

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0784

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. D.P.C.M Hellegers, leden en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	29 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	19 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Autoverzekering. Dekkingsuitsluiting. De auto van de consument is gestolen. Hij heeft een beroep gedaan op zijn verzekering, maar de verzekeraar heeft uitkering geweigerd met een beroep op een dekkingsuitsluiting. De consument stelt dat de uitleg van de verzekeraar niet juist is. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de dekkingsbeperving te ruim uitlegt in het licht van het doel van de verzekering en het verzekerde risico. De uitsluiting dient zo te worden gelezen dat als een sleutel vindbaar is na een meer dan gemiddelde inspanning de diefstalschade niet onder de dekkingsuitsluiting valt. De consument heeft recht op dekking onder de verzekering omdat hij de sleutel in een koffer in de kofferbak onder de hoedenplank had opgeborgen. De klacht is gegrond.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlage. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. C.G. Wolfs, jurist bij ARAG.
- I.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.4 De consument 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 consument is op 10 september 2021 naar Milaan gegaan. Daar heeft hij zijn auto in een woonwijk op een betaalde parkeerplaats geparkeerd en is hij vervolgens met de metro de stad ingegaan. De reserve-autosleutel had hij opgeborgen in een koffer die zich onder de hoedenplank van de afgesloten achterbak van de auto bevond. Bij terugkomst bij de parkeerplaats blijkt zijn auto te zijn gestolen.
- 2.2 De consument heeft een beroep op zijn autoverzekering bij de verzekeraar gedaan en heeft aangifte van diefstal bij de politie gedaan. Na beoordeling van de claim heeft de verzekeraar de kosten voor de voortzetting van de reis en de terugreis vergoed. Zijn reisverzekeraar, FBTO, heeft de gestolen bagage vergoed. De schadeclaim voor de diefstal van de auto heeft de verzekeraar afgewezen met een beroep op artikel 3.1. onder 5 van de voorwaarden VP PA-WACA 2018-01 (hierna: 'de voorwaarden').
- 2.3 De consument is het oneens met deze beslissing en heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert dat de verzekeraar alsnog de schade uitkeert die hij heeft geleden als gevolg van de autodiefstal. De consument wil dat de verzekeraar € 8.500,- aan hem betaalt, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 14 maart 2022. Ter onderbouwing van zijn vordering, voert de consument de volgende argumenten aan.
- 2.5 De consument stelt dat hij een weloverwogen keuze heeft gemaakt om de sleutels in een koffer onder de hoedenplank in een afgesloten achterbak te plaatsen. Als hij in het centrum van Milaan zou worden bestolen dan had hij de reservesleutel op een andere plek liggen. Verder had hij de auto overdag in een nette wijk van Milaan geparkeerd op een betaalde parkeerplaats. Hij is dus voldoende voorzichtig geweest en had de diefstal niet kunnen voorkomen. Of er is sprake van menselijk falen, maar ook in die gevallen moet de verzekeraar uitkeren volgens de Geschillencommissie Kifid (2009-84 en 2017-089).
- 2.6 De consument geeft aan dat hij de voorwaarden zo heeft begrepen dat de sleutel niet *in het contact of het portier* mag zitten omdat dit gelijk wordt gesteld met *onbeheerd achterlaten*. Dit om diefstal te voorkomen. De uitleg die de verzekeraar aan de uitsluiting geeft (de sleutels mogen niet *in de auto* aanwezig zijn), is geen redelijke uitleg omdat het een aanzienlijke beperking van de voorwaarden is waar de consument niet op bedacht hoefde te zijn. Een uitsluiting moet namelijk beperkt worden uitgelegd. Nu partijen twisten over de uitleg van de voorwaarden dient op grond van artikel 6:238 lid 2 BW de voor de consument meest gunstige uitleg te worden gevolgd.

- 2.7 De consument heeft al een lange verzekeringsrelatie met de verzekeraar en heeft niet eerder een beroep gedaan op de verzekering.
- 2.8 Tot slot is de consument van mening dat de verzekeraar met twee maten meet. De kosten voor de voortzetting van de reis en de terugreis zijn wel door de verzekeraar vergoed, maar de dagwaarde van de auto wil de verzekeraar niet uitkeren. Dit terwijl alles onder dezelfde verzekering valt.

Het verweer

- 2.9 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.10 De consument heeft niet voldaan aan zijn verplichtingen op grond van artikel 3.1 onder 5 van de voorwaarden waarin staat dat de consument er alles aan moet doen om diefstal van het voertuig te voorkomen en waarin enkele voorbeelden worden genoemd van situaties waarbij een verzekerde hier niet aan voldoet. De consument heeft er niet alles aan gedaan om diefstal te voorkomen want hij heeft niet de normale voorzichtigheid in acht genomen. Hij heeft zijn auto – met buitenlands kenteken – geparkeerd in een rustige buitenwijk met de autosleutels nog in de auto. Deze situatie is bovendien uitdrukkelijk benoemd in het artikel als een situatie waarbij een verzekerde niet voldoende heeft gedaan om diefstal te voorkomen. Het argument van de consument dat hij de voorwaarden zo heeft gelezen dat met *in de auto* wordt bedoeld dat de sleutel in het contact of het portier zit, volgt de verzekeraar niet. Hij licht toe dat als met de zin *in de auto* enkel had bedoeld in het contact of portier dit ook in die bewoording in de voorwaarden zou zijn opgenomen. Nu volgt duidelijk uit de voorwaarden dat het niet uitmaakt *waar* de sleutel in de auto lag, maar *dat* de sleutel in de auto lag.
- 2.11 Daarnaast merkt de verzekeraar nog op dat de consument ook niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen omdat de consument een eenvoudige maatregel had kunnen treffen; de reservesleutels meenemen Milaan in.
- 2.12 Dat de schade voor de gestolen bagage wel is vergoed, staat los van de vraag of de schade voor de diefstal van de auto moet worden vergoed. Het zijn immers twee aparte verzekeringen met elk hun eigen voorwaarden.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie dient te beoordelen of de verzekeraar dekking onder de verzekering heeft mogen afwijzen met een beroep op de dekkingsuitsluiting in artikel 3.1 onder 5 van de voorwaarden. De commissie overweegt het volgende.

Uitleg van de overeenkomst

- 3.2 Of de schade van de consument onder de dekking van de autoverzekering valt, hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken.

Bij de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden is bepalend de uitleg 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.¹ Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen.

- 3.3 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals de autoverzekering, steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis zijn, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.²
- 3.4 De consument en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden van de autoverzekering. Dan geldt dat de uitleg van die voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.³
- 3.5 Van belang is verder dat het hier gaat om de uitleg van een dekkingsuitsluiting. Een dekkingsuitsluiting dient in zijn algemeenheid, zoals in onderhavig geval, naar haar aard beperkt te worden uitgelegd; een dergelijke beperkte uitleg strookt met het doel van de verzekeringen en het risico waartegen de verzekering dekking biedt.⁴
- 3.6 Daarbij geldt dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, van het Burgerlijk Wetboek.⁵

Doel van de verzekering

- 3.7 Van belang is ook het doel van de verzekering.⁶ Het gaat hier om een autoverzekering die zich onder meer richt op het vergoeden van schade door verlies van de auto. Met andere woorden, de autoverzekering dekt het risico van diefstal van de auto. In dit licht moeten de verzekeringsvoorwaarden, meer in het bijzonder de dekkingsuitsluiting, worden gelezen.

Dekkingsuitsluiting

- 3.8 Partijen zijn het met elkaar eens dat de auto onbeheerd is achtergelaten, maar twisten over de vraag hoe de zinssnede “*met de sleutels erin*” moet worden uitgelegd.

¹ Zie Hoge Raad 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, rechtsoverweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Zie Hoge Raad 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83, rechtsoverweging overweging 3.6 en Hoge Raad 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427, rechtsoverweging 4.1 e.v., te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁴ Zie Gerechtshof Amsterdam 22 december 2015, ECLI:NL:GHAMS:2015:5428, rechtsoverweging 3.3 en GC Kifid 2018-417 en GC Kifid 2016-374.

⁵ Zie GC Kifid 2022-0534, rechtsoverweging 3.2. e.v.

⁶ Vgl. GC Kifid 2022-0534 onder 3.6.

De verzekeraar stelt dat het opbergen van de sleutel in een koffer in een afgesloten kofferbak, onder de dekkingsuitsluiting valt. De consument is van mening dat dit een té ruime uitleg is. Volgens hem wordt met deze zinssnede bedoeld dat de sleutel niet zichtbaar in de auto mag liggen of zichtbaar in het contact van de auto mag zitten omdat dit is gelijk te stellen met het onbeheerd achterlaten van de auto en dat een risico is dat de verzekeraar niet wenst te dekken.

3.9 De verzekeraar heeft een beroep gedaan op een concrete norm in de voorwaarden:

*“De bestuurder of gebruiker moet er alles aan doen om diefstal of joyrijden te voorkomen. Doet hij dit niet, dan krijgt hij geen vergoeding. Dit geldt bijvoorbeeld:
- als de auto onbeheerd is achtergelaten en niet is afgesloten of met de autosleutels erin of erop”*

3.10 Deze norm is te kwalificeren als een dekkingsuitsluiting. Als hier niet aan wordt voldaan, bestaat geen recht op uitkering. Op basis van vaste rechtspraak – zie 3.5 - dient een dekkingsuitsluiting beperkt te worden uitgelegd. Dit omdat een dekkingsbeperking de dekking van een verzekering aanzienlijk inperkt voor een verzekerde.

3.11 Bij de uitleg van de dekkingsuitsluiting moet dus worden gekeken naar het doel van de verzekering en moet de uitsluiting zelf, beperkt worden uitgelegd. Op basis van de inhoud van de dekkingsuitsluiting en de plaats van deze dekkingsuitsluiting – de passage over het risico ter voorkoming van diefstal en joyriding – is de commissie met de consument eens dat bij de zinssnede dat *de sleutel erin ligt*, onderscheid moet worden gemaakt tussen de situatie dat de sleutel makkelijk vindbaar is omdat deze nog op de stoel ligt, in het contact zit of op enige andere wijze zichtbaar is en de situatie dat de sleutels uit het zicht zijn, maar zich nog wel in de auto bevinden. Meer specifiek moet bij de vraag of recht op dekking is, de zinssnede zo worden gelezen dat onderscheid moet worden gemaakt tussen een makkelijk vindbare sleutel en een sleutel die enkel na een *meer dan gemiddelde inspanning* wordt gevonden. De stelling van de verzekeraar dat het alleen uitmaakt dat de sleutel in de auto ligt, maakt het voorgaande niet anders. Die uitleg is immers een te ruime uitleg van de dekkingsuitsluiting.

3.12 In het geval van de consument zat de sleutel in een koffer in de achterbak van de auto. De koffer lag uit het zicht onder de hoedenplank. Daarnaast was de sleutel niet traceerbaar van buitenaf. Hierdoor zal een dief een meer dan gemiddelde inspanning moeten doen om de sleutel te vinden.

3.13 Op basis van het vorenstaande oordeelt de commissie dat de verzekeraar ten onrechte de claim van de consument heeft afgewezen. De verzekeraar dient alsnog dekking te verlenen en tot uitkering over te gaan.

De hoogte van het door de consument opgegeven schadebedrag is niet betwist door de verzekeraar en daarom dient de verzekeraar over te gaan tot uitkering van € 8.500,-.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 8.500,- aan de consument vergoedt, vermeerderd met wettelijke rente daarover vanaf 14 maart 2022 tot aan de dag van algehele voldoening,

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999