

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0558

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	3 juli 2024 G
Klacht van	De heer [naam 1] [consument 1] en mevrouw [naam 2] [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Voorwaarden verzekering Inboedel VP IB 2022-01

### Samenvatting

Inboedelverzekering. Er is ingebroken in de woning van de consumenten. De dader is de woning binnengekomen via het slaapkamerraam dat op een kleine kier openstond. De consumenten waren op dat moment niet aanwezig in de woning. De verzekeraar heeft dekking onder de verzekering afgewezen omdat de consumenten onvoldoende voorzorgsmaatregelen hebben getroffen. De commissie oordeelt dat de verzekeraar mag bepalen binnen welke grenzen hij dekking wil bieden. De verzekeraar mag de dekking afwijzen. De klacht van de consumenten is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 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 bijlagen. 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; 5) de dupliek van de verzekeraar; 6) de aanvullende stukken van de verzekeraar en 7) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. R.J.A. Kuijpers van DAS Rechtsbijstand.
- 1.3 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.
- 1.4 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 consumenten hebben hun woning en inboedel verzekerd bij de verzekeraar.

Op deze verzekering zijn de Voorwaarden verzekering Inboedel VP IB 2022-01 van toepassing (hierna: de voorwaarden). Het artikel uit de voorwaarden dat voor deze klacht relevant is, is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 20 september 2023 is er ingebroken in de woning van de consumenten. De inbreker heeft daarbij onder andere sieraden, elektronische apparatuur en geld meegenomen. Consument 2 heeft op dezelfde dag aangifte gedaan bij de politie. Volgens het proces-verbaal heeft consument 2 daarbij onder andere het volgende verklaard:

*“Vandaag, op woensdag 20 september 2023 omstreeks 8:00 uur verlieten wij onze woning, via de voordeur. Ik trok deze op het dagslot, ik weet niet of ik de deur ook op het nachtslot heb gedraaid. Op dezelfde dag, omstreeks 16:30 uur kwam ik weer thuis.”*

2.3 Op 3 oktober 2023 heeft de assurantietussenpersoon van de consumenten de schade gemeld bij de verzekeraar. Op 23 oktober 2023 heeft de verzekeraar hem geïnformeerd dat er geen dekking is onder de verzekering omdat de consumenten niet voldoende voorzorgsmaatregelen zouden hebben genomen.

2.4 Nadat de assurantietussenpersoon de verzekeraar heeft verzocht de schademelding opnieuw te beoordelen, heeft de verzekeraar een expert ingeschakeld. Deze heeft op 8 december 2023 een bezoek gebracht aan de consumenten. In zijn bezoekverslag heeft de expert het volgende geschreven:

*“Verzekerde had het slaapkamerraam op de 1<sup>e</sup> etage niet op de draaihendels gezet, maar juist op een haakje, waardoor de kierstand nog kleiner werd voor wind en regen en waardoor de kierstand nauwelijks zichtbaar is geweest. (...) Vanuit de poort is de achterzijde van de woning van verzekerde zichtbaar, maar het opstaande raam op de 1<sup>e</sup> etage is haast niet waarneembaar (zie foto). Ten tijde van de inbraak op 20-09-2023 zat vrijwel al het blad nog aan bomen struiken, etcetera; waardoor het praktisch onmogelijk moet zijn geweest de smalle kierstand van het raam vanuit de poort te ontdekken. (...)”*

Op 13 december 2023 heeft de verzekeraar nog een keer de dekking afgewezen.

*De klacht en vordering*

2.5 De consumenten klagen dat de verzekeraar ten onrechte de dekking heeft afgewezen. Zij vorderen dat de verzekeraar alsnog dekking biedt en hun schade van € 30.000,- vergoedt.

Daarbij vorderen ze ook vergoeding van de wettelijke rente over het schadebedrag vanaf 4 januari 2024. Ter onderbouwing van hun klacht en vordering voeren de consumenten het volgende aan.

- 2.6 De consumenten zijn van mening dat de verzekering dekking biedt voor hun schade. De voorwaarden noemen diefstal namelijk als verzekerde gebeurtenis.

Dat de verzekeraar de dekking afwijst met een beroep op de uitsluiting in de voorwaarden is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De consumenten hebben meer dan voldoende voorzorgsmaatregelen getroffen om de inbraak te voorkomen.

- 2.7 De consumenten wijzen erop dat hun tuin volledig ingesloten ligt. Er is geen directe uitgang van hun tuin naar een poort of een openbare weg. De inbreker heeft over twee schuttingen en op het dak van de serre moeten klimmen om bij het openstaande raam te komen. Daarnaast heeft de inbreker niet kunnen zien dat het raam open stond. Het raam stond op een hele kleine kier open. Ook zat het blad aan de bomen waardoor het uitzicht op het raam beperkt was. De consumenten hadden dan ook niet kunnen en hoeven te begrijpen dat de inbreker via de ingesloten achtertuin de woning zou kunnen binnenkomen.

- 2.8 Daarbij benadrukken de consumenten dat het proces-verbaal niet klopt. Het is niet juist dat de consumenten de hele dag afwezig waren. Consument 2 liep de hele dag in en uit en had de inbreker gemakkelijk tegen het lijf kunnen lopen.

*Het verweer*

- 2.9 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op dit verweer ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Inleiding*

- 3.1 De consumenten en de verzekeraar verschillen van mening over de vraag of de verzekeraar dekking moet bieden voor de schade die de consumenten lijden door de inbraak. De commissie is van oordeel dat de consumenten niet hebben voldaan aan de voorwaarden die de verzekeraar stelt voor vergoeding van schade door diefstal. De verzekeraar hoeft daarom geen dekking te bieden voor de schade van de consumenten. De commissie zal dat oordeel nu verder toelichten.

- 3.2 Vooraf wil de commissie nog wel kwijt dat zij het uitermate vervelend vindt wat de consument is overkomen. Iemand heeft ingebroken in hun woning, waarin zij zich juist veilig zouden moeten voelen, en er is veel gestolen.

*De regels waaraan de commissie toetst*

- 3.3 De commissie zal toelichten aan welke regels zij in dit geval toetst.
- 3.4 Als eerste is van belang om na te gaan op welke partij de bewijslast rust. Nu de consumenten een beroep doen op hun verzekering, moeten zij bewijzen dat er sprake is van een gebeurtenis die onder de verzekering is gedekt. De verzekeraar beroept zich vervolgens op een uitsluiting in de voorwaarden. Hij moet daarom aantonen op grond van welke feiten hij geen dekking hoeft te bieden.
- 3.5 Zowel de consumenten als de verzekeraar doen een beroep op artikel 3.1 sub 4 van de voorwaarden. Kort samengevat staat in dit artikel dat de verzekering dekking biedt voor diefstal, tenzij de schade ontstaat of verergert doordat de verzekerde niet voldoende voorzorgsmaatregelen heeft getroffen. Als voorzorgsmaatregel wordt vervolgens genoemd: *“Dit betekent onder andere dat u ramen en deuren sluit als u niet in uw woonhuis of recreatiewoning aanwezig bent.”*

*De feiten die de commissie meeneemt in haar beoordeling*

- 3.6 De commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat er is ingebroken in de woning van de consumenten en dat deze gebeurtenis in beginsel onder de dekking van de verzekering valt. Daarnaast staat vast dat de inbreker via het slaapkamerraam de woning van de consumenten is binnengedrongen. Dit raam stond door middel van een haakje op een kier en was niet gesloten.
- 3.7 Over de aanwezigheid van de consumenten in de woning op de dag van de inbraak, bestaat onduidelijkheid. In het klachtendossier zitten namelijk verschillende verklaringen, waaronder het proces-verbaal en een verklaring van de assurantietussenpersoon van de consumenten, die elkaar op dit punt tegenspreken. Het is de commissie echter niet gebleken, en dit is ook niet door de consumenten gesteld, dat een van de consumenten aanwezig was in de woning tijdens de inbraak. De commissie neemt dan ook aan dat beide consumenten niet aanwezig waren in de woning op het moment dat de inbreker de woning binnenging.

*De consumenten hebben de voorzorgsmaatregelen niet nageleefd*

- 3.8 De commissie stelt voorop dat het een verzekeraar vrij staat om in de verzekeringsvoorwaarden te omschrijven binnen welke grenzen hij bereid is dekking te verlenen. De commissie verwijst daarbij naar de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006.<sup>1</sup> Dit uitgangspunt houdt verband met de contractsvrijheid.
- 3.9 De verzekeraar heeft van deze bevoegdheid gebruik gemaakt en in de voorwaarden omschreven binnen welke grenzen hij dekking wil bieden voor diefstal van inboedel.

---

<sup>1</sup> Hoge Raad 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, laatste zin. Deze uitspraak is te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Hij heeft als voorwaarde voor dekking gesteld dat de ramen en deuren van de woning gesloten zijn wanneer er niemand in de woning aanwezig is. Aan deze voorwaarde is door de consumenten niet voldaan. De inbreker is via het slaapkamerraam de woning binnengekomen. Het slaapkamerraam stond op een kier en was dus niet gesloten, terwijl vaststaat dat de consumenten niet aanwezig waren in de woning.

- 3.10 De stellingen van de consumenten dat zij voorzorgsmaatregelen hebben getroffen om de inbraak te voorkomen én dat van hen niet meer verwacht had mogen worden, slagen niet.

Vast staat immers dat zij de verplichte voorzorgsmaatregelen, namelijk het sluiten van ramen en deuren, juist niet hebben genomen. Er is bovendien geen sprake van een geval waarin er onvoldoende causaal verband is tussen het niet-naleven van de door de verzekeraar voorgeschreven voorzorgsmaatregelen en het ontstaan van de schade.<sup>2</sup> De inbreker is immers door het openstaande raam de woning binnengekomen.

- 3.11 De consumenten hebben nog gesteld dat het onredelijk is dat de verzekeraar zich op de uitsluiting in de voorwaarden beroept. Daarbij hebben zij aangevoerd dat hun tuin volledig ingesloten is en het raam van een afstand niet zichtbaar was. De commissie benadrukt dat alleen in hele bijzondere omstandigheden een beroep van de verzekeraar op de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan zijn.<sup>3</sup> De commissie vindt dat de omstandigheden die de consumenten aanvoeren niet zo bijzonder zijn dat zij een beroep van de verzekeraar op de polisvoorwaarden onaanvaardbaar maken. Ondanks die omstandigheden is de inbreker de woning binnengekomen via het openstaande raam dat hij zonder braaksporen heeft kunnen openen.

- 3.12 Hierbij heeft de commissie in acht genomen dat de consumenten in hun opvatting gesteund worden door het oordeel van de expert die de verzekeraar heeft ingeschakeld. Die lijkt van opvatting te zijn dat de consumenten de inbraak via het raam niet hoefden te verwachten. Aan de juistheid van deze opvatting twijfelt de commissie niet. Het gaat er echter om dat het ook niet (zo goed als) onmogelijk was om via het slaapkamerraam in te breken, hetgeen gebleken is.

#### *Conclusie*

- 3.13 De commissie stelt vast dat de consumenten niet aan de voorwaarden van de verzekeraar hebben voldaan door het slaapkamerraam niet te sluiten. Daarnaast zijn er in dit geval geen redenen om aan te nemen dat de verzekeraar geen beroep mag doen op de uitsluiting in de voorwaarden. De verzekeraar mag daarom de dekking afwijzen en hoeft de schade van de consumenten niet te vergoeden.

---

<sup>2</sup> Hoge Raad 16 februari 2024, ECLI:NL:HR:2024:258, overweging 3.4. Deze uitspraak is te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>3</sup> Hoge Raad 6 november 2020, ECLI:NL:HR:2020:1736, overweging 3.1.2. De uitspraak is te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

#### 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*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 2024, 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 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 oktober 2023, 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 verzekeringsvoorwaarden

In deze bijlage is het voor deze klacht relevante artikel uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden opgenomen.

### Voorwaarden verzekering Inboedel VP IB 2022-01

#### **3. Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?**

*Uw inboedel is verzekerd voor schade door brand en vele andere oorzaken. Deze gebeurtenissen staan in de tabellen hieronder genoemd. Met schade bedoelen wij beschadiging, vernietiging of diefstal van uw inboedel.*

*(...)*

#### **3.1 Basisdekking**

*U bent verzekerd voor schade aan uw inboedel. In de tabel hieronder leest u voor welke gebeurtenissen u verzekerd bent. (...)*

#### **4. Diefstal**

##### Dekking

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

*(...)*

##### Beperking of uitsluiting

*(...)*

*Wij vergoeden ook geen schade die ontstaat of verergert doordat u niet voldoende voorzorgsmaatregelen neemt. Dit betekent onder andere dat u:*

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

*(...)*