

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-616
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en
mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 28 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Autoverzekering. De normale voorzichtigheidsclausule. Consument heeft een beroep gedaan op zijn Verzekering en aan Verzekeraar verzocht de schade die hij heeft geleden als gevolg van de diefstal van zijn auto te vergoeden. Verzekeraar heeft de schadeclaim onder andere afgewezen omdat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen door de sleutel onbeheerd in het voertuig heeft achtergelaten. Vast is komen te staan dat Consument niet heeft voldaan aan de omschreven concrete verplichting zoals opgenomen in de Voorwaarden. Een redelijke uitleg van deze bepaling brengt de Commissie tot het oordeel dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. Vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- aanvullende informatie van Verzekeraar van 9 november 2018;
- repliek van Consument;
- dupliek van Verzekeraar;
- aanvullende informatie van Consument van 19 februari 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 juni 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft per 27 juni 2017 een autoverzekering (hierna Verzekering) afgesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden Porsche Insurance model 01-12 (hierna Voorwaarden) en Bijzondere voorwaarden 0110 Verzekeringsduur onbepaalde tijd van toepassing.

2.2 Op het polisblad van 27 juni 2017 zijn onder andere de volgende clausules vermeld:

“Deze verzekering is aangegaan onder het beding dat het verzekerde motorrijtuig is voorzien van tenminste een goed werkend VbV/SCM alarmsysteem met hellingshoekdetectie. Voor schade of verlies van het motorrijtuig door of ten gevolge van diefstal van het gehele motorrijtuig, inbraak, joyriding of verduistering, resp. poging daartoe bestaat uitsluitend dekking wanneer ten tijde van de gebeurtenis het alarmsysteem in werking was en het verzekerde motorrijtuig deugdelijk werd afgesloten. Indien gevraagd bent u verplicht dit aannemelijk te maken. Als aan deze verplichting niet is voldaan vervalt elk recht op uitkering ter zake van die schade. Onzorgvuldig gebruik handzender, elektronische sleutel, driver card etc. Ondertekenaar behoudt zich het recht voor niet tot uitkering over te gaan indien verzekerde door onzorgvuldig gebruik van de betreffende handzender, elektronische sleutel, driver card, zoals het onbeheerd achterlaten daarvan in het motorrijtuig deze niet aan verzekeraar kan overhandigen.”

2.3 In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(...)

Par. 22. Omvang van de dekking

(...)

II Verzekerde risico's

A. Mini casco

De verzekering biedt de verzekeringnemer dekking tegen schade aan of verlies van het motorrijtuig door:

- 1. brand, blikseminslag, ontploffing, kortsluiting, zelfontbranding en vliegtuigschade, ook als gevolg van een eigen gebrek van het motorrijtuig.*
- 2. Diefstal, braak, joyriding of pogingen daartoe of verduistering (inclusief de daardoor veroorzaakte schade aan het motorrijtuig, doch exclusief schade door of tijdens verduistering door de verzekeringnemer, een huurder of huurkoper).*

(...)

Par. 23. Uitsluiting

Onverminderd het gestelde in par. 9 is van de verzekering uitgesloten:

(...)

- 2. schade door een gebeurtenis als omschreven in par. 22 II sub A2 indien verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen.*

Hiervan is ondermeer sprake in de volgende gevallen:

- *Nadat verzekerde bekend was geworden dat de motorrijtuigsleutels waren gesloten of vermist en verzekerde verzuimd heeft adequate maatregelen te nemen ter voorkoming van vervolgschade;*
 - *Verzekerde het voertuig onbeheerd heeft achtergelaten terwijl is nagelaten dit voldoende af te sluiten;*
 - *Verzekerde een of meerdere motorrijtuigsleutels in het motorrijtuig heeft achtergelaten.*
- (...)*”

2.4 Op 1 februari 2018 wilde Consument met zijn auto het parkeerterrein van zijn bedrijf verlaten. Hij is daartoe met de auto het terrein afgereden en is direct na het geopende stalen schuifhek gestopt. Vervolgens is hij uitgestapt en naar de poort gelopen om deze dicht te schuiven en af te sluiten. Hij liet de motor van de auto draaien met de contactsleutel in het contactslot. Terwijl Consument zich aan de achterzijde van de auto bevond en bezig was met het dichtschuiven en sluiten van het stalen schuifhek heeft een onbekende persoon plaatsgenomen in de auto en is daarmee weggereden. Consument heeft diezelfde dag aangifte gedaan van diefstal van de auto.

2.5 Op het formulier autodiefstal van 8 februari 2018 – dat als bijlage bij het onderzoeksrapport is gevoegd- is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“BIJZONDERHEDEN / VERKLARING M.B.T. DIEFSTAL:

(...)

Nadat ik de Porsche van het parkeerterrein had gereden, ben ik uitgestapt en ben ik naar de schuifpoort gelopen om deze dicht te schuiven en af te sluiten.

De contactsleutel stak op dat moment in het contactslot en de motor van de Porsche draaide op dat moment toen ik de schuifpoort ging sluiten. Op die wijze sluit ik elke dag de poort van het bedrijfsterrein.

Op dat moment hoorde ik achter mij een geluid en toen ik omkeek, zag ik dat een man in mijn auto gestapt en op de bestuurderszitting had plaatsgenomen.

(...)”

2.6 In het onderzoeksrapport van 27 februari 2018 is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(...

Op de beelden waren de navolgende bijzonderheden zichtbaar:

(...)

De Porsche stopte net voorbij de poort, naar schatting met de achterzijde minder dan een meter van de poort.

(...)”

2.7 Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen omdat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen, het alarm ten tijde van de diefstal niet in werking was en Consument de sleutel onbeheerd in het voertuig heeft achtergelaten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert primair een vergoeding van € 89.860,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 31 mei 2018. Subsidiair vordert Consument een door de Commissie in redelijkheid te bepalen vergoeding, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 31 mei 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, omdat hij weigert de schade van Consument te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De normale voorzichtigheidsclausule moet zo worden uitgelegd dat een verzekeraar dekking op grond van deze clausule alleen kan weigeren indien de verzekerde een ernstige mate van schuld te verwijten valt. Zie ook GC Kifid 2016-651. Lichte schuld waaronder de situatie van een moment van onbedachtzaamheid is in dit kader niet voldoende. Zie ook HR 11 januari 1991, NJ 1991, 271, GC Kifid 2009-84 en GC Kifid 2017-089. Onder normale voorzichtigheid dient te worden verstaan de voorzichtigheid die men redelijkerwijs van een persoon in een bepaalde situatie kan verlangen. Dit betekent dat kleine onoplettendheden en verkeerde inschattingen niet zijn te rekenen tot onzorgvuldig gedrag. Verzekerd wordt aldus het gevaar dat een goed huisvader een fout maakt. Aan het gedrag van een goede huisvader is eigen dat een zekere mate van onzorgvuldigheid en/of nalatigheid de verzekerde in zijn verhouding tot de verzekeraar niet behoort te worden toegerekend. Een andere gedachtegang zou immers leiden tot de vreemde situatie dat de verzekeraar niet hoeft uit te keren in gevallen waarvoor de verzekerde de verzekering nu juist heeft afgesloten: klein menselijk falen.
- Ten tijde van de diefstal was sprake van direct toezicht op de auto. Uit het onderzoeksrapport blijkt immers dat Consument de auto net voorbij de poort heeft gestopt. Vervolgens is hij uitgestapt om de poort te sluiten. Onder deze omstandigheden brengt het enkele feit dat Consument niet voortdurend of onafgebroken visueel contact met de auto heeft gehouden in redelijkheid – en bij gebreke van een uitdrukkelijke polisbepaling of toelichting in die zin – niet mee dat hij onvoldoende voorzichtigheid heeft betracht. Zie ook GC Kifid 2018-447.

- Zonder nader onderzoek naar de feiten (bijv. een onderzoek ter plekke), hetgeen niet heeft plaatsgevonden, kan Verzekeraar niet stellen dat Consument is weg gelopen van de auto, door weg te lopen het zicht op en het binnen handbereik houden van de contactsleutel is verloren en dat Consument bij de poort met zijn rug naar de auto heeft gestaan.
- Het tijdsverloop tussen het uit de auto stappen en het naar de poort gaan was gering, terwijl de auto binnen handbereik was en Consument ook het zicht behield op de auto. Zie ook GC Kifid 2017-089 r.o. 4.4.
- Aan het onderzoeksbureau heeft Consument medegedeeld dat hij op die wijze elke dag de poort van het bedrijfsterrein afsluit. Verzekeraar leidt hier uit af dat Consument structureel op dezelfde wijze handelde, zodat geen sprake kan zijn van een menselijk ogenblik van onbedachtzaamheid. Verzekeraar voert aan dat dergelijk onvoorzichtig gedrag juist door het routinematig en structureel karakter, de kans op diefstal vergoot. De door Consument gedane mededeling is anders opgevat, dan deze is bedoeld. Consument heeft enkel willen duidelijk maken dat hij dagelijks per auto het bedrijfsterrein verlaat en vervolgens uitstapt om de poort te sluiten. Consument heeft geenszins willen stellen of bedoeld te stellen dat hij dagelijks bij het vergrendelen van de poort de contactsleutel in het contactslot van de auto laat steken en de motor van de auto laat draaien. Dat is namelijk niet het geval.
- Een (VbV/SCM) alarmsysteem (met hellingshoekdetectie) dat in werking is, is wat anders is dan een alarm dat in werking is. Een alarmsysteem bestaat uit een doelmatig geordend samenhangend geheel van bij elkaar horende beveiligingsactiviteiten dat dient tot respectievelijk diefstalpreventie (VbV/SCM klasse 1 t/m 3) en/of tot het traceren van het gestolen voertuig (VbV/SCM klasse 4 en 5). Een alarm vormt een onderdeel van dat alarmsysteem. Tussen partijen is niet in geschil dat de auto uitgerust was met het beveiligingssysteem dat Verzekeraar op de dekkingsbevestiging d.d. 24 juni 2017 heeft vermeld: SCM beveiligingsklasse 3 21. Evenmin is tussen partijen in geschil dat dit beveiligingssysteem een goed werkend en door VbV/SCM goedgekeurd alarmsysteem met hellinghoekdetectie was. Verzekeraar betoogt dat het alarm ten tijde van de diefstal niet in werking is getreden. Dat is echter niet wat de (primaire) dekkingsomschrijving in de clausele bepaalt. Het beroep van Verzekeraar op de clausele, voor zover deze ziet op het in werking zijnde alarmsysteem, gaat niet op. Het alarmsysteem met hellinghoekdetectie was wèl in werking. Daarmee is voldaan aan één van de voorwaarden die de clausele op de polis – letterlijk – aan dekking van de diefstalschade stelt.
- Verzekeraar stelt dat “verzekerde er niet in is geslaagd om aannemelijk te maken dat het alarm ten tijde van de diefstal in werking was en het voertuig deugdelijk was afgesloten,” Het deel van de clausele waarnaar Verzekeraar verwijst - een verval van recht clausele - bepaalt echter dat elk recht op uitkering ter zake van (diefstal)schade vervalt nadat verzekerde door verzekeraar is gevraagd aannemelijk te maken dat voldaan is aan de (dekkings)vereisten (een in werking zijnde alarmsysteem en een deugdelijk afgesloten motorrijtuig). Verzekeraar heeft Consument echter op geen enkel moment gevraagd om deze verplichting na te komen.

Het is Consument dan ook een raadsel waarom Verzekeraar meent te kunnen stellen dat hij er niet in is geslaagd aannemelijk te maken dat aan de dekkingsvereisten is voldaan.

- Naast het vereiste van een in werking zijnde alarmsysteem diende de auto ten tijde van de diefstal deugdelijk te zijn afgesloten. Of uit de verklaring van Consument blijkt dat de auto ten tijde van de diefstal deugdelijk was afgesloten, laat Consument ter beoordeling over aan de Commissie. Consument verwijst naar de door hem afgelegde verklaring in het proces-verbaal van de aangifte en aan het onderzoekbureau van 8 februari 2018.
- Voorts bevat de clause een voorbehoud ten aanzien van het doen van een uitkering indien verzekerde door onzorgvuldig gebruik van de elektronische sleutel, deze niet aan verzekeraar kan overhandigen. Als voorbeeld van “onzorgvuldig gebruik” verwijst de clause naar het onbeheerd achterlaten van de (elektronische) sleutel in het motorrijtuig. Dit deel van de clause houdt in dat onzorgvuldig gebruik van de sleutel door de verzekerde ten grondslag dient te liggen aan het niet kunnen overhandigen van die sleutel. Pas indien die onzorgvuldigheid vaststaat kan een afweging plaatsvinden tussen wel of niet uitkeren. Het ten deze relevante deel van de clause hanteert het begrip “achterlaten”. Ook het begrip “onbeheerd” is opgenomen in de clause. Volgens het WikiWoordenboek/de online versie van Van Dale woordenboek kan het woord “achterlaten” de volgende betekenissen hebben: iemand of iets laten (liggen) op een bepaalde plaats; laten blijven waar het is; weggaan van; verlaten. Volgens de online versie van Van Dale woordenboek betekent het woord “onbeheerd”: “zonder beheer of toezicht”. Uit de verklaringen van Consument blijkt dat hij de auto buiten de poort heeft geplaatst, is uitgestapt en naar de poort is gegaan/gelopen om deze te dicht te schuiven en af te sluiten. Op dat moment merkte dat hij dat er iets met zijn auto gebeurde. Het tijdsverloop was gering: hij is gedurende een zeer korte tijd uit zijn auto gestapt, terwijl deze auto binnen handbereik was en Consument ook het zicht behield op de auto. Voor onbeheerd achterlaten is ten minste vereist is dat er een zodanige afstand tussen hem en de auto bestond dat hij niet meer kon ingrijpen, indien nodig. Vergelijk Vgl. Raad van Toezicht Verzekeringen nummer 2002/8. Hiervoor is vereist dat het verzekerde voertuig niet meer binnen handbereik was en dat daarop evenmin zicht was. Vgl. bijv. rechtbank Arnhem 01-02-2012, ECLI:NL:RBARN:2012:BV3840, gerechtshof Den Bosch 18-12-2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BY6963 en Raad van Toezicht Verzekeringen nummer 2005/013. Bovendien dient er sprake te zijn van een zeker tijdsverloop. Zie ook ECLI:NL:RBARN:2012:BV3840 en gerechtshof Den Bosch 31-01-2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BV2582. Tevens Raad van Toezicht Verzekeringen nummer 2005/013 en Raad van Toezicht Verzekeringen 2003/50.
- Het standpunt van Verzekeraar dat Consument de auto onbeheerd heeft achtergelaten en zich aldus schuldig heeft gemaakt aan onzorgvuldig gebruik van de elektronische autosleutel kan bij gebrek aan bewijs dan ook niet in stand blijven. Dit geldt overigens evenzeer voor de stelling van Verzekeraar omtrent de aanwezigheid van veel/weinig verkeer/publiek ten tijde van de diefstal en de stelling omtrent de vraag of Consument met gevaar voor eigen leven geprobeerd heeft om de auto tegen te houden.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst omdat hij weigert de schade te vergoeden. Bij de beoordeling van de dekking van de voorgevallen schade, gelden de Voorwaarden in beginsel als uitgangspunt. Daarbij geldt dat het Verzekeraar in beginsel ook vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326.
- 4.2 De Commissie ziet aanleiding om allereerst het beroep van Verzekeraar op paragraaf 23 sub 2 van de Voorwaarden – het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid – te behandelen.
- 4.3 Voor deze beoordeling zoekt de Commissie aansluiting bij uitspraak Kifd GC 2019-581. Uit deze uitspraak blijkt dat voor de vraag of Consument de normale voorzichtigheid heeft betracht van belang is wat de Voorwaarden hierover zeggen, de redelijke uitleg daarvan en inkleuring van de feitelijke gang van zaken. Omstandigheden die van belang zijn, zijn onder meer de aard van de verzekering, de aard van de omgeving, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden en de waarde van hetgeen is gestolen.
- 4.4 De Commissie overweegt allereerst dat, gelet op hetgeen in voornoemde uitspraak is overwogen, het standpunt van Consument, dat alleen in geval van een ernstige mate van schuld van verzekerde een verzekeraar een beroep op de normale voorzichtigheidsclausule kan doen, niet opgaat. In die uitspraak is bepaald dat het geen algemene regel is dat verzekeraar pas een beroep op de voorzichtigheidsclausule toekomt, als sprake is van een ernstige mate van schuld. Zoals hiervoor is overwogen zijn alle omstandigheden van het geval van belang voor de vraag of de normale voorzichtigheid in acht is genomen. In de Voorwaarden is bepaald dat er onder andere geen sprake is van het in acht nemen van de normale voorzichtigheid als verzekerde het voertuig onbeheerd heeft achtergelaten terwijl is nagelaten dit voldoende af te sluiten en/of verzekerde een of meerdere motorrijtuigsleutels in het motorrijtuig heeft achtergelaten.
- 4.5 Vast is komen te staan dat Consument niet heeft voldaan aan de omschreven concrete verplichting de motorrijtuigsleutel niet achter te laten in het verzekerde voertuig (artikel 23 sub 2 van de Voorwaarden).

Een redelijke uitleg van deze bepaling brengt de Commissie tot het oordeel dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. Consument heeft immers de contactsleutel in het contactslot laten zitten toen hij de auto verliet. Dit brengt mee dat hij niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen en de schade om die reden dus niet is gedekt.

- 4.6 De Commissie is tevens van oordeel dat - gelet op de omstandigheden van het geval en de strikte formulering van de Voorwaarden - er niet kan worden gesproken van een moment van onbedachtzaamheid waarvoor de Verzekering wel dekking zou moeten bieden. Van belang hierbij vindt de Commissie ook dat niet vast is komen te staan dat Consument zicht had op de auto tijdens het sluiten van het schuifhek. Consument heeft aan het onderzoeksbureau immers verklaard dat hij een geluid hoorde en toen hij omkeek, zag dat een man in zijn auto was gestapt. Integendeel moet worden aangenomen, dat Consument zich in een situatie bevond waar hij niet onverwacht is afgeleid door personen of gebeurtenissen. Consument heeft aldus een situatie laten ontstaan waarin diefstal een meer dan reële mogelijkheid was, daar waar hij op eenvoudige wijze deze situatie had kunnen voorkomen door de sleutels uit het contact te halen toen hij de auto verliet om de poort dicht te schuiven. Dit alles geldt des te meer nu de auto een hoge waarde vertegenwoordigde. Dat er sprake is geweest van een gering tijdsverloop, doet aan voorgaande niet af.
- 4.7 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, komt de Commissie niet meer toe aan de beoordeling van de vraag of Verzekeraar zich heeft mogen beroepen op de op het polisblad vermelde clausules.
- 4.8 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Verzekeraar niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.