

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-576
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. drs. S.F. van Merwijk en mr. P.A. Offers en mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 23 november 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft langs elektronische weg, op de website van een assurantietussenpersoon, een aanvraag ingediend voor een opstalverzekering van een woonhuis. Met betrekking tot het gebruik van het gebouw zijn in de aanvraag drie opties genoemd: *particulier gebruik, verhuur en leegstand*. Consument heeft gekozen voor de eerstgenoemde optie.

Op 6 november 2014 is als gevolg van brand door onbekende oorzaak aanzienlijke schade aan het verzekerde pand ontstaan. Verzekeraar heeft de claim afgewezen met een beroep op onjuiste opgave bij het aanvragen van de verzekering, omdat het zou gaan om een verhuurde woning. Toen duidelijk werd dat de woning ten tijde van het aanvragen van de verzekering (nog) niet werd verhuurd, stelde Verzekeraar zich op het standpunt dat Consument voor 'leegstand' had moeten kiezen. Bovendien was niet aan Verzekeraar doorgegeven dat de opstal niet door een verzekerde werd bewoond maar was verhuurd.

a. Mededelingsplicht bij het aanvragen van de verzekering

Gelet op de toelichting van Consument op de situatie ten tijde van het invullen van de aanvraag is de Commissie van oordeel dat Consument terecht heeft kunnen kiezen voor 'particulier gebruik' nu op dat moment geen sprake was van verhuur en/of leegstand. De woning werd nog bewoond door de verkoper, zijnde de partner van Consument. Die kreeg kort daarna de sleutel van een andere woning en vanaf die datum huurde zijn moeder de woning van Consument. Het was de bedoeling dat Consument op termijn zelf de woning zou gaan bewonen. De website is inmiddels ook aangepast met vragen over eigen bewoning en verhuur.

b. Risicowijziging

Er geldt een meldingsplicht ten aanzien van een *belangrijke* verandering van het risico, die voor Verzekeraar aanleiding kan zijn de premie en voorwaarden aan te passen, dan wel de verzekering te beëindigen. Verzekeraar heeft onvoldoende aangetoond dat het risico bij bewoning door de moeder van de partner van Consument zodanig was verhoogd dat een premieverhoging, aanpassing van de voorwaarden of beëindiging van de verzekering gerechtvaardigd is. Verzekeraar erkende desgevraagd dat wanneer de woning om niet in gebruik was gegeven er geen sprake zou zijn geweest van verhuur. Een verschil in de risico's waartegen de verzekering dekking biedt kon niet worden aangegeven. De Commissie stelt vast dat daarmee niet is aangetoond dat met de (tijdelijke) verhuur van de woning sprake was van een *belangrijke* verandering van het risico.

c. Verhuurde panden niet online verzekeraar?

Verzekeraar heeft weliswaar gesteld dat een 'Opstalverzekering Online' niet kan worden gesloten voor verhuurde panden, zodat de lopende verzekering zou zijn beëindigd, maar niet is gebleken dat Consument bij het aanvragen van de verzekering in duidelijke en niet mis te verstane bewoordingen ervan in kennis is gesteld dat verhuurde woningen niet worden geaccepteerd als een 'Opstalverzekering Online' wordt aangevraagd. Consument mocht er daarom op vertrouwen dat zij de onderhavige verzekering wél online kon afsluiten en Verzekeraar kan zich tegenover Consument niet beroepen op het argument dat dit niet zou kunnen.

d. Omschrijving 'opstal'

Verzekeraar heeft aangevoerd dat ten tijde van de schadegebeurtenis het pand niet meer in overeenstemming was met het verzekerde object, zoals in de polis was omschreven. Consument had een verzekering aangevraagd voor een woonhuis. Verzekeraar heeft een polis heeft afgegeven met voorwaarden, waarin het begrip 'Opstal' is omschreven als 'het op het polisblad omschreven woonhuis [...], dat door een verzekerde wordt bewoond [...]'. De Commissie stelt vast dat onder de gegeven omstandigheden de polis op dit punt niet in overeenstemming is met de aanvraag van Consument. Zij hoefde daarop ook niet bedacht te zijn. Op grond van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek zal de gewraakte zinsnede naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid bij de behandeling van de schadeclaim dan ook buiten beschouwing dienen te blijven.

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de claim van Consument ter zake van de brandschade d.d. 6 november 2014 alsnog verder behandelt op basis van de op 20 maart 2015 ondertekende akte van taxatie, met vergoeding van wettelijke rente.

I. Procesverloop

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

- de door gemachtigde van Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 20 november 2015;
- de repliek van de gemachtigde van Consument d.d. 3 december 2015;
- de dupliek van Verzekeraar d.d. 11 januari 2016;
- de verklaring van Consument met de keuze voor bindend advies d.d. 23 januari 2016;
- de pleitnotities van de gemachtigde van Verzekeraar d.d. 13 oktober 2016;
- de door de gemachtigde van Consument ter zitting overgelegde stukken 'productie: 10'.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Op grond van artikel 44.6 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienst-verlening is een uitspraak, ook als partijen de bindendheid van een uitspraak over de Klacht hebben aanvaard, niet bindend voor zover daarin aan hoofdsom (exclusief vertragingsrente en kosten) een bedrag wordt toegewezen van

a) meer dan € 250.000 indien Aangeslotene lid is van het Verbond van Verzekeraars of de Nederlandse Vereniging van Banken;

b) meer dan € 100.000 in alle overige gevallen.

Het staat partijen echter vrij zich in afwijking van deze bepaling, al dan niet onder voorwaarden, aan uitspraken tot een hoger bedrag te binden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 14 oktober 2013 langs elektronische weg, op de website van een assurantietussenpersoon, een aanvraag ingediend voor een opstalverzekering van een woonhuis.

Met betrekking tot het gebruik van het gebouw zijn in de aanvraag drie opties genoemd:

- *particulier gebruik*
- *verhuur*
- *leegstand.*

Consument heeft gekozen voor de eerstgenoemde optie.

De tussenpersoon of Verzekeraar heeft vervolgens een samenvatting van de aanvraag aan Consument gezonden, waarin onder andere het volgende is vermeld:

<i>Ingangsdatum</i>	<i>15-10-2013</i>
<i>Soort woning</i>	<i>Standaard vrijstaande woning</i>

U heeft het onderstaande aangegeven

Uw woning is:

- *Goed onderhouden*
- *Voorzien van een hard dak (geen riet)*
- *Alleen in gebruik voor particuliere bewoning en niet zijnde kamerverhuur*
- *Niet geheel of gedeeltelijk verhuurd*
- *Het grootste deel van de tijd bewoond*
- *Vergelijkbaar met aangrenzende panden*
- *Niet boven of onder een horecagelegenheid*
- *Geen monument*

Polisvoorwaarden

Algemene voorwaarden : 2010

Bijzondere voorwaarden : 2010-OP [‘Opstalverzekering Online’]

Artikel 8.2 (‘Wijziging van risico’) van de Algemene voorwaarden luidt:

8.2.1 *De ligging, de bouwaard en het gebruik van het woonhuis bij het sluiten van deze verzekering zijn ons volledig bekend.*

- 8.2.2 *U bent verplicht ons zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 maanden, in kennis te stellen van elke belangrijke verandering van het risico, waaronder in ieder geval wordt verstaan:*
- *verandering in gebruik of bestemming van het woonhuis;*
 - *leegstand van het woonhuis;*
 - *het buiten gebruik zijn van het woonhuis, voor een aaneengesloten periode van 2 maanden of die naar verwachting langer dan 2 maanden zal duren;*
 - *het kraken van het woonhuis of van een van de bijgebouwen;*
 - *iedere uitbreiding of verandering van de verzekerde hoedanigheid.*
- 8.2.3 *Na melding van een risicowijziging hebben wij het recht de premie en voorwaarden aan te passen, dan wel de verzekering met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen, te beëindigen.*
- 8.2.4 *Als melding van een risicowijziging niet of niet tijdig gebeurt, vervalt het recht op schadevergoeding 2 maanden na de datum van risicowijziging. Dit geldt niet als de verzekering na kennisgeving van de risicowijziging ongewijzigd zou zijn voortgezet. Als wij de verzekering slechts tegen een hogere premie of op gewijzigde voorwaarden zouden hebben voortgezet, vindt vergoeding van een eventuele schade plaats in verhouding van de betaalde tot de te betalen premie respectievelijk met inachtneming van die gewijzigde voorwaarden.*

In de Bijzondere voorwaarden is in artikel I ('Begripsomschrijvingen') het begrip 'Verzekerden' nader omschreven:

Verzekerden zijn: u, de verzekeringnemer, alsmede uw echtgeno(o)te of partner met wie u duurzaam samenwoont.

Het begrip 'opstal' is eveneens nader omschreven:

Onder opstal wordt verstaan: het op het polisblad omschreven woonhuis - inclusief het daartoe behorende (kunststof) glas -, dat door een verzekerde wordt bewoond, en de daarbij behorende:

- *niet aangebouwde bijgebouwen, garages, schuurtjes en bijgebouwen, voor zover deze niet groter zijn dan 30m²;*
- *antennes en zonweringen;*
- *centrale verwarmingsinstallaties;*
- *fundamenten en*
- *terreinafscheiding (zolang dit geen planten, bomen, struiken of rietmatten zijn).*

Per e-mail d.d. 15 oktober 2013 is de acceptatie van de aanvraag bevestigd.

- 2.2 Op 6 november 2014 is als gevolg van brand aanzienlijke schade aan het verzekerde pand ontstaan. De oorzaak van de brand is niet komen vast te staan.
- 2.3 Verzekeraar heeft op 10 november 2014 een polisblad afgegeven met wijzigingsdatum 1 oktober 2014, waarop het verzekerde pand is omschreven als 'Woonhuis van steen met een hard dak' en het gebruik als 'Particulier'.

2.4 Met een brief van 23 maart 2015 is Consument meegedeeld, dat de schade niet verzekerd is met de volgende toelichting:

Op het aanvraagformulier vragen wij naar een aantal zaken. Een van die vragen heeft betrekking naar de hoedanigheid van de woning. Een van de opties is om aan te geven of het hier om een woning gaat waarin u woont of dat het een woning is voor de verhuur. Op het aanvraagformulier heeft u aangegeven dat het een woonhuis betreft voor particuliere bewoning, terwijl het om een woning ging die u verhuurde.

Via de onlineverzekering kunnen geen verhuurde woningen worden verzekerd.

Omdat deze schade niet onder de dekking valt zullen wij het schadebedrag niet vergoeden.

2.5 De gemachtigde van Consument heeft op 1 april 2015 bezwaar aangetekend tegen de afwijzing. Bij het sluiten van de verzekering op 14 oktober 2013 is 'particuliere bewoning' als bestemming opgegeven, omdat daar ook sprake van was. Consument heeft de woning pas met ingang van 1 november 2013 verhuurd.

2.6 Verzekeraar heeft in een e-mailbericht aan de gemachtigde van Consument d.d. 21 april 2015 erkend, dat verzekerde de woning niet verhuurde. Aangezien Consument nooit in het woonhuis heeft gewoond, had zij voor 'leegstand' moeten kiezen. Er is nog steeds onjuiste informatie verstrekt. Bovendien is niet voldaan aan de verplichting om de wijziging binnen twee maanden aan Verzekeraar door te geven (artikel 8 van de Algemene voorwaarden).

2.7 Op 26 juni 2015 heeft de gemachtigde van Consument bij de directie van Verzekeraar een klacht ingediend. De directie van Verzekeraar heeft daarop gereageerd met een brief d.d. 10 juli 2015, waarin werd bevestigd dat de schade terecht is afgewezen. De discussie over het al dan niet particuliere gebruik is volgens Verzekeraar niet meer relevant gelet op de definities van 'Verzekerden' en 'Opstal' in artikel 1 van de Bijzondere voorwaarden. Hieruit blijkt dat de opstal door de genoemde verzekerden dient te worden bewoond. Per 1 november 2013 was de opstal niet meer bewoond door een verzekerde. Deze wijziging in het gebruik van de opstal had tijdig dienen te worden doorgegeven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert volledige vergoeding van de schade die zij ten gevolge van de brand op 6 november 2014 heeft geleden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft ten onrechte een beroep gedaan op het niet voldoen door Consument van haar wettelijke mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekerings-overeenkomst en is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De vragenlijst is correct en naar waarheid ingevuld. Van verzwijging of onjuiste opgave is geen sprake.

Ten tijde van het invullen van het formulier op de website van de tussenpersoon was het woonhuis niet verhuurd en stond het niet leeg.

De verhuur is pas in het weekend na 14 oktober 2013 met de moeder van de partner van Consument besproken. Consument heeft daarom 'particulier gebruik' gekozen; meer dan één optie aanvinken was niet mogelijk.

- Er is geen sprake geweest van een belangrijke risicowijziging door de verhuur van het woonhuis. Het bleef daarmee het bij de aanvraag opgegeven particuliere gebruik.
- Verzekeraar is tijdens de behandeling van de claim enkele malen van standpunt gewisseld, hetgeen op grond van vaste jurisprudentie niet toelaatbaar is. Een verzekeraar mag zijn afwijzingsgronden niet in een later stadium aanvullen als de ingeroepen afwijzingsgrond onjuist blijkt, omdat hij voorafgaand aan zijn afwijzing behoorlijk onderzoek had moeten doen.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft onjuiste gegevens verstrekt bij het aanvragen van de verzekering. Zij heeft de vraag naar het gebruik van de woning beantwoord met 'particulier gebruik', terwijl de woning op het moment van de aanvraag werd bewoond door de verkopende partij dan wel leeg stond, Consument zelf op een ander adres woonde en gedurende ruim een jaar de woning nog niet zou gaan betrekken, maar zou verhuren aan de moeder van de verkopende partij. Als Verzekeraar had geweten dat de woning leeg stond en/of zou worden verhuurd, zou de aanvraag voor de Opstalverzekering Online niet zijn geaccepteerd.
- De wijziging is niet tijdig doorgegeven. Consument heeft de woning kort na de aankoop verhuurd aan de moeder van de verkopende partij. Zij heeft deze wijziging niet aan Verzekeraar doorgegeven, terwijl zij daartoe volgens artikel 8.2.2 van de Algemene voorwaarden wel verplicht was. Reden dat een dergelijke wijziging moet worden doorgegeven is dat dit voor Verzekeraar aanleiding kan zijn de premie en voorwaarden aan te passen of de verzekering te beëindigen (artikel 8.2.3). Verhuur van een woning is voor Verzekeraar een wijziging die tot gevolg heeft dat de verzekering niet ongewijzigd wordt voortgezet. In geval van een Opstalverzekering Online zou dit tot gevolg hebben dat de verzekering zou worden beëindigd.
- Er is geen sprake van een ontoelaatbare wijziging van het standpunt. De claim is afgewezen omdat Consument onjuiste gegevens had verstrekt over het gebruik van de woning. Dat standpunt is gehandhaafd gebleven, maar later uitgebreid met andere afwijzingsgronden.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling is de vraag of Verzekeraar terecht vergoeding heeft kunnen weigeren van de schade die op 6 november 2014 door brand aan het verzekerde pand is ontstaan. Daarbij zijn de volgende aspecten van belang.

4.2 a. *Mededelingsplicht bij het aanvragen van de verzekering*

Consument heeft de vraag naar het gebruik van het gebouw, waarvoor drie opties waren aangeboden, beantwoord met ‘particulier gebruik’. De twee overige opties waren ‘verhuur’ en ‘leegstand’.

Gelet op de toelichting van Consument op de situatie ten tijde van het invullen van de aanvraag is de Commissie van oordeel dat Consument terecht heeft kunnen kiezen voor ‘particulier gebruik’ nu op dat moment geen sprake was van verhuur en/of leegstand. De woning werd nog bewoond door de verkoper, zijnde de partner van Consument. Die kreeg op 1 november 2013 de sleutel van een andere woning en vanaf die datum huurde zijn moeder de woning van Consument. Het was de bedoeling dat Consument op termijn zelf de woning zou gaan bewonen. De directie van Verzekeraar heeft in zijn brief van 10 juli 2015 aan de advocaat van Consument geschreven ‘De discussie richt zich nu op de aanvraag en de onduidelijkheid over de term *particulier gebruik*. Ik kan mij [dit] voorstellen dat hierover onduidelijkheid bestaat, maar dit is voor het niet toekennen van deze schade niet relevant.’

De website is inmiddels aangepast; de vragen met betrekking tot het gebruik van de woning luiden thans als volgt:

Woon je zelf in de woning?

Ja

Nee

Nog niet

Ja en een deel van de woning wordt zakelijk gebruikt

Soms, want het is een recreatiewoning

Waarvoor gebruik je de woning?

Ik verhuur de woning

De woning staat leeg

Ik gebruik de woning zakelijk

Aan wie verhuur je de woning?

Aan steeds wisselende huurders

Aan één persoon voor langere tijd

Aan een (echt)paar of gezin voor langere tijd

Anders

Dit alles leidt tot de conclusie dat Verzekeraar zich jegens Consument er niet op kan beroepen dat de gestelde vraag naar het gebruik van het te verzekeren pand onjuist is beantwoord.

4.3 b. *Risicowijziging (artikel 8.2.2 en 8.2.3 van de Algemene voorwaarden)*

Er geldt een meldingsplicht ten aanzien van een *belangrijke* verandering van het risico, die voor Verzekeraar aanleiding kan zijn de premie en voorwaarden aan te passen, dan wel de verzekering te beëindigen. Verzekeraar heeft onvoldoende aangetoond dat het risico bij bewoning door de moeder van de partner van

Consument zodanig was verhoogd dat een premieverhoging, aanpassing van de voorwaarden of beëindiging van de verzekering gerechtvaardigd is. Verzekeraar erkende desgevraagd dat wanneer de woning om niet in gebruik was gegeven er geen sprake zou zijn geweest van verhuur. Een verschil in de risico's waartegen de verzekering dekking biedt kon niet worden aangegeven. De Commissie stelt vast dat daarmee niet is aangetoond dat met de (tijdelijke) verhuur van de woning sprake was van een *belangrijke* verandering van het risico.

4.4 *c. Verhuurde panden niet online verzekeraar?*

Verzekeraar heeft weliswaar gesteld dat een 'Opstalverzekering Online' niet kan worden gesloten voor verhuurde panden, zodat de lopende verzekering zou zijn beëindigd, maar niet is gebleken dat Consument bij het aanvragen van de verzekering in duidelijke en niet mis te verstane bewoordingen ervan in kennis is gesteld dat verhuurde woningen niet worden geaccepteerd als een 'Opstalverzekering Online' wordt aangevraagd. Consument mocht er daarom op vertrouwen dat zij de onderhavige verzekering wél online kon afsluiten en Verzekeraar kan zich tegenover Consument niet beroepen op het argument dat dit niet zou kunnen.

4.5 *d. Omschrijving 'opstal' (artikel 1.2 van de Bijzondere voorwaarden)*

Verzekeraar heeft aangevoerd dat ten tijde van de schadegebeurtenis het pand niet meer in overeenstemming was met het verzekerde object, zoals in de polis was omschreven. Consument had op 14 oktober 2013 een verzekering aangevraagd voor een woonhuis. In de toegezonden 'Samenvatting aanvraag AEGON Opstalverzekering Online' is vermeld 'U heeft zich verzekerd voor: Opstal - Met garantie tegen onderverzekering'. Verzekeraar heeft een polis heeft afgegeven met de Bijzondere voorwaarden nr. 2010-OP, waarin het begrip 'Opstal' - voor zover van belang - is omschreven als 'het op het polisblad omschreven woonhuis [...], dat door een verzekerde wordt bewoond [...]'. De Commissie stelt vast dat onder de gegeven omstandigheden de polis op dit punt niet in overeenstemming is met de aanvraag van Consument. Zij hoefde daarop ook niet bedacht te zijn. Op grond van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek zal de gewraakte zinsnede naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid bij de behandeling van de schadeclaim dan ook buiten beschouwing dienen te blijven.

4.6 Het voorgaande leidt ertoe dat de Commissie de vordering van Consument zal toewijzen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal verder onbesproken blijven.

5. **Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de claim van Consument ter zake van de brandschade d.d. 6 november 2014 alsnog verder behandelt op basis van de op 20 maart 2015 ondertekende akte van taxatie, met vergoeding van rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 4 april 2015, de datum waarop het verzuim van Verzekeraar is ingetreden, nadat hij op 1 april 2015 door de gemachtigde van Consument in gebreke was gesteld, tot aan de dag van algehele voldoening.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak ook aan de rechter voorleggen.

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 46 van het Reglement.