

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0318

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	18 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	OHRA Schadeverzekeringen, gevestigd te Arnhem, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Autoverzekering. De consument heeft schade geleden door diefstal van zijn auto. De zoon van de consument had de auto onder zich toen hij vrijdagavond laat met een vriend ging sporten. De autosleutel zat in het vest van de zoon, dat aan een kapstok in de kleedkamer hing. Een dief heeft de sleutel gepakt en heeft de auto van de consument gestolen. De consument heeft een claim ingediend bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat de zoon van de consument onvoldoende voorzichtig is geweest. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de claim op deze grond heeft mogen afwijzen. De klacht is ongegrond.

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 en zijn vertegenwoordiger en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door advocaat mevr. mr. K.R. Taha, kantoorhoudende te Nijmegen.
- 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 consument heeft een autoverzekering met ingangsdatum 20 december 2023 afgesloten bij de verzekeraar. Op deze verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden AUT2206 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De bepaling die in deze zaak relevant is, is in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.
- 2.2 In de nacht van 19 op 20 april 2024 is de auto van de consument gestolen. De zoon van de consument had de auto geparkeerd bij de sportschool, waar hij tot 's avonds laat verbleef met een vriend. De auto stond op slot en de autosleutel bewaarde de zoon van de consument in de zak van zijn vest. Het vest hing in de kleedkamer van de sportschool. Toen de zoon van de consument na het sporten terugkwam in de kleedkamer, zat de autosleutel niet meer in de zak van zijn vest. Aangekomen op de parkeerplaats bleek de auto te zijn gestolen. De consument heeft aangifte gedaan van de diefstal bij de politie.
- 2.3 Op 22 april 2024 heeft de consument de schade bij de verzekeraar gemeld.
- 2.4 Op 7 mei 2024 heeft de verzekeraar de claim van de consument afgewezen, omdat de zoon van de consument onvoldoende zorg heeft betracht om diefstal van de auto te voorkomen. De consument is het niet eens met de afwijzing en heeft de verzekeraar verzocht zijn standpunt te herzien. De verzekeraar handhaaft zijn standpunt. De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument is het niet eens met de afwijzing van de dekking onder de verzekering. Hij vordert de opgelopen schade van € 7.000,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 20 april 2024 en de proceskosten. Ter onderbouwing van de vordering voert de advocaat van de consument het volgende aan.
- 2.6 Onder de specifieke omstandigheden van het geval is het niet redelijk om van de zoon van de consument te verwachten dat hij extra voorzorgsmaatregelen neemt. De betreffende sportschool heeft een goede reputatie wat betreft de veiligheid van bezoekers en hun bezittingen. Bezoekers mogen ervanuit gaan dat hun bezittingen veilig zijn in de kleedkamer.
- 2.7 De zoon van de consument was geen lid van de betreffende sportschool en was tijdens een proefles niet op de hoogte dat hij gebruik kon maken van een kluisje. De zoon van de consument heeft de sleutels buiten het zicht in de zak van zijn vest opgeborgen.

- 2.8 Het beding in de voorwaarden over voldoende voorzichtigheid is te strikt geïnterpreteerd. In dit kader verwijst de advocaat van de consument naar een eerdere uitspraak van Kifid.¹ In die uitspraak was het de vraag of de verzekeraar zich mocht beroepen op de uitsluiting van dekking wanneer de consument de sleutel in de auto laat liggen. Onder die specifieke omstandigheden was de sleutel dusdanig opgeborgen dat meer dan een gemiddelde inspanning nodig was om de sleutel in de auto te vinden. In onderhavig geval waren de sleutels uit het zicht opgeborgen, waardoor voor diefstal van de sleutel en daarmee de auto een extra inspanning nodig was. Er bestaat twijfel over de uitleg van de voorwaarden. Om die reden dienen de voorwaarden overeenkomstig artikel 6:238 lid 2 BW uitgelegd te worden op de voor de consument meest gunstige manier.

Het verweer

- 2.9 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 beoordelen of de schade die is ontstaan door diefstal van de auto van de consument onder de dekking van de verzekering valt. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

Juridisch kader

- 3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.² Wel kan het zo zijn dat een beroep op een bepaling in de verzekeringsvoorwaarden door een verzekeraar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, indien zich bijzondere omstandigheden voordoen die dat oordeel rechtvaardigen (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). De bewijslast dat sprake is van bijzondere omstandigheden rust op de verzekeringnemer (hier: de consument).
- 3.3 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.³

¹ Zie GC 2022-0784, rechtsoverweging 3.11, te vinden op www.kifid.nl.

² HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, te vinden op rechtspraak.nl

Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. Van belang zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

- 3.4 De consument en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden van de autoverzekering. Dat betekent dat de interpretatie van de 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.⁴ Een dekking-uitsluiting, waarvan in deze zaak ook sprake is, dient in zijn algemeenheid 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.⁵
- 3.5 Hier is sprake van een consumentenovereenkomst. Voor consumentenovereenkomsten geldt dat 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 van het Burgerlijk Wetboek.⁶

Op basis van de voorwaarden bestaat geen verzekeringsdekking

- 3.6 De verzekering biedt dekking voor schade of verlies door diefstal. Van de consument wordt echter wel verwacht dat hij voldoende voorzichtig is. Op grond van de voorwaarden (zie de bijlage) is een consument in ieder geval niet voldoende voorzichtig wanneer hij de auto onbeheerd achterlaat, terwijl hij de sleutels van de auto niet in een goed afgesloten ruimte achterlaat.
- 3.7 De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de consument onvoldoende voorzichtig heeft gehandeld. De kleedkamer van een sportschool is vrij toegankelijk en kwalificeert niet als een afgesloten ruimte. Een sportschoonkleedkamer is geen geschikte ruimte om waardevolle zaken in op te bergen. Daarnaast waren er kluisjes voorhanden om de sleutel in op te bergen tijdens het sporten. Na navraag bij de betreffende sportschool bleek dat het niet mogelijk is om te sporten zonder pasje. Ook bij proeflessen krijgt een bezoeker daarom een pasje en met een pasje heb je toegang tot een kluisje. In dit kader verwijst de verzekeraar naar een eerdere uitspraak van Kifid.⁷ Hierin was sprake van een soortgelijke situatie en beschikte de consument niet over een kluisje. Hier is geoordeeld dat het onbeheerd achterlaten van de autosleutel in een tas in de kleedkamer van een sportschool gekwalificeerd kan worden als 'onvoldoende zorg'.

⁴ HR 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83, rechtsoverweging 3.6 en HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427, rechtsoverweging 4.1 e.v., te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁵ Hof Amsterdam 22 december 2025, ECLI:NL:GHAMS:2015:5428, rechtsoverweging 3.3 en GC Kifid 2018-417 en GC Kifid 2016-374.

⁶ GC Kifid 2022-0534, rechtsoverweging 3.2 e.v. te vinden via www.kifid.nl.

⁷ GC Kifid 2015-343, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.8 De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar. Het vest van de zoon van de consument was vrij toegankelijk voor andere bezoekers van de sportschool en er was geen bovengemiddelde inspanning voor nodig om de autosleutel uit de zak te halen. Dat de sleutel niet in het zicht lag, doet er daarom niet toe. De consument beschikte over voldoende alternatieven om diefstal van de autosleutel en daarmee de auto, een waardevol object, te voorkomen. Er waren kluisjes beschikbaar, maar ook was het mogelijk om de autosleutel tijdens het sporten op zak te houden of op een andere manier mee te nemen de sportruimte in. Niet gebleken is van omstandigheden die maken dat het beroep van de verzekeraar op onvoldoende voorzichtigheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 3.9 Voorts oordeelt de commissie dat het beding over voldoende voorzichtigheid voldoende begrijpelijk en duidelijk is. De situatie, zoals deze zich heeft voorgedaan, is uitdrukkelijk uitgesloten in de voorwaarden; de zoon van de consument heeft de auto onbeheerd achtergelaten terwijl de autosleutel niet in een goed afgesloten ruimte was opgeborgen.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is het beding over voldoende voorzichtigheid 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.

Slotsom

- 3.11 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar de claim van de consument mocht afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Relevante bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

“Waarvoor bent u verzekerd met Diefstal?

U bent verzekerd als u uw auto kwijt bent door, of als er schade aan uw auto is veroorzaakt door:

- 1. diefstal (of poging daartoe);*
- 2. inbraak (of poging daartoe);*
- 3. joyriding;*
- 4. verduistering van de hele auto;*
- 5. oplichting door iemand anders dan een verzekerde.*

U bent alleen verzekerd als u voorzichtig genoeg bent geweest. U bent in ieder geval niet voorzichtig genoeg geweest in de volgende gevallen:

- 1. Uw sleutels zijn gestolen of vermist. En u heeft geen passende maatregelen genomen om te voorkomen dat u uw auto kwijtraakt doordat deze sleutels gebruikt worden.*
- 2. U heeft uw auto onbeheerd achtergelaten, terwijl u:*
 - uw auto niet of onvoldoende heeft afgesloten; en/of*
 - de sleutels in uw auto heeft achtergelaten; en/of*
 - de sleutels niet in een goed afgesloten ruimte heeft achtergelaten.”*

Artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek

“Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.”

Artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek

“Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.”