

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-008 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., gevestigd te Dordrecht, h.o.d.n. National Academic verder te noemen “Verzekeraar”
Datum uitspraak : 3 januari 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Schade door ruitbreuk. Kernvraag in dit geschil is of Consument recht heeft op vergoeding van de geclaimde ruitbreuk. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar op basis van de beschikbare gegevens terecht de eis heeft gesteld dat Consument de vervangingsnota van de lekke ruiten dient over te leggen voor de beoordeling van de uitkeringsplicht. De Commissie onderschrijft het standpunt van Verzekeraar dat Consument zijn wettelijke verplichting tot het verschaffen van alle inlichtingen en bescheiden die voor Verzekeraar van belang zijn voor de beoordeling van zijn uitkeringsplicht niet is nagekomen en stelt vast dat Verzekeraar door de niet-nakoming in een redelijk belang is geschaad. De wel beschikbare gegevens geven onvoldoende onderbouwing voor de stelling van Consument dat de geclaimde ruitbreuk geen verband houdt met de eerder door Consument vervangen lekke ruiten. De 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 met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Verzekeraar heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. 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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een inboedelverzekering (hierna: “de Verzekering”) gesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn onder meer de Algemene Verzekeringsvoorwaarden 2009.I (hierna: “de Algemene Voorwaarden”) en de Bijzondere verzekeringsvoorwaarden woonhuis- en glasverzekering (hierna: “de Bijzondere Voorwaarden”) van toepassing. In de Algemene Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

“(…)

Artikel 7. Uw en onze verplichtingen in geval van een schade

(…)

c. binnen redelijke termijn alle van belang zijnde inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor National Academic van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.

(…)

Indien de hierboven genoemde verplichtingen (zie a tot en met f) niet door u zijn nagekomen loopt u het risico dat National Academic een deel van de schade, of de gehele schade niet aan u zal vergoeden.

(…)

Artikel 18. Uitsluitingen

Van de verzekering is uitgesloten:

(…)

j. schade aan dubbele beglazing voor zover dit een lek betreft.

(…)”

2.2 In de Bijzondere Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

“(…)

Artikel 7. Omvang van de dekking

De verzekering geschiedt tegen schade aan het woonhuis onvoorzien ontstaan door:

(…)

k. breuk van glazen legbladen, spiegels, vensterruiten en glas in deuren (Let op: het betreft uitsluitend de gevolgschade door breuk van de genoemde voorwerpen);

(…)”

2.3 Op 27 mei 2015 is als gevolg van een poging tot inbraak in de woning van Consument schade ontstaan aan het raamkozijn en de deur van de serre van de woning.

2.4 Consument heeft op 1 juni 2015 bij Verzekeraar melding gedaan van de schade.

2.5 Op 9 juni 2015 heeft Consument bij Verzekeraar telefonisch melding gedaan van een lekke ruit in de serre van zijn woning.

2.6 Bij e-mail van 22 juni 2015 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“(…)

Hierbij kom ik terug op bovengenoemd schadegeval.

De door u ingestuurde stukken hebben wij in goede orde ontvangen. De door u ingediende offerte is door ons akkoord bevonden. Na ontvangst van de nota zullen wij deze schade financieel met u afwikkelen.

(…)”

2.7 De schadeclaim van 9 juni 2015 heeft Verzekeraar heeft met een beroep op artikel 18 sub j van de Voorwaarden afgewezen.

2.8 Op 3 maart 2016 heeft Consument tijdens het stofzuigen een glazen kandelaar tegen een ruit van de serre gestoten, waardoor een barst in de ruit is ontstaan.

2.9 Consument heeft op 15 maart 2016 bij Verzekeraar melding gedaan van de schade.

2.10 Op 19 maart 2016 heeft Consument Verzekeraar het volgende medegedeeld:

“(…)

Uw telefonische reactie op mijn schademelding heeft mij bevreemd.

Ik vind het beschamend dat u blijkt geeft van een wantrouwen jegens mij en dan zeker nog als tussenpersoon. Het kan niet zo zijn dat mijn verleden in mijn verzekeringsdossiers tot zo’n stellingname aanleiding heeft gegeven.

Even het verleden:

Een kennis raadde mij aan lekke ruiten bij u als schade aan te melden. Omdat ik dat moeilijk kon geloven heb ik Academica gebeld om dat bevestigd te krijgen. Niet geschoten altijd mis.

Geheel volgens mijn verwachting wees Academica de claim af en heb ik 2 lekke ruiten op eigen kosten laten vervangen.

Nu: Dus die informatie(winning) heeft u er dan blijkbaar toe gebracht uw wantrouwen kenbaar te maken?

Het is niet meer mogelijk om u de rekening te tonen van de 2 in de serre vervangen ruiten, die tegelijk met de door een inbraakpoging gesneuvelde ruit vervangen zijn.

(…)”

2.11 Bij e-mail van 19 mei 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“(…)”

Schademelding juni 2015

Bij de telefonische schademelding van 9 juni 2015 is gesproken over dubbelglasruiten die lek waren geraakt. Zoals u zelf in uw klacht aangeeft is deze schadeclaim afgewezen, op grond van de verzekeringsvoorwaarden die geen dekking bieden voor een lekke ruit.

Schademelding maart 2016

15 maart 2016 meldde u via onze website een ruitschade aan, te weten een scheur in een ruit .Om te voorkomen dat een niet-gedekte ruitschade alsnog via de verzekering vergoed zou worden, is u gevraagd om een bewijs van vervanging van de ruiten die in juni 2015 als lek waren opgegeven. Op 17 maart 2016 is met de heer [X] besproken dat de vervangingsofferte voor de gescheurde ruit van € 850,- akkoord was, mits u aantoonbaar maakte dat de in juni 2015 als lek opgegeven ruit op eigen kosten was vervangen.

Vervangingsnota lekke ruiten

Twee dagen na dit telefoongesprek stuurde u een e-mail naar de heer [X], waarin u aangeeft dat het niet mogelijk is de rekening te tonen van de twee vervangen ruiten in de serre die tegelijk met een door een inbraakpoging gesneuvelde ruit was vervangen. Een toelichting waarom dit niet mogelijk is, ontbreekt helaas. Tevergeefs vroeg de heer [X] u sindsdien nog drie maal om de vervangingsnota bij de glaszetter op te vragen. Dit heeft echter niet geleid tot het insturen van de vervangingsnota.

Conclusie

*In uw klacht geeft u aan dat de gehanteerde procedure niet in de voorwaarden vermeld staat. In artikel 7 van de Algemene Verzekeringsvoorwaarden is geschreven dat u verplicht bent om binnen redelijke termijn alle van belang zijnde inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor National Academic van belang zijn om de uitkeringsplicht te beoordelen. Daarbij bent u verplicht aan National Academic volle medewerking te verlenen. Ondanks meerdere verzoeken hiertoe heeft u niet op enige wijze aangetoond dat de in maart 2016 als gescheurd opgegeven ruit niet de in juni 2015 als lek opgegeven ruit betreft. Om die reden kan ik niet aan uw eis de geclaimde schade te vergoeden voldoen.
(...)"*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van de herstelkosten ad € 848,85.

Grondslag en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: De door Consument geclaimde ruitbreuk heeft niets te maken met de eerder door Consument vervangen lekke ruiten. Een intern bevulde ruit kan immers nooit vanzelf 100% helder worden. Consument heeft de twee lekke ruiten op eigen kosten laten vervangen. Hiertoe verwijst Consument naar de productiekenmerken van de vervangen lekke ruiten. Bovendien staat de door Verzekeraar gehanteerde procedure niet in de Voorwaarden vermeld. Verzekeraar dient de door Consument geleden schade derhalve te vergoeden.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd: Om duidelijkheid te verkrijgen over de eerder door Consument vervangen ruiten heeft Verzekeraar Consument verzocht de nota van de vervanging van de lekke ruit(en) over te leggen. Wanneer een schadeclaim voor een ruitbreuk volgt op een afgewezen schadeclaim voor een lekke ruit, wordt gevraagd om de vervangingsnota van de lekke ruit. Er kan dan geen misverstand ontstaan over het feit dat de lekke ruit niet wordt geclaimd als zijnde een ruitbreuk. Consument is om onbekende redenen niet bereid de betreffende factuur te overleggen. Consument is ingevolge artikel 7.c van de Algemene Voorwaarden echter verplicht om alle van belang zijnde inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke van belang zijn om de uitkeringsplicht te beoordelen. Ondanks meerdere verzoeken van Verzekeraar heeft Consument niet op enige wijze aangetoond dat de in maart 2016 als gescheurd opgegeven ruit niet de in juni 2015 als lek opgegeven ruit betreft. Verzekeraar gaat derhalve niet over tot vergoeding van de door Consument geleden schade.

4. Beoordeling

- 4.1 Kernvraag in dit geschil is of Consument recht heeft op vergoeding van de geclaimde ruitbreuk. Voorop staat dat het op de weg van Consument als verzekerde ligt om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting te bewijzen, dat de schade is ontstaan door een onder de Verzekering gedekte gebeurtenis. Voorts is het, gelet op het verweer van Verzekeraar, van belang dat op grond van artikel 7:941 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) en zoals ook opgenomen in artikel 7c. van de Algemene Voorwaarden de verzekeringnemer de verplichting heeft binnen redelijke termijn de verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen. Het recht op uitkering van de verzekering kan vervallen wanneer aan deze verplichtingen niet is voldaan.
- 4.2 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar op basis van de beschikbare gegevens terecht de eis heeft gesteld dat Consument de vervangingsnota van de lekke ruiten dient over te leggen voor de beoordeling van de uitkeringsplicht. Vast staat dat Consument in juni 2015 bij Verzekeraar melding heeft gemaakt van één lekke ruit. Consument heeft verklaard dat hij bij nader inzien twee lekke ruiten op eigen kosten heeft laten vervangen. Nu in artikel 18 sub j van de Voorwaarden is bepaald dat schade aan dubbele beglazing, voor zover dit een lek betreft, is uitgesloten van de Verzekering, heeft Verzekeraar Consument verzocht de nota van de vervanging van de lekke ruiten over te leggen. Dit om duidelijkheid te verkrijgen over de eerder door Consument vervangen ruiten. Op basis van de betreffende nota zou Verzekeraar eenvoudig kunnen vaststellen of de geclaimde ruitbreuk al dan niet verband houdt met de eerder door Consument vervangen lekke ruiten. De nota van de eerder door Consument vervangen lekke ruiten is daarmee voor Verzekeraar van belang voor de beoordeling van diens uitkeringsplicht. Consument kan de betreffende factuur echter niet overleggen. Ook is Consument niet ingegaan op het herhaaldelijk verzoek van Verzekeraar om de betreffende nota bij het glasherstelbedrijf op te vragen. De Commissie onderschrijft derhalve het standpunt van Verzekeraar dat Consument zijn wettelijke verplichting tot het verschaffen van alle inlichtingen en bescheiden die voor verzekeraar van belang zijn voor de beoordeling van zijn uitkeringsplicht niet is nagekomen en stelt vast dat Verzekeraar door de niet-nakoming in een redelijk belang is geschaad. De wel beschikbare gegevens geven onvoldoende onderbouwing voor de stelling van Consument dat de geclaimde ruitbreuk geen verband houdt met de eerder door Consument vervangen lekke ruiten.
- 4.3 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van Consument ongegrond is. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel 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.