

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-102 d.d.

26 maart 2015

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. S. Riemens en drs. W. Dullemond, leden en mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft een inboedelverzekering. Tijdens een inbraak is een kluis met sieraden in zijn geheel gestolen. Aangeslotene beperkt de schadevergoeding tot € 5.000,- omdat Consument niet kan aantonen dat de waardeberging van de kluis hoger is dan € 5.000,-. De Commissie oordeelt dat de bepaling over maximale waardeberging tussen partijen is overeengekomen en dat dit een primaire dekkingsomschrijving betreft. Een beroep op vernietiging en terzijdestelling op grond van de redelijkheid en billijkheid gaan daarom niet op. Tot slot biedt Aangeslotene de Verzekering weliswaar aan, maar op haar rust uit dien hoofde geen plicht om Consument te adviseren over de vraag of diens waardeberging wel past bij de waarde van diens sieraden. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 25 september 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 maart 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 1 januari 2004 een inboedelverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Aangeslotene.
- 2.2 In de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering WO6100 (hierna: de Voorwaarden) staat – voor zover relevant – het volgende.

“Definities en nadere begripsomschrijvingen

Artikel 18

In de voorwaarden van de Woongarantverzekering wordt verstaan onder:

(...)

Waardeberging

De inbraakwerendheid van een kluis is af te lezen aan zijn indicatie Waardeberging. De waardeberging van de meeste in Nederland verkrijgbare kluisen is bepaald volgens Europese norm en is gebaseerd op het bergen van geld.

De bepaling van de waardeberging voor (lijf)sieraden wordt hiervan afgeleid. Als de kluis een voldoende hoge waarde-indicatie heeft, is diefstal van (lijf)sieraden uit deze kluis verzekerd.

De kluis dient op een deugdelijke wijze verankerd te zijn met de woning.

Voor meer informatie over kluisen en hun waardeberging adviseren wij u contact met ons op te nemen.”

- 2.3 In de Bijzondere voorwaarden Inboedelgarant WO6106 (hierna: de Bijzondere Voorwaarden) staat – voor zover relevant – het volgende.

“Deze voorwaarden gelden, mits van toepassing verklaard op de polis, naast de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering.

(...)

Wat is verzekerd

Artikel 2

2.1 In de woning

De verzekering dekt de schade aan de inboedel die veroorzaakt is door:

(...)

g. diefstal of poging daartoe;

(...)

- voor diefstal van lijfsieraden wordt maximaal € 5.000,- per gebeurtenis vergoed. Boven dit bedrag vindt vergoeding plaats voor sieraden die zich bevonden in een kluis, tot maximaal de waardeberging van deze kluis.

Voorwaarde hierbij is dat er sporen van braak aan deze kluis aanwezig zijn;”

- 2.4 Tussen vrijdag 21 december en dinsdag 25 december 2012 is ingebroken in de woning van Consument.

- 2.5 In het rapport van de politie is onder ‘toelichting bij incident’ onder meer het volgende opgenomen.

“MELDER: (...)

15.42 25-12-2012

CALL CENTER POLITIE2

INBRAAK WONING (NIET HETERDAAD / POGING / INSLUIPING)

BIJ DE OVERBUREN OP NUMMER [nr.], CONSUMENT, IS INGEBROKEN. RAAM KAPOT EN TUINDEUR IS OPEN. DOOR RAAM GEKEKEN, DE BOEL LIGT OVERHOOP. BEWONERS NIET THUIS, PAAR DAGEN WEG. MOBIEL NUMMER VAN HEN NIET BEKEND.

(...)

Melding inbraak woning. Het was on[t]dekt door de overburen. De bewoners zelf waren niet thuis. TP zagen we dat er een raam aan de achterzijde van de woning kapot was en dat de achterdeur open stond. Waarschijnlijk is men via het raam naar binnen gegaan en zo kwam men uit in de keuken. In de woning zagen wij dat er een kast helemaal gesloopt was in het halletje naar de slaapkamer. Het was te zien dat er wat aan de muur en vloer bevestigd was geweest.

Waarschijnlijk een kluis. Op de grond daar lagen allemaal gereedschappen waarschijnlijk uit de garage. Er was veel sloopwerk te zien om de waarschijnlijk kluis weg te krijgen. Men heeft daar ook veel tijd voor moeten nemen. In de slaapkamer beneden was ook de kledingkast doorzocht en stonden er laatjes open. (...)"

- 2.6 Naar aanleiding van de schademelding door Consument, heeft Aangeslotene een expertisebureau ingeschakeld.
- 2.7 Aangeslotene heeft naar aanleiding van de schadevaststelling een totaalbedrag van € 6.586,80 aan Consument vergoed. Een gedeelte van dat bedrag bestond uit schadevergoeding voor de gestolen sieraden. Aangeslotene heeft daarvoor op grond van artikel 2 van de Bijzondere Voorwaarden een bedrag van € 5.000,- vergoed.
- 2.8 Consument heeft hiertegen bij brief van 16 juni 2013 bezwaar gemaakt. Aangeslotene is bij haar standpunt gebleven en heeft het bezwaar van Consument afgewezen.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene de door hem geleden schade vergoedt, bestaande uit de gestolen sieraden in de kluis ten waarde van € 33.537,00, waarvan € 5.000,- reeds is vergoed.
- 3.2 Aan deze vordering legt hij, kort en zakelijk weergegeven, ten grondslag dat:
 - Consument niet beschikt over een polisblad dat ten tijde van de diefstal gold, zodat niet te controleren is welke algemene voorwaarden daarop van toepassing waren.
 - de bepaling waarop Aangeslotene zich beroept vernietigbaar is op grond van artikel 6:236 sub k Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
 - de bepaling waarop Aangeslotene zich beroept in strijd is met de redelijkheid en billijkheid, omdat causaal verband tussen de schade en de bepaling ontbreekt.
 - de sieraden in een verankerde kluis waren opgeborgen. Uit het politierapport valt af te leiden dat de kluis een aanzienlijke waardeberging had, althans meer dan € 5.000,-.
 - Aangeslotene niet heeft geïnformeerd dat Consument een bewijs van de waardeberging buiten de kluis had moeten bewaren.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
 - de algemene voorwaarden zijn in 2004 overeengekomen en de inhoud van de betreffende bepalingen is sindsdien niet gewijzigd.
 - het gaat hier om een kernbeding die de omvang van de dekking omschrijft. Een beroep op vernietigbaarheid en strijd met redelijkheid en billijkheid gaat daarom niet op. Het staat Aangeslotene vrij de grenzen van de dekking te omschrijven.
 - op basis van de informatie die door verzekerde en de expert zijn verstrekt kan niet worden vastgesteld dat de kluis een waardeberging had van meer dan € 5.000,00.
 - Aangeslotene is geen adviseur, maar slechts aanbieder. Zij had dan ook niet uit eigener beweging hoeven adviseren over de waardeberging.

4. Beoordeling

Algemene voorwaarden – overeengekomen?

- 4.1 Aan de orde is allereerst de vraag welke sets algemene voorwaarden van toepassing zijn en wat de inhoud daarvan is. Het geschil beperkt zich tot de toepasselijkheid en inhoud van artikel 18 van de Voorwaarden en artikel 2 van de Bijzondere voorwaarden.

- 4.2 Consument stelt dat hem niet bekend is welke algemene voorwaarden van toepassing waren op zijn Verzekering nu het polisblad in de gestolen kluis lag. Aangeslotene heeft onbetwist gesteld dat algemene voorwaarden bij het aangaan van de Verzekering in 2004 zijn overeengekomen tussen partijen. Het komt niet voor dat een dergelijke verzekering wordt gesloten zonder dat algemene voorwaarden van toepassing zijn nu de omschrijving van de dekking in die voorwaarden is neergelegd, zodat zonder de voorwaarden geen verzekeringsovereenkomst tot stand komt.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat in 2004 een verzekering is gesloten. Nu het aanbod van Aangeslotene maar één vorm kent, te weten een polisblad met algemene voorwaarden en door Consument niet betwist wordt dat bij het aangaan van de Verzekering algemene voorwaarden van toepassing waren, stelt de Commissie vast dat voldoende aangetoond is dat algemene voorwaarden tussen partijen zijn overeengekomen bij het aangaan van de Verzekering in 2004.
- 4.4 Aangeslotene heeft vervolgens gemotiveerd gesteld dat de algemene voorwaarden op het onderwerp van de waardeberging sinds 2004 niet gewijzigd zijn. Indien al eerdere versies dan WO6100 en WO6106 van toepassing zouden zijn, dan zou dit materieel niet tot een andere uitkomst leiden. De enkele stelling van Consument dat Aangeslotene geen oudere polis meer kan reproduceren is onvoldoende om aan te nemen dat de bepaling en over de waardeberging niet tussen partijen is overeengekomen. Consument heeft daarom onvoldoende gemotiveerd betwist dat de inhoud van de bepalingen over de waardeberging niet van toepassing zouden zijn op zijn Verzekering. De Commissie gaat er dus van uit dat de tekst van artikel 18 van de Voorwaarden en artikel 2 van de Bijzondere Voorwaarden weergeeft hetgeen tussen partijen ter zake van de dekking van lijfsieraden is overeengekomen.

Bepaling over waardeberging

- 4.5 Consument stelt dat artikel 2 van de Bijzondere Voorwaarden onredelijk bezwarend is op grond van artikel 6:236 sub k BW. De Commissie kan Consument niet volgen in dat betoog. Uit artikel 2 van de Bijzondere Voorwaarden volgt slechts dat Consument de waardeberging van de kluis dient aan te tonen om aanspraak te kunnen maken op dekking. Er staat in dit artikel geen beperking van de wijze waarop Consument bewijs zou kunnen leveren van de maximale waardeberging van de kluis, noch wordt daarin de bewijslast ten nadele van Consument gewijzigd.
- 4.6 Consument stelt vervolgens dat de betreffende bepaling buiten toepassing dient te blijven omdat deze in strijd is met de redelijkheid en billijkheid ex artikel 6:248 lid 2 BW. Daartoe voert Consument aan dat causaal verband tussen de schade en het vereiste van maximale waardeberging ontbreekt, omdat de kluis ook zou zijn gestolen indien de maximale waardeberging wel toereikend was geweest. Aangeslotene betwist dit en betoogt dat in artikel 2 van de Bijzondere Voorwaarden is vastgelegd voor welke gevallen op grond van de tussen partijen gesloten verzekeringsovereenkomst wel of geen dekking bestaat en dat de redelijkheid en billijkheid daaraan niet kunnen derogeren.
- 4.7 De Commissie stelt voorop dat waar een verzekeraar in de primaire omschrijving van de dekking bepaalde evenementen heeft uitgesloten, een beroep op de primaire dekkingsomschrijving niet met succes kan worden afgeweerd met de stelling dat een beroep van de verzekeraar daarop naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is met als argument dat de redenen waarom de verzekeraar dit soort evenementen niet wil verzekeren zich in het concrete geval niet voordoen. Met de

dekkingsomschrijving heeft de verzekeraar immers de grenzen omschreven waarbinnen hij bereid was dekking te verlenen, hetgeen hem vrijstond (HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326, r.o. 3.4.2).

- 4.8 In onderhavig geschil is de omvang van de dekking omschreven in artikel 2 van de Bijzondere Voorwaarden. De dekking voor sieraden is beperkt tot € 5.000,-. Pas als voldaan wordt aan de vereisten voor een hogere waardeberging dan wordt de dekking verhoogd. De stelling dat een beroep van Aangeslotene daarop naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, gaat niet op. Nu sprake is van een primaire dekkingsomschrijving, bestaat immers geen ruimte om Aangeslotene gehouden te achten toch dekking te verlenen omdat (zo al juist) de kluis ook zou zijn weggenomen bij een hogere waardeberging.
- 4.9 Nu niet is aangetoond dat de waardeberging van de kluis meer dan € 5.000,- bedroeg, komt de Commissie tot de conclusie dat voor de betreffende schade van Consument geen dekking bestaat onder de Verzekering. Immers niet is aangetoond dat voldaan is aan de voorwaarden voor een verhoogde dekking, te weten een hogere waardeberging van € 5.000,-. De omschrijving in het politierapport doet daaraan niet af, nu daaruit niet kan worden afgeleid wat de maximale waardeberging van de kluis is geweest.

Informatieverplichting Aangeslotene?

- 4.10 De volgende vraag die voorligt is of Aangeslotene jegens Consument tekort is geschoten door hem – zoals Consument stelt – niet te informeren over het begrip waardeberging en over het feit dat Consument de waardeberging moet aantonen bij een eventuele schade. Aangeslotene stelt dat haar voorwaarden hierover voldoende duidelijk zijn en dat zij als direct writer geen adviesfunctie heeft.
- 4.11 De Commissie is van oordeel dat de Voorwaarden voldoende duidelijk zijn over het begrip waardeberging en dat op Aangeslotene geen verplichting rust om Consument uit eigen beweging nader te informeren over de werking van de Voorwaarden omtrent de waardeberging in zijn specifieke geval. In de Voorwaarden staat bovendien dat Consument informatie kan opvragen bij Aangeslotene. Het had dus op de weg van Consument gelegen hierover te informeren indien een en ander bij Consument niet duidelijk was. Daarbij acht de Commissie van belang dat Aangeslotene de Verzekering weliswaar aanbiedt, maar dat op haar uit dien hoofde geen plicht rust Consument te adviseren over de vraag of diens waardeberging wel past bij de waarde van diens sieraden. Het ligt ook daarom op de weg van Consument om zelf te onderzoeken of de waardeberging voldoet aan zijn wensen en desgewenst bij Aangeslotene of een assurantietussenpersoon te informeren naar mogelijke alternatieven. De door Consument genoemde omstandigheden die na de diefstal hebben plaatsgevonden doen daaraan niet af. Nu Aangeslotene niet verplicht is Consument te informeren over de werking van de Voorwaarden omtrent de waardeberging, kan de omstandigheid dat zij dat niet zou hebben gedaan niet tot aansprakelijkheid leiden.
- 4.12 Op grond van het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.