvoldoende. Weliswaar is het voor de consument en haar echtgenoot van belang om de brillen in de auto te hebben, maar het is voor de verzekeraar juist van belang dat de consument (of haar echtgenoot) de brillen uit de auto neemt, hetgeen ook voorkomt als een eenvoudige handeling. De consument heeft niet voldoende aannemelijk gemaakt dat er in de gegeven omstandigheden geen andere mogelijkheid voor haar was dan de brillen in de auto achter te laten.<sup>3</sup>

#### *Schijndekking?*

3.10 De commissie gaat niet mee in de stelling van de consument dat er *altijd* een andere veilige opbergplek is en de verzekeraar dus *altijd* dekking kan weigeren met een beroep op deze voorwaarde van artikel 13. Er kunnen zich wel degelijk situaties voordoen waarin spullen, vanwege hun formaat of vanwege het ontbreken van een opbergmogelijkheid, niet op een andere veilige plek kunnen worden opgeborgen en daarom in de auto moeten worden achtergelaten. Artikel 13 van de voorwaarden voorziet in die gevallen in dekking.

#### *Is de tekst op de website van de verzekeraar misleidend?*

3.11 De commissie is het met de consument eens dat de in nummer 2.9 geciteerde tekst van de verzekeraar vragen oproept. Deze tekst suggereert immers dat voor dekking onder de BuitenDeDeur-verzekering enkel voldaan moet zijn aan de voorwaarden dat de persoonlijke bezittingen van de verzekerde uit het zicht zijn gelegd en de auto is afgesloten. De belangrijkste, aan deze voorwaarden voorafgaande dekkingsvoorwaarde dat de persoonlijke bezittingen niet op een andere veilige plek kunnen worden opgeborgen, welke voorwaarde een wezenlijk bestanddeel van de door de verzekeraar geboden dekking vormt, wordt niet genoemd. Daarbij komt dat een aspirant-verzekeringnemer ook uit het informatiedocument van de verzekeraar over de BuitenDeDeur-verzekering zou kunnen afleiden dat het volstaat om de persoonlijke bezittingen uit het zicht te leggen en de auto af te sluiten. Daarin staat immers, onder de kopjes ‘Wat is niet verzekerd?’ en ‘Zorgvuldigheid en elders opgeslagen’ dat spullen niet zijn verzekerd als die spullen in de auto liggen “en niet goed zijn opgeborgen”. Dit laatste is op zichzelf juist, maar ook hier wordt dus de voorafgaande, wezenlijke dekkingsvoorwaarde dat de spullen niet op een andere veilige plek kunnen worden opgeborgen niet genoemd.

3.12 Niet gebleken is echter dat de consument, toen zij de onderhavige verzekering sloot, op de in nummer 2.9 geciteerde tekst van de verzekeraar vertrouwd heeft. Zij is uitgegaan van het advies van de Rabobank. Het beroep van de consument op de geciteerde tekst gaat daarom niet op.

---

<sup>3</sup> Vgl. Kifid GC 2018-694, overweging 4.2, te raadplegen via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

#### *Het advies van de tussenpersoon*

3.13 De klacht van de consument dat de verzekeraar haar bij het sluiten van de verzekering verkeerd heeft geadviseerd, gaat evenmin op. Uit het polisblad blijkt immers dat de Rabobank als tussenpersoon is opgetreden. Adviezen die door de Rabobank zijn gegeven, kunnen niet aan Interpolis worden toegerekend. Voor zover de consument ontevreden is over het advies van de Rabobank om de onderhavige verzekering af te sluiten, dient zij zich tot de Rabobank te wenden. Dit geldt ook voor een klacht over het advies van de Rabobank over het aanvullend verzekeren van haar waardevolle bezittingen. Ook hiervoor zal de consument zich tot de Rabobank moeten wenden.

#### *Slotsom*

3.14 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat niet voldaan is aan de dekkingsvoorwaarden van artikel 13. De verzekeraar heeft daarom de claim van de consument mogen afwijzen.

## **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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek**

Artikel 6:248 lid 2

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.