

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-140 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 september 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Tilburg, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 29 maart 2016  
Aard uitspraak : bindend advies

### **Samenvatting**

Tussen partijen bestaat discussie over de uitleg van de polisvoorwaarden behorende bij de 'BuitenDeDeurVerzekering'. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat deze verzekering alleen dekking biedt aan gezinsleden van de verzekeringnemer voor zover die gezinsleden op hetzelfde woonadres zijn ingeschreven. Consument bestrijdt dit en stelt dat wonen op hetzelfde adres voldoende is. De Commissie volgt Consument in dit standpunt. De polisvoorwaarden zijn op dit punt niet eenduidig, hetgeen voor rekening van Verzekeraar behoort te blijven. Verzekeraar had deze onduidelijkheid immers eenvoudig kunnen voorkomen door de voorwaarden preciezer te formuleren.

### **1. Procesverloop**

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

- het klachtformulier van Consument, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar, inclusief bijlagen;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 De vader van Consument, [X], heeft bij Verzekeraar een 'Interpolis Alles in één Polis'. De verzekering wordt geadmistreerd onder polisnummer [nr.1]. Eén van de onderdelen van de verzekering is de Rubriek Wonen met een 'BuitenDeDeurverzekering'. Het verzekerd bedrag voor dit onderdeel bedroeg ten tijde van na te melden diefstal EUR 5.000. Blijkens het polisblad geldt de dekking voor een meerpersoonshuishouden. Op dit onderdeel van de verzekering waren toen de voorwaarden met modelnummers 20203 en 205B1 van toepassing, alsmede clause 2. In de voorwaarden was voor zover relevant, bepaald:

## **Artikel 2** **Voor wie geldt deze verzekering en waar?**

*De verzekering geldt voor u en kan ook voor andere personen gelden. Dat hangt af van het huishouden waarvoor deze verzekering geldt. De personen voor wie deze verzekering geldt, noemen we in deze voorwaarden ook 'u'. Op het verzekeringsbewijs staat voor welk huishouden deze verzekering geldt: voor een eenpersoonshuishouden, voor een tweepersoonshuishouden of voor een meerpersoonshuishouden.*

*c. Staat op het verzekeringsbewijs dat deze verzekering geldt voor een meerpersoonshuishouden? Dan geldt de verzekering voor u en voor alle personen hieronder.*

- De gezinsleden, maar alleen als deze personen bij u op hetzelfde adres wonen. Bijvoorbeeld uw kinderen of uw partner.*
- Uw adoptiefkinderen. De verzekering geldt voor de adoptiefkinderen vanaf het moment dat u de kinderen officieel krijgt overgedragen. **Let op:** de adoptiefkinderen moeten op hetzelfde adres in Nederland wonen als u en op dat adres in het Nederlandse bevolkingsregister staan ingeschreven.*
- Uw kinderen die vanwege een studie ergens anders wonen.*

- 2.2 Op 25 juli 2015 is Consument tijdens het winkelen bestolen. Bij de diefstal zijn de mobiele telefoon, een ketting en een horloge van Consument weggenomen. Consument heeft hiervan diezelfde dag nog aangifte gedaan bij de politie. Op de aangifte is als woonadres vermeld: '[straat], [postcode] [plaats]'.
- 2.3 De schade is gemeld bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft geweigerd de schade te vergoeden en heeft daartoe gesteld dat Consument niet op het adres van de verzekeringnemer woonachtig was. Consument heeft zich hierover beklagd. Dit heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

## **3. Vordering, klacht en verweer**

*Klacht, grondslag en vordering*

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar weigert de door haar geleden diefstalsschade te vergoeden op de grond dat zij ten tijde van de diefstal niet woonachtig was op het adres van de verzekeringnemer. Consument stelt daartoe dat:
- Zij weldegelijk woonachtig is op het adres van de verzekeringnemer en dat zij nooit ergens anders gewoond heeft. Zij stelt dat zij tijdelijk op een ander adres stond ingeschreven in verband met problemen met de postbezorging. Consument wijst er daartoe op dat zij informatie aangaande andere verzekeringen en haar salaris op het adres van verzekeringnemer ontving;
  - Dat nergens in de overeenkomst of bijbehorende voorwaarden is bepaald hoe het begrip 'wonen' wordt beoordeeld en dat daarin in ieder geval niet is bepaald dat dit wordt beoordeeld aan de hand van de inschrijving in het bevolkingsregister.

- iii. Dat uit de polisvoorwaarden expliciet blijkt van een verschil in 'wonen' en in 'ingeschreven staan', nu met betrekking tot adoptiefkinderen expliciet is bepaald dat deze ingeschreven moeten staan op het adres van de verzekeringnemer. Dit is ten aanzien van kinderen niet als vereiste gesteld.
- iv. De polisvoorwaarden zijn onduidelijk met betrekking tot het begrip 'wonen'. Consument verstaat daaronder het feitelijk ergens verblijven. Bij onduidelijkheid over de polisvoorwaarden dient dit in het voordeel van Consument te worden uitgelegd.

In het licht van het voorgaande stelt Consument dat Verzekeraar de door haar geleden schade van EUR 2.300 dient te vergoeden.

#### *Verweer*

3.2 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:

- Consument stond ten tijde van de diefstal niet ingeschreven op het woonadres van de verzekeringnemer.
- Uit artikel 2 van de polisvoorwaarden blijkt dat een kind op het adres van de verzekeringnemer moet wonen.
- Een persoon woont ergens als hij volgens de Basisregistratie Personen op dat adres is ingeschreven. Deze verplichting is vastgelegd in de Wet Basisregistratie Personen. Verzekeraar verwijst daartoe naar een toelichting op deze wet.
- De uitleg die Consument aan het begrip 'wonen' geeft, ligt niet voor de hand.
- De reden dat voor adoptiefkinderen specifiek is bepaald dat registratie in het bevolkingsregister vereist is, is omdat het niet vanzelfsprekend is dat adoptiefkinderen op hetzelfde adres staan ingeschreven als de adoptieouder.

#### *Repliek*

3.3 Consument heeft na verweer nog de volgende aanvulling gegeven:

- Consument bestrijdt niet dat op grond van de polisvoorwaarden vereist is dat zij op het adres van de verzekeringnemer woonachtig moet zijn. Zij is ook steeds op dat adres woonachtig geweest.
- Consument stelt dat uit de polisvoorwaarden evenwel niet blijkt dat de vraag of iemand ergens woonachtig is, wordt beantwoord aan de hand van de inschrijving in het bevolkingsregister.
- De toelichting op de Wet Basisregistratie Personen geeft geen toelichting op het begrip 'wonen'.
- Het feit dat Verzekeraar in het geval van adoptiefkinderen andere eisen stelt bevestigt dat Verzekeraar aan het begrip 'wonen' en aan 'inschrijving in de Basisregistratie Personen' een verschillende betekenis geeft.

Consument handhaaft haar standpunt dat haar schade onder de dekking valt nu zij altijd op hetzelfde adres als de verzekeringnemer heeft gewoond. Consument wenst haar schade dan ook alsnog vergoed te krijgen van Verzekeraar.

### Dupliek

3.4 Verzekeraar heeft in reactie op de repliek van Consument nog een aanvullende reactie gegeven.

Verzekeraar stelt daarin dat het verblijven op een adres niet gelijk staat aan het wonen op een adres. Verzekeraar benadrukt dat Consument ten tijde van de diefstal niet stond ingeschreven op het adres van de verzekeringnemer. Om die reden is Consument volgens Verzekeraar geen verzekerde in de zin van de verzekeringsovereenkomst. Verzekeraar verwijst in dat kader naar artikel 2 van de voorwaarden en stelt dat aansluiting moet worden gezocht bij de wet.

Verzekeraar stelt ten aanzien van de tekst voor adoptiefkinderen het volgende:

“[Consument] wijst ons op een dubbele beschrijving in de regeling van de adoptiefkinderen. De positie van adoptiefkinderen is bijzonder. Vaak worden adoptiefkinderen in het buitenland aan de adoptieouders overgedragen. Wij willen vanaf het moment van overdracht voor deze kinderen al dekking geven. Ook al wonen zij dan officieel nog niet in Nederland. Om die reden wilden wij in de “Let op” tekst omschrijven dat het de bedoeling is dat de adoptiefkinderen wel op hetzelfde adres als dat van de verzekeringnemer moeten wonen. Nu staat er twee keer dezelfde eis. Bij het omschrijven is iets misgegaan. Ik vroeg aan onze afdeling productontwikkeling deze dubbele beschrijving aan te passen. Uit deze dubbele beschrijving kan niet de tegengestelde uitleg van mevrouw [Y] worden afgeleid.”

Verzekeraar handhaaft haar afwijzing.

## 4. Beoordeling

4.1 De vordering van Consument betreft een vordering tot schadeuitkering uit hoofde van de tussen Verzekeraar en de vader van Consument geldende verzekeringsovereenkomst. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument schade heeft geleden ten gevolge van diefstal en dat diefstal een gedekt evenement is op de polis. Eveneens staat niet ter discussie dat de verzekering dekking biedt aan een meerpersoonshuishouden.

Verzekeraar stelt onder verwijzing naar artikel 2 sub c van de bijzondere voorwaarden evenwel dat hij niet gehouden is dekking te verlenen omdat Consument niet ingeschreven stond op het woonadres van verzekeringnemer.

Consument stelt dat zij feitelijk woonachtig was op het woonadres van verzekeringnemer, hetgeen door Verzekeraar niet is bestreden. Consument stelt voorts dat op basis van de verzekering en bijbehorende voorwaarden niet is vereist dat zij op hetzelfde adres stond ingeschreven in het bevolkingsregister.

De Commissie zal hierover thans een oordeel vellen.

- 4.2 De onderhavige kwestie gaat om een uitleg van polisvoorwaarden. De relevante verzekeringsvoorwaarde is op het punt waarover partijen twisten niet voor één lezing vatbaar en is daarmee niet duidelijk en begrijpelijk; het beding rechtvaardigt meerdere redelijke lezingen.

Met inachtneming hiervan dient op grond van art. 6:238 lid 2 tweede zin van het Burgerlijk Wetboek gekozen te worden voor een uitleg ten nadele van de verzekeraar: ingeval van een consumentenovereenkomst prevaleert de voor de consument meest gunstige lezing (de contra-proferentem regel). Nu Verzekeraar degene is die de voorwaarden heeft geredigeerd, draagt Verzekeraar het risico dat een bepaald beding tot een uitlegdispuut leidt. Verzekeraar had deze discussie immers eenvoudig kunnen voorkomen door het onderhavige beding scherper te formuleren, in die zin dat ook met betrekking tot kinderen van de verzekeringnemer (zijnde niet-adoptiefkinderen) expliciet te bepalen dat het eigen kind geacht wordt aan het adres van de verzekeringnemer te wonen indien dat kind ook daadwerkelijk aan dat adres in het bevolkingsregister is ingeschreven.

- 4.3 Nu in de voorwaarden niet expliciet is vastgelegd dat voor kinderen het begrip ‘wonen’ wordt vastgesteld aan de hand van het bevolkingsregister en nu door Consument onweersproken is gesteld dat zij woonachtig was op het woonadres van verzekeringnemer, is Verzekeraar gehouden dekking te verlenen onder de verzekering voor de door Consument geleden schade.

Nu de hoogte van de schade door Verzekeraar niet weersproken is, acht de Commissie Verzekeraar gehouden de door Consument gevorderde som van EUR 2.300 te vergoeden.

- 4.4 De conclusie is dat Consument terecht klaagt. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom toe.

## **5. Beslissing**

De Commissie bepaalt dat Verzekeraar gehouden is om binnen drie weken na verzending van een afschrift van deze beslissing aan Consument dient te voldoen een bedrag van € 2.300,-

*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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)*