

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-709
prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Reaal Schadeverzekeringen N.V. (h.o.d.n. Zelf), gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 24 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument doet een beroep op haar woonverzekering in verband met diefstal van spullen uit haar woning middels een babbeltruc. Verzekeraar heeft de claim afgewezen onder verwijzing naar de Voorwaarden waarin wordt vermeld dat diefstal van inboedel uitsluitend wordt vergoed als er braak aan het woonhuis is te constateren. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar niet gehouden is de schade aan Consument te vergoeden. Nu er geen sprake is van braak aan het woonhuis van Consument, is er niet voldaan aan de Voorwaarden en is er geen dekking. De Commissie ziet geen aanleiding te oordelen dat een beroep van Verzekeraar op deze primaire dekkingsbepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het uitgangspunt is dat Verzekeraar met de dekkingsomschrijving de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid was dekking te verlenen, hetgeen hem vrijstaat. Zie HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326, r.o. 3.4.2. Afwijking van dit uitgangspunt is een uitzondering en is alleen aan de orde in bijzondere omstandigheden. Van dergelijke omstandigheden is de Commissie niet gebleken. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- aanvullende stukken van Consument d.d. 8 mei 2017
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een Woonverzekering afgesloten bij Verzekeraar. In de Voorwaarden is voor zover relevant het volgende opgenomen:

32 Omvang van de dekking inboedel in het woonhuis

32.1

Gedekt is schade aan of verlies van de in het bewoonde woonhuis aanwezige inboedel veroorzaakt door:

(...)

u. diefstal, inbraak of poging daartoe:

- voor diefstal van lijfsieraden wordt per gebeurtenis maximaal €2500,- vergoed;
- voor diefstal van audiovisuele- en computerapparatuur wordt per gebeurtenis maximaal €10.000,- vergoed. Dit maximum is niet van toepassing als de verzekeringnemer een geldig beveiligingscertificaat kan overleggen;
- voor diefstal van kunst, antiek en verzamelingen wordt per gebeurtenis maximaal €10.000,- vergoed.

Dit maximum is niet van toepassing wanneer de zaken zijn opgeborgen in een afgesloten brandkast die nagelvast aan het woonhuis is bevestigd en aan het oog onttrokken is. In dat geval wordt bij schade uitgegaan van de maximale waarde-indicatie die hiervoor door Kiwa Nederland N.V. is gepubliceerd;

- na diefstal van huissleutels wordt een maximale vergoeding verleend van €350,- voor de noodzakelijke vervanging van gelijkwaardige sloten, echter alleen indien de verzekeringnemer huurder is van het woonhuis;

Diefstal van inboedel wordt uitsluitend vergoed als er braak aan het woonhuis te constateren is.
(...)

2.2 Op zaterdag 11 februari 2017 is Consument slachtoffer geworden van diefstal uit haar woning door middel van een babbeltruc. Nadat er bij Consument werd aangebeld, heeft zij de deur geopend waarna zij zag dat er een onbekende vrouw voor de deur stond. Deze onbekende vrouw gaf aan kennis te willen maken omdat haar moeder binnenkort in hetzelfde appartementencomplex zou komen wonen. De onbekende vrouw is het appartement van Consument binnengelopen. Op het balkon en in de woonkamer heeft Consument enkele minuten met de onbekende vrouw staan praten en is kort erop vertrokken. Toen Consument in de avond naar bed ging, bemerkte zij dat haar kledingkast overhoop was gehaald en er verschillende sieraden weg waren. Consument heeft op 12 februari 2017 aangifte gedaan bij de politie.

2.3 Consument heeft naar aanleiding van deze diefstal uit haar woning een claim ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen onder verwijzing naar artikel 32.1 sub u waarin wordt vermeld dat er bij diefstal van inboedel uitsluitend wordt vergoed als er braak aan het woonhuis te constateren is. In de correspondentie tussen gemachtigde van Consument en Verzekeraar wordt onder meer het volgende vermeld door Verzekeraar:

“Als verzekeraar is het echter onze taak om te toetsen of een geclaimde schade op basis van de verzekeringsvoorwaarden is verzekerd. Wij menen dat dat in het geval van uw schoonmoeder helaas niet het geval is. De voorwaarden bieden dekking voor diefstal na inbraak. Gezien de omschreven toedracht, de daders zijn door misleiding (babbeltruc) binnengelaten, is er vanzelfsprekend geen sprake van inbraak (het fysiek verbreken van afsluitingen met zichtbare sporen van braak).”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de schade, door haar geschat op 10.000 euro.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft verschillende keren aan Verzekeraar gevraagd waarom er braaksporen moeten zijn en krijgt hier geen antwoord op. Consument is van mening dat Verzekeraar misbruik wil voorkomen en kan dit ook begrijpen. Echter, er is een buurvrouw als getuige en zij heeft een onbekende man in het appartement van Consument binnen zien gaan. Verzekeraar heeft de verklaring/aangifte van deze getuige nooit meegenomen in de beslissing. De getuigenverklaring zegt meer dan braakschade ooit zou kunnen bewijzen.
- Consument heeft de deur niet open laten staan. Dit heeft de onbekende vrouw gedaan nadat Consument de deur voor haar had geopend. De onbekende vrouw stapte onmiddellijk naar binnen nadat Consument de deur open heeft gedaan en begon haar verhaal. Consument werd hierdoor enigszins overrompeld, maar ook op haar hoede omdat haar portemonnee op tafel lag. In die verwarring heeft de onbekende vrouw de deur ontgrendeld en is meteen doorgelopen naar het balkon. Consument is geheel overrompeld achter de onbekende vrouw aangelopen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In de van toepassing zijnde voorwaarden is op pagina 10 in artikel 32.1.u. aangegeven dat diefstal is verzekerd na braak aan de woning; 'diefstal van inboedel wordt uitsluitend vergoed als er braak aan het woonhuis te constateren is'.
- Op basis van de ontvangen informatie is niet gebleken dat er sprake is van braak. In tegendeel, het vermoeden is immers dat de babbeltrec en het openstaan van de voordeur het mogelijk hebben gemaakt om de woning binnen te treden. De toelichting van Consument over het afsluiten en openen van de deur is niet van belang voor het beoordelen van de claim.
- Consument stelt in haar repliek ook nog eens expliciet dat er geen braakschade is.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die ter beoordeling bij de Commissie voorligt, is of Verzekeraar gehouden is de schade aan Consument te vergoeden. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend beantwoord dient te worden en overweegt hiertoe als volgt.

4.2 Als uitgangspunt geldt datgene wat tussen partijen is afgesproken en derhalve wat hierover in de Voorwaarden is bepaald. De Commissie is van oordeel dat de door Consument geclaimde schade ingevolge artikel 32.1.u. van de Voorwaarden van dekking is uitgesloten.

- 4.3 Artikel 32.1.u. van de Voorwaarden bepaalt dat diefstal van inboedel uitsluitend wordt vergoed als er braak aan het woonhuis te constateren is. Aan de voorwaarde waaronder de uitsluiting niet geldt, is in het onderhavige geval niet voldaan. Nu er geen sprake is van braak aan het woonhuis van Consument, is er niet voldaan aan artikel 32.1.u van de Voorwaarden en is er geen dekking.
- 4.4 De Commissie ziet geen aanleiding te oordelen dat een beroep van Verzekeraar op deze primaire dekkingsbepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, zie artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek. De stellingen van Consument dat een getuige meer zegt dan braakschade ooit kan bewijzen en dat de onbekende vrouw de deur weer heeft geopend, brengen dit niet zonder meer mee. Het uitgangspunt is dat Verzekeraar met de dekkingsomschrijving de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid was dekking te verlenen, hetgeen hem vrijstaat. Zie HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326, r.o. 3.4.2. Afwijking van dit uitgangspunt is een uitzondering en is alleen aan de orde in bijzondere omstandigheden. Van dergelijke omstandigheden is de Commissie niet gebleken, hetgeen onverlet laat dat de Commissie zich goed kan voorstellen dat het voorval voor Consument een grote emotionele en financiële impact heeft gehad.
- 4.5 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Verzekeraar heeft zich ter afwijzing van de claim van Consument mogen beroepen op de Voorwaarden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.