

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0843**

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	31 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	4 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de polisvoorwaarden

### **Samenvatting**

Inboedelverzekering. De consument heeft een beroep op zijn verzekering gedaan omdat in zijn woning is ingebroken en daarbij spullen en kostbaarheden zijn weggenomen. De verzekeraar heeft zich op een uitsluiting beroepen omdat uit expertise is gebleken dat een dakraam open stond. De commissie volgt de verzekeraar in zijn standpunt. Het dakraam kan niet zonder braaksporen worden geopend en er zijn geen braaksporen aangetroffen. Het dakraam stond na de diefstal open. De vordering is afgewezen.

### **I. 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 dupliek van de verzekeraar en 5) de aanvullende stukken van de consument.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer W.P.H. van Schaik, VLC & Partners.
- 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 heeft een inboedelverzekering bij de verzekeraar. De verzekerde som voor sieraden is € 15.000,00. De toepasselijke voorwaarden zijn VP IB 2020-01 (de relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen).
- 2.2 Tussen 3 en 6 september 2021 heeft een diefstal met braak plaatsgevonden. Daarbij zijn vooral juwelen weggenomen. De consument heeft bij de politie aangifte gedaan van de diefstal uit zijn woning. In het proces-verbaal van aangifte staat, voor zover relevant:

*“Op vrijdag 3 september 2021 omstreeks 9:00 uur heb ik mijn woning verlaten en onbeschadigd afgesloten. (...) De voorzijde bevindt zich achter de meubelzaak (...). Daar moet je dan een afgesloten hek door om bij de voordeur te komen.*

*Op maandag 6 september 2021 omstreeks 11:00 uur kwamen wij thuis en ik zag direct papieren op de grond liggen. Ik ben naar de werkkamer gelopen en zag dat daar diverse goederen uit kasten waren gehaald en op de grond waren gegooid. Tevens zag ik dat men mijn slaapkamer overhoop heeft gehaald. Ik zag dat men de vlizotrap had opengebroken. Men heeft sieraden onder het matras in de slaapkamer gevonden. Ook is er een horloge van het merk Patek Phillippe weggenomen. Tevens zijn er twee Cartier horloges weggenomen van mijn partner.”*

- 2.3 De consument heeft de schade bij de verzekeraar gemeld en in opdracht van de verzekeraar is, op 13 september 2021, expertise verricht. In het rapport van de expert staat de volgende toelichting:

*“Het Velux-raam vd badkamer heeft vermoedelijk op een kier opengestaan. Zou het raam wel slotvast zijn afgesloten, dan zou het niet mogelijk zijn geweest het ramen te openen zonder braaksporen te veroorzaken.*

*Verzekerde weigerde aanvankelijk antwoord te geven op mijn vraag, maar tijdens het expertise-bezoek ontkende hij dat het raam enigszins had opengestaan. Uiteindelijk contact met de politie kunnen krijgen.*

*De na de inbraak ter plaatse aanwezige agent verklaarde dat er pertinent géén braaksporen zijn aangetroffen en dat de Forensisch onderzoekers “niet slotvast afgesloten” in hun rapportage hebben opgenomen.*

*Volgens VVP2020 IV artikel 3.1 onder sub 5 diefstal:*

*Wij vergoeden ook geen schade die ontstaat of verergert doordat u niet voldoende voorzorgsmaatregelen neemt.*

*Dit betekent onder andere dat u:*

*- ramen en deuren afsluit als u niet in uw woonhuis of recreatiewoning aanwezig bent.”*

De schade aan inboedel en lijfsieraden inclusief horloges is in het rapport vastgesteld op € 30.200,00 waarbij is vermeld dat een maximering van de dekking voor sieraden geldt van € 15.000,00.

- 2.4 De verzekeraar heeft de claim met een beroep op artikel 3.1 sub 5 van de voorwaarden afgewezen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument vordert dekking onder de verzekering voor de schade door de diefstal uit de woning. Hij heeft ter onderbouwing van deze vordering, kort weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd.
- 2.6 De consument heeft de woning bij vertrek als een goed huisvader achtergelaten. De deuren, ramen en raambekleding waren dicht. De consument is verzekerd voor diefstal tenzij de verzekeraar kan bewijzen dat de schade is ontstaan of is verergerd doordat de consument niet voldoende voorzorgsmaatregelen heeft genomen. De bewijslast hiervan ligt bij de verzekeraar en dit bewijs is niet onomstotelijk geleverd. Dit volgt onder meer uit het standpunt van de verzekeraar dat het Velux dakraam ‘vermoedelijk’ heeft opengestaan en de stelling dat het ‘aannemelijk’ is dat het raam niet slotvast was afgesloten. Het standpunt is gebaseerd op aannames en vermoedens van de expert, de politie en de verzekeraar. Het Velux dakraam was afgesloten en niet is gebleken dat het dakraam niet met een truc via de ventilatiestand kan worden geopend. Het Velux dakraam in de badkamer stond bij thuiskomst open. De dader kan de woning, anders dan waar de verzekeraar vanuit gaat, via het dakraam hebben verlaten. Nergens blijkt uit dat de dader via dit raam de woning is binnengekomen.
- 2.7 De stelling dat het Velux dakraam niet kan worden geopend als deze is afgesloten is niet onderbouwd met bewijs, deze stelling berust uitsluitend op een opmerking van de expert. Het forensisch onderzoek en het gesprek met de politie waar de verzekeraar naar verwijst, zijn door de verzekeraar niet meegestuurd. Het onderzoek kan zich ook slechts hebben beperkt tot de situatie na de inbraak maar zegt niets over hoe de consument het huis heeft achtergelaten.

#### *Het verweer*

- 2.8 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.9 De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat niet alle ramen en deuren waren afgesloten in de periode dat de consument niet in de woning aanwezig was. De consument stelt dat het Velux dakraam slotvast was afgesloten. De feiten en omstandigheden wijzen evenwel op het tegendeel.

De verzekeraar heeft dat als volgt toegelicht. In de telefoonnotitie van de schade melding staat dat de dieven via het dakraam zijn binnengekomen. Uit de videobeelden blijkt dat de dader omhoog is geklommen richting het Velux dakraam. Hier gaat ook de politie vanuit, blijkens de foto's van de woning. Daarop is onder het Velux dakraam genoteerd "Badkamer raam ingang" en onder een foto van een ander openstaand raam (niet zijnde een dakraam) "Badkamer raam uitgang". Ook is door de forensische opsporingsdienst een voetspoor van het inklimmen gevonden op het bad onder het Velux dakraam. De verbalisant bij de politie heeft tegenover de expert verklaard dat de forensische opsporingsdienst heeft geconcludeerd dat het dakraam niet slotvast was afgesloten. Daarnaast hebben de rechercheurs geen braaksporen aangetroffen bij de woning. Ook blijkt uit het onderzoek van de expert dat een slotvast afgesloten Velux dakraam niet te openen is zonder braaksporen. Hieruit volgt dat het dakraam niet slotvast is afgesloten en dat de dader via dit raam de woning is binnengegaan. Hoewel in het expertiserapport staat dat het dakraam 'vermoedelijk' op een kier heeft gestaan, blijkt uit de overige feiten en omstandigheden dat niet uitsluitend sprake is van een vermoeden van de expert maar dat ook de politie en de forensisch rechercheurs hebben geconcludeerd dat het dakraam open stond.

- 2.10 Deze feiten en omstandigheden hebben de verzekeraar ertoe gebracht de consument uit te nodigen om aanvullend bewijs over te leggen door middel van het rapport van de forensische opsporingsdienst of een verklaring van de politie over de onderzoeksresultaten van het sporenonderzoek. Omdat de verzekeraar geen belanghebbende is bij het forensisch onderzoek in de woning kan de politie het rapport niet aan hem verstrekken. Dit moet de consument opvragen.
- 2.11 De stelling van de consument dat de dader via het Velux dakraam naar buiten is gegaan is niet aannemelijk, gelet op het voetspoor op het bad en de situatie ter plaatse. Het is niet aannemelijk dat de dader via het dakraam naar buiten is gegaan als hij simpelweg via een ander raam naar buiten kan stappen.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de schade door de diefstal is gedekt onder de verzekering. In dat verband moet de commissie beoordelen of de verzekeraar zich op de uitsluiting in artikel 3.1 sub 5 van de voorwaarden kan beroepen.

#### *Juridisch kader*

- 3.2 In de eerste plaats ligt het op de weg van de consument om te bewijzen dat zich een gebeurtenis heeft voorgedaan die onder de verzekering is gedekt. De verzekeraar die zich op een uitsluiting in de voorwaarden beroept, zal de feiten dienen te bewijzen die meebrengen dat hij niet tot het doen van een uitkering voor de schade is gehouden.

3.3 Dat van een gedekte gebeurtenis sprake is, diefstal uit de woning, staat niet ter discussie. De verzekeraar beroept zich erop dat de schade in dit geval evenwel van dekking is uitgesloten. Hij stelt dat de consument het Velux dakraam niet heeft afgesloten toen hij de woning verliet en hiermee niet voldoende voorzorgsmaatregelen heeft genomen als gevolg waarvan de schade is ontstaan of is verergerd. In dat geval vergoedt de verzekeraar op grond van artikel 3.1 sub 5 van de voorwaarden geen schade. Gelet op het voorgaande rust op de verzekeraar de bewijslast van deze stelling.

*Kan het beroep op de uitsluiting slagen?*

3.4 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar in zijn bewijslast is geslaagd en zij overweegt daartoe als volgt.

3.5 In het expertiserapport staat dat de agent die na de inbraak ter plaatse was, heeft verklaard dat er ‘pertinent géén braaksporen zijn aangetroffen’ en dat de Forensisch onderzoekers in hun rapportage ‘niet slotvast afgesloten’ hebben opgenomen. In het expertiserapport staat ook dat als het Velux dakraam slotvast zou zijn afgesloten, het niet mogelijk zou zijn geweest om het raam te openen zonder braaksporen achter te laten. Op basis hiervan kan naar het oordeel van de commissie reeds worden aangenomen dat het Velux dakraam niet slotvast kan zijn afgesloten tijdens de inbraak. De volgende omstandigheden ondersteunen dit oordeel. Op het fotoblad van de politie staat bij het Velux-raam ‘badkamer raam ingang’. Ook is er een foto van een ander raam, niet zijnde een dakraam, waarbij staat ‘badkamer raam uitgang’. De verzekeraar heeft ook gesteld dat op het bad onder het Velux-raam een voetspoor is aangetroffen. Dit is door de consument niet betwist. Tot slot acht de commissie relevant dat in de telefoonnotitie van de schademelding staat dat de dieven via het dakraam zijn binnengekomen. Aan deze omstandigheden doet niet af dat in het expertiserapport ook staat dat het Velux-raam ‘vermoedelijk’ op een kier heeft gestaan. Anders dan de consument stelt, is het standpunt van de verzekeraar derhalve niet uitsluitend op vermoedens en aannames gebaseerd. Uit de feiten en omstandigheden is reeds voldoende gebleken dat het raam niet slotvast was afgesloten. Omdat de consument in het betreffende weekend niet aanwezig was in de woning, kon van hem worden verwacht dat hij alle deuren en ramen afsloot. Dit brengt mee dat niet voldoende voorzorgsmaatregelen zijn genomen om de schade te voorkomen.

3.6 De consument heeft aangevoerd dat niet is gebleken dat het Velux-raam niet met een truc via de ventilatiestand kan worden geopend. Naar het oordeel van de commissie is gelet op hetgeen hiervoor is overwogen voor een geslaagd beroep op de uitsluiting niet vereist dat de verzekeraar aantoont dat het raam niet op een andere wijze kan zijn geopend. De stelling dat de dader de woning via het dakraam heeft verlaten is niet aannemelijk. Op de foto’s is te zien dat ook een ander raam, niet zijnde een dakraam, open stond. Onder die omstandigheid acht de commissie het zeer onwaarschijnlijk dat de dader via een dakraam de woning heeft verlaten.

## Slotsom

- 3.7 De slotsom is dat het beroep van de verzekeraar op de uitsluiting van de dekking slaagt. Dit betekent dat de verzekeraar niet is gehouden tot het doen van uitkering en dat de vordering van de consument zal worden afgewezen.

## 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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de polisvoorwaarden**

### **Relevante artikelen uit de polisvoorwaarden van de inboedelverzekering**

#### **Voorwaarden VP IB 2020-01**

##### **“Artikel 3.1 Basisdekking**

U bent verzekerd voor schade aan uw inboedel veroorzaakt door gebeurtenissen in de tabel hieronder. We noemen hier ook de uitsluitingen en beperkingen die van toepassing zijn. (...)

##### **5. Diefstal**

###### Dekking

U bent verzekerd voor schade door (poging tot) diefstal.  
(...)

###### Beperking of uitsluiting

U krijgt geen vergoeding bij diefstal:  
(...)

Wij vergoeden ook geen schade die ontstaat of verergert doordat u niet voldoende voorzorgsmaatregelen neemt. Dit betekent onder andere dat u:  
- ramen en deuren afsluit als u niet in uw woonhuis of recreatiewoning aanwezig bent.  
(...)”