

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0091

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Datum uitspraak	5 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitslag	Vordering afgewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. Uitleg normale voorzichtigheidsclausule. De handtas van de partner van de consument is uit de hal van hun woning gestolen. De verzekeraar heeft dekking geweigerd omdat de partner van de consument onvoldoende voorzorgsmaatregelen heeft genomen. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de dekking heeft mogen afwijzen omdat de normale voorzichtigheid niet in acht is genomen. 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 en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 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.
- 1.3 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 met allriskdekking bij de verzekeraar. Op deze verzekering zijn de voorwaarden 'VP IB 2022-01' van toepassing (hierna: de voorwaarden).
- 2.2 Op 15 mei 2023 is de handtas van de partner van de consument, met onder andere gouden sieraden en € 14.000,- aan contant geld, uit de hal van hun woning gestolen terwijl de deur open stond.

In het proces-verbaal heeft de partner van de consument het volgende verklaard:

"(...)

Op maandag 15 mei 2023, omstreeks 07:45 uur, wilde ik mijn zoon gaan wegbrengen. Ik had een pakket dat ik wilde retourneren. Omdat mijn auto iets verder van de woning af geparkeerd stond, wilde ik die dichterbij de woning parkeren. Zo kon ik het pakket makkelijk in de auto zetten.

Ik zette het pakket net bij de voordeur in de woning. Op het pakket had ik mijn handtas neergezet. Toen ik de auto ging halen had ik de voordeur open gelaten. Ik reed de auto om en parkeerde aan de overzijde van mijn woning. Toen ik terug kwam, zag ik de voordeur nog op een kier geopend staan. Ik zag tot mijn verbazing dat mijn handtas weg was. Naast mijn zoon, die boven in de woning was, was er niemand aanwezig in de woning.

Ik vermoed dat mijn tas gestolen is door een insluiper. Mijn tas betreft een zwarte handtas van het merk Moncler. In mijn tas zaten onder andere sieraden, mijn portemonnee en een groot geldbedrag aan contanten.

De sieraden zijn allen van Turks Goud, 24-karaats, namelijk een dikke en zes dunne armbanden.

Ik wilde eigenlijk naar de bank gaan om geld te storten. Ik had de omzet van mijn man in de tas gedaan. Tevens had ik mijn spaar- en vakantiegeld in de tas gedaan. Bij elkaar was dit ongeveer een bedrag van 14.000 euro. In mijn portemonnee zat ook nog kleingeld, ongeveer 40 euro.

(...)"

- 2.3 Dezelfde dag heeft de consument de schade gemeld bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft vervolgens een expert ingeschakeld die onder andere foto's van de woning van de consument heeft gemaakt. Daarna heeft de verzekeraar de schadeclaim afgewezen, omdat de partner van de consument niet voldoende voorzorgsmaatregelen zou hebben genomen. De consument is het daar niet mee eens.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument klaagt dat de verzekeraar ten onrechte de dekking heeft afgewezen. Hij vordert dat de verzekeraar alsnog dekking biedt en de schade van € 14.000,- vergoedt. Ter onderbouwing van zijn klacht en vordering voert de consument het volgende aan.
- 2.5 De consument stelt dat wel degelijk voldoende voorzorgsmaatregelen zijn genomen om diefstal van de handtas te voorkomen. Op het moment van de diefstal van de handtas was een hor voor de voordeur geïnstalleerd die op dat moment gesloten was. De hor dient als een effectieve barrière om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot de woning.

Verder stelt de consument dat zijn tuinhek automatisch dichtvalt en die dus ook was gesloten. Bovendien stond de handtas niet in het zicht en was deze slechts kortstondig onbeheerd. Verder was de zoon van de consument op het moment van de diefstal aanwezig in de woning. De voorwaarde dat ramen en deuren gesloten moeten zijn als er niemand in de woning is, gaat dus niet op. Daarnaast heeft de consument zich gehouden aan alle veiligheidsrichtlijnen en voorschriften die in de polis staan vermeld. De woning is altijd zorgvuldig afgesloten als deze onbeheerd werd achtergelaten en waardevolle spullen zijn dan uit het zicht en buiten bereik van potentiële indringers geplaatst.

Het verweer

- 2.6 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

Inleiding

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar de dekking voor de geclaimde schade mocht afwijzen. Zij oordeelt dat dit het geval is en zal dit hierna toelichten.

Juridisch kader

- 3.2 Bij de beoordeling van de dekking van de geclaimde schade, gelden de voorwaarden als uitgangspunt. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen door een beroep te doen op artikel 3.1 gebeurtenis 4 'Diefstal' van de voorwaarden:

"(...)

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.*
- uw inboedel uit uw motorrijtuig haalt als u uw motorrijtuig zonder toezicht achterlaat.*

(...)"

¹ HR 9 juni 2006 ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.3 Dit artikel wordt ook wel een normale voorzichtigheidsclausule genoemd. Bij het toepassen van de normale voorzichtigheidsclausule moeten alle omstandigheden van het geval worden meegenomen, zoals de plek waar de handtas van de partner van de consument is gestolen, de afstand tot haar handtas, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden en de waarde van de inhoud van de handtas.²

Niet voldaan aan de normale voorzichtigheidsclausule

- 3.4 De commissie is van oordeel dat de (partner van de) consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen en dus niet voldoende voorzorgsmaatregelen heeft genomen om de diefstal van de handtas te voorkomen. Vast staat dat de inhoud van de handtas, met onder andere gouden sieraden en € 14.000,- aan contant geld, een aanzienlijke waarde van circa € 35.000,- had. De partner van de consument was zich hiervan ook bewust, nu zij in het proces-verbaal heeft verklaard dat zij van plan was om de € 14.000,- aan contant geld te storten bij de bank. Gelet op de waarde van de inhoud van de handtas mocht van de partner van de consument extra oplettendheid worden verwacht. Door de handtas zonder direct toezicht in de hal van de woning, die aan een openbare straat ligt, achter te laten met de voordeur open terwijl zij de auto ging verplaatsen, is een reële en voorzienbare kans op diefstal ontstaan. Bovendien had de partner van de consument eenvoudig alternatieve maatregelen kunnen treffen om diefstal te voorkomen. Bijvoorbeeld door de handtas mee te nemen bij het verplaatsen van de auto en/of de voordeur dicht te doen. Dat heeft zij nagelaten. De stelling van de consument dat er voldoende maatregelen zijn getroffen om diefstal van de handtas te voorkomen, slaagt dus niet.
- 3.5 Ervan uitgaande dat de hordeur voor de voordeur gesloten was op het moment dat de partner van de consument de handtas achterliet in de woning, maakt het voorgaande niet anders. Immers, een hordeur is doorzichtig en gemakkelijk te openen en dus niet voldoende om potentiële dieven af te schrikken. Hetzelfde geldt voor het argument van de consument dat zijn tuinhek automatisch dichtvalt en gesloten was. Immers, op de foto's van de woning die door de expert van de verzekeraar zijn gemaakt is te zien dat het om een laag tuinhek gaat, waar een potentiële dief gemakkelijk overheen kan stappen.
- 3.6 Ook het argument dat de handtas niet in het zicht stond en deze slechts kortstondig onbeheerd was, treft geen doel. Deze omstandigheden nemen het risico op diefstal niet weg en brengen, met name gelet op de waarde van de inhoud van de handtas en de alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden, dan ook niet mee dat wel voldoende voorzorgsmaatregelen zijn getroffen.
- 3.7 Verder stelt de consument dat zijn zoon op het moment van de diefstal aanwezig was in de woning en daarom de voorwaarde dat ramen en deuren gesloten moeten zijn als er niemand in de woning is, niet opgaat.

² Zie GC Kifid 2019-581 en 2021-0289, te vinden op www.kifid.nl.

Echter, uit artikel 3.1 gebeurtenis 4 'Diefstal' van de voorwaarden volgt duidelijk dat deze voorwaarde is opgenomen als voorbeeld, niet als limitatieve opsomming. Dat de zoon van de consument aanwezig was in de woning, betekent dus niet dat in dit geval voldoende voorzorgsmaatregelen zijn genomen. Bovendien was de aanwezigheid van de zoon in de woning ook geen omstandigheid die heeft bijgedragen aan de te nemen voorzorgsmaatregelen. Immers, hij was boven in de woning aanwezig en dus niet in de nabijheid van de handtas.

Conclusie

- 3.8 Nu niet voldaan is aan de normale voorzichtigheid die artikel 3.1 gebeurtenis 4 'Diefstal' van de voorwaarden vereist, mocht de verzekeraar dekking voor de schadeclaim van de consument afwijzen.

Ambtshalve toetsing

- 3.9 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.1 gebeurtenis 4 'Diefstal' van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.³

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. 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

³ Zie in dit verband GC Kifid 2021-0289, overweging 3.4-3.7, te vinden op www.kifid.nl.