

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0495
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 augustus 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 14 juni 2022
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. Er zijn spullen gestolen uit de woning van de consument. De verzekeraar mocht uitkering van de schade weigeren, omdat er sprake is van merkelijke schuld aan de zijde van de consument door na de diefstal van de huissleutels en ziekenhuisstickers met daarop adresgegevens na te laten de sloten van haar woning te vervangen. Bovendien dacht de consument dat de diefstal van de tas met huissleutels door een bekende was gepleegd. Dit maakt het vervangen van de sloten van de woning nog urgenter. De vordering wordt afgewezen.

I. De procedure

- I.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; 4) de aanvulling op de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 24 maart 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met haar vertegenwoordiger mevrouw mr. S. Arakelyan, advocaat. De verzekeraar was eveneens aanwezig.
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

- 2.1 Op 12 augustus 2019 is in de sportschool het kluisje van de echtgenoot van de consument (hierna de echtgenoot) opgebroken en is hieruit de tas van de echtgenoot gestolen met daarin onder meer twee sets huissleutels, van de consument en de echtgenoot, en een portemonnee. In de portemonnee zaten onder andere ziekenhuisstickers waarop de adresgegevens van de consument staan.
- 2.2 Omdat de huissleutels van de consument en van haar echtgenoot waren gestolen, hebben de consument en haar echtgenoot ervoor gekozen om met hun kinderen de nacht door te brengen bij de moeder van de consument. Nadat de consument de volgende dag de extra huissleutel van haar zus had gekregen, is de consument teruggegaan naar haar woning. Toen ontdekte zij dat er spullen uit haar woning waren gestolen.
- 2.3 De consument heeft beroep gedaan op haar inboedelverzekering bij de verzekeraar (hierna de verzekering) in verband met de twee schadegebeurtenissen. In de brief van 8 december 2020 heeft de verzekeraar de consument bericht dat hij de schade door de diefstal uit het kluisje in de sportschool en door de eventuele inbraak uit de woning van de consument niet zal uitkeren, omdat de consument heeft getracht hem te misleiden, zij de schade niet heeft aangetoond en zij niets heeft gedaan om de diefstal uit de woning te voorkomen. Ook heeft hij de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en voor de duur van vijf jaar in het Extern Verwijzingsregister (hierna 'EVR'). Ten slotte heeft de verzekeraar melding gemaakt van de registratie in het Incidentenregister bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars (hierna 'het CBV').
- 2.4 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de verzekeraar in zijn verweer kenbaar gemaakt de schade die de consument als gevolg van de diefstal uit het kluisje in de sportschool heeft geleden toch te zullen vergoeden. Ook heeft de verzekeraar laten weten dat hij de consument niet langer opzet tot misleiding verwijt, dat hij de registratie in het Incidentenregister en EVR zal verwijderen en de melding aan het CBV zal intrekken. Ten slotte heeft de verzekeraar in de dupliek toegezegd de eigen bijdrage in de advocaatkosten ter hoogte van € 152,- te zullen vergoeden.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert uitkering van de schade als gevolg van de diefstal uit haar woning ter hoogte van € 6.706,-.

- 2.6 De consument voert daarvoor aan dat de verzekeraar niet geslaagd is in het bewijs dat zij wist dat de kans op schade groot was. Zij was zich er niet van bewust dat in de portemonnee die uit het kluisje was gestolen ziekenhuisstickers zaten waarop haar adres stond. Zij hoefde dan ook geen rekening te houden met het risico dat de dieven in haar woning zouden inbreken. Na de diefstal van de tas met daarin de sleutels waren de consument en haar partner in alle staten. Er waren belangrijke spullen uit het kluisje gestolen en in verband met de aanstaande vakantie hadden zij veel spanningen. Daarnaast hadden zij de zorg over de kinderen, waaronder een kind met autisme. Bovendien was de woningbouwvereniging niet bereikbaar in de avond. Van de consument kon dan ook niet verlangd worden dat zij de sloten van de woning direct liet vervangen.

Het verweer

- 2.7 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 vraag die de commissie voorligt is of de verzekeraar uitkering van de schade had mogen weigeren.
- 3.2 De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de schade niet verzekerd is, omdat er sprake is van merkelijke schuld aan de zijde van de consument. Hiermee beroept de verzekeraar zich op de dekkingsuitsluiting opgenomen in artikel 26 van de toepasselijke voorwaarden:

“26. Wanneer is schade en het gevolg van de schade niet verzekerd?

(...)

Verzekerde is roekeloos of heeft merkelijke schuld.

- Verzekerde doet niets om schade te voorkomen.
 - En hij had moeten weten dat de kans op schade groot is.
- Verzekerde doet te weinig om schade te voorkomen.
 - En het is algemeen bekend dat dat te weinig is.
 - En hij had moeten weten dat de kans op schade groot is.”

- 3.3 De commissie oordeelt dat de verzekeraar uitkering van de schade op grond van deze dekkingsuitsluiting mocht weigeren, omdat de consument merkelijke schuld heeft aan het ontstaan van de schade. Zij legt hieraan het volgende ten grondslag.

Juridisch kader

3.4 Merkelijke schuld betreft een zwaardere vorm van schuld dan het niet in acht nemen van normale voorzichtigheid. Met merkelijke schuld wordt een ernstige mate van schuld aangeduid. Bij de beantwoording van de vraag welke mate van zorg de verzekeraar van de verzekerde mag verwachten geldt als uitgangspunt dat van de verzekerde mag worden verwacht dat hij zich onthoudt van gedragingen waarvan hij weet of behoort te weten dat een aanmerkelijke kans bestaat dat deze tot schade zullen leiden. Van merkelijke schuld is ook sprake, indien het gaat om een gedraging die, al is de verzekerde zich daarvan niet bewust, naar objectieve maatstaven een zodanig aanmerkelijke kans op schade met zich brengt dat de betrokken verzekerde zich van dat gevaar bewust had behoren te zijn en door zich van die gedraging niet te onthouden in ernstige mate tekortschiet in zorg ter voorkoming van schade.¹ Niet de feitelijke beleving van de consument over het risico op schade maar hetgeen van een gemiddelde verzekerde in de gegeven omstandigheden verwacht had mogen worden is leidend bij het bepalen of sprake is van merkelijke schuld.

Merkelijke schuld aan de zijde van de consument

3.5 De verzekeraar voert terecht aan dat de consument behoorde te weten dat er een aanmerkelijke kans op insluiting in de woning was ontstaan door de diefstal van de tas met daarin de huissleutels en ziekenhuisstickers met daarop de adresgegevens uit het kluisje in de sportschool. De consument had maatregelen moeten nemen om diefstal uit haar woning te voorkomen, bijvoorbeeld door de sloten van de woning zo snel mogelijk te laten vervangen. De consument had hiertoe een slotenmaker moeten bellen om dezelfde dag nog toegang tot haar woning te krijgen en het huis veilig af te kunnen sluiten. Slotenmakers zijn hiervoor 24 uur per dag beschikbaar. Door deze of andere beveiligingsmaatregelen na te laten en de nacht na de diefstal van de huissleutels met het gezin bij haar moeder te logeren, heeft de consument merkelijke schuld aan het ontstaan van de schade door de diefstal van de goederen uit haar woning.

3.6 De consument had namelijk rekening moeten houden met de alleszins reële kans dat de dief met de sleutels zou proberen haar woning binnen te komen. Hierbij is het niet van belang of zij zich er op dat moment daadwerkelijk van bewust was dat er ziekenhuisstickers met adresgegevens in de gestolen portemonnee van haar echtgenoot zaten. Hetgeen van een gemiddelde verzekerde in de gegeven omstandigheden verwacht had mogen worden is immers bepalend of sprake is van merkelijke schuld.

¹ Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 10 september 2019, te vinden op www.rechtspraak.nl/uitspraken onder nummer ECLI:NL:GHARL:2019:7398

Van een gemiddelde verzekerde mag verwacht worden dat hij nagaat of bij diefstal van de huissleutels tevens adresgegevens kunnen zijn verkregen. Dit heeft de consument niet gedaan.

- 3.7 Bovendien heeft de consument ter zitting verklaard dat zij dacht dat de diefstal van de tas uit het kluisje in de sportschool door een bekende was gepleegd. Dit maakt het vervangen van de sloten van de woning nog urgenter, omdat de kans dat een bekende ook het adres van de consument kent reëel is.

Slotsom

- 3.8 Het hiervoor overwogene leidt de commissie tot de conclusie dat de verzekeraar het verzoek om vergoeding van de schade mocht afwijzen. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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.