

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-808
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. J.S.W. Holtrop,
leden en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 1 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een inboedelverzekering gesloten bij Verzekeraar. Bij Consument is ingebroken en is een kluis met daarin goudstaven gestolen, ter waarde van ruim 48.000,-. Consument heeft een claim ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar meent dat de goudstaven onder de kostbaarheidsdekking vallen en dat daarop een kostenmaximum van € 15.000,-. Consument meent dat deze claim onder de dekking van de inboedelverzekering valt, waarop geen dergelijk kostenmaximum van toepassing is.

De Commissie overweegt dat Consument gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op een telefonische mededeling van een schadebehandelaar van Verzekeraar, waarin is gezegd dat zijn schade op basis van de inboedelverzekering is gedekt. Het argument van Verzekeraar dat deze fout kenbaar is, is niet vast komen te staan. Vordering toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Verzekeraar.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is met Verzekeraar een inboedelverzekering overeengekomen. De inboedelverzekering bestaat uit één basisdekking inboedel en drie aanvullende dekkingen. Onder de basisdekking inboedel zijn ook kostbaarheden tot een bedrag van € 15.000,00 verzekerd. Op de inboedelverzekering zijn de voorwaarden 'Bijzondere Voorwaarden nr. 3019' van toepassing (hierna: de Verzekeringsvoorwaarden). De Verzekeringsvoorwaarden bevatten de volgende relevante bepalingen:

“4. Wat is verzekerd en wat niet?”

Deze inboedelverzekering bestaat uit één basisdekking inboedel en drie aanvullende dekkingen:

Basisdekking:

a Inboedel;

b Audio,- visuele- en computerapparatuur (hieronder vallen ook mobiele telefoons);

c Lijfsieraden;

d Kostbaarheden, standaard tot € 15.000,- verzekerd.

Het verzekerd bedrag voor de onderdelen a, b en c leest u op het polisblad.

(...)

4.1.1 Wat is verzekerd?

Wij verzekeren uw spullen tegen bijna iedere onvoorziene schade tijdens de looptijd van uw verzekering. In deze Bijzondere Voorwaarden en in de Algemene Voorwaarden leest u in welke gevallen er geen dekking is. Uw verzekerd bedrag staat op uw polis.

(...)

4.4. Basisdekking Kostbaarheden

4.4.1 Wat is verzekerd?

Wij verzekeren uw kostbaarheden tegen bijna iedere onvoorziene schade tijdens de looptijd van uw verzekering. In deze Bijzondere Voorwaarden en in de Algemene Voorwaarden leest u in welke gevallen er geen dekking is.

Standaard heeft u maximaal € 15.000,- aan kostbaarheden verzekerd. Heeft u meer verzekerd dan deze € 15.000,-? Dan staat de verhoging van het standaard verzekerd bedrag kostbaarheden op het polisblad vermeld.

(...)

12 Wat bedoelen wij met?

Inboedel

Alle spullen in uw particuliere huishouden. Voorbeelden daarvan zijn ook:

- fietsen en brom- en snorfietsen als u deze binnen in uw woonhuis heeft gestald;
- grasmaaimachines met een motor en kinderspeelgoed. Zij mogen niet harder kunnen dan 16 km per uur;
- kleine huisdieren;
- dezelfde spullen als hierboven die u tijdelijk van iemand heeft geleend. Het gaat dan om spullen die niet al ergens anders verzekerd zijn.

Kostbaarheden

Schilderijen/aquarellen, een (postzegel-/munten)verzameling, muziekinstrumenten, antiquiteiten, bont, Perzische tapijten, tafelzilver en recreatiegoederen (hobby- of sportuitrusting).”

- 2.2 Op 19 oktober 2016 is ingebroken in de woning van Consument. Hierbij is onder meer een kluis gestolen met daarin een vijftal goudbaren met een totale waarde van € 48.016,60. Consument heeft deze schade bij Verzekeraar geclaimd.
- 2.3 Door Verzekeraar is een schaderapport van 8 november 2016 opgesteld. Hierin staat het standpunt van Verzekeraar dat de goudbaren onder de rubriek 'Kostbaarheden' vallen. De schade is vastgesteld op € 15.000,00, zijnde de maximale dekking binnen de rubriek 'Kostbaarheden'.
- 2.4 Bij brief van 28 december 2016 heeft Verzekeraar Consument laten weten over te gaan tot uitkering van een bedrag van € 15.000,00.
- 2.5 Consument heeft bij e-mail van 3 januari 2017 Verzekeraar kenbaar gemaakt dat zijn standpunt is dat de goudbaren niet onder de rubriek 'Kostbaarheden' vallen, maar onder de rubriek 'Inboedel'.
- 2.6 Op 9 januari 2017 heeft een schadebehandelaar van Verzekeraar (hierna: de Schadebehandelaar) de gemachtigde van Consument telefonisch laten weten dat de door Consument geclaimde schade toch onder de dekking van de inboedelverzekering valt en dat het kostenmaximum van € 15.000,00 op zijn schadeclaim daarom niet van toepassing is. Verder heeft de schadebehandelaar in dit gesprek aangegeven dat een taxateur zal worden benoemd ter controle van de verzekerde som.
- 2.7 Op 11 januari 2017 heeft de Schadebehandelaar de gemachtigde van Consument het volgende medegedeeld:
- 2.8 “Geachte[naam gemachtigde],

U heeft bezwaar gemaakt tegen de vaststelling van deze schade. U gaf aan dat volgens u goudbaren niet onder kostbaarheden vallen. Goudbaren vallen volgens u onder reguliere inboedel. Dit zou betekenen dat deze voor een hoger bedrag verzekerd zijn.

Afgelopen maandag heb ik u medegedeeld dat wij de goudbaren inderdaad als inboedel zien. Om deze reden heb ik toen een expert ingeboekt om de verzekerde som te controleren. Dit om te controleren of er mogelijk sprake is van onderverzekering. Zoals wij telefonisch hebben besproken stuur ik u deze e-mail ter bevestiging van hetgeen wij telefonisch hebben besproken.

Wij zullen geen aanvullende uitkering doen in deze schade

Na ons gesprek van afgelopen maandag heb ik een 2^e bericht ontvangen van onze afdeling juridische zaken. Zij hebben aangegeven dat het wel te verdedigen is dat de goudbaren onder de dekking voor kostbaarheden vallen. Daarom zullen wij vasthouden aan onze eerste vaststelling van de schade en niet aanvullend uitkeren.

(...)”.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar overgaat tot uitkering van € 33.016,60 zijnde het verschil tussen de totale waarde van de gestolen goudbaren (€ 48.016,60) en het reeds door Verzekeraar uitgekeerde bedrag (€ 15.000,00).

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar schiet toerekenbaar tekort in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst. Consument voert ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aan:
- De goudbaren vallen niet onder het begrip 'Kostbaarheden' zoals in de Verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. In de Verzekeringsvoorwaarden wordt een limitatieve opsomming gegeven van zaken die hieronder vallen. Goud staat daar niet bij.
 - De goudbaren vallen onder het begrip 'Inboedel' zoals dat in de Verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. Het begrip 'Inboedel' wordt in de Verzekeringsvoorwaarden omschreven als 'alle spullen in uw particuliere huishouding'. Een aantal zaken is hiervan uitgesloten. Goud echter niet. Consument bewaarde de goudbaren in een kluis in zijn woning en beschouwde die dan ook als spullen in zijn particuliere huishouding.
 - Consument mocht vertrouwen op de toezegging van de schadebehandelaar dat de Verzekeraar de goudbaren daadwerkelijk als inboedel beschouwt.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De goudbaren vallen niet onder de rubriek 'Inboedel' als bedoeld in de Verzekeringsvoorwaarden. Goudbaren zijn een waardedragers en kunnen gezien worden als een beleggingsobject, zoals ook door het Hof Amsterdam is bepaald in zijn arrest van 5 december 1991 (ECLI:NL:GHAMS:1991:AB9257). Om die reden zijn goudbaren geen zaken die in de particuliere huishouding gebruikt worden en vallen zij niet onder de dekking van de inboedelverzekering.
 - De dekkingstoezegging berust op een voor Consument kenbare vergissing. Uit de Verzekeringsvoorwaarden volgt duidelijk dat goud niet onder het begrip 'Inboedel' valt. Zoals gezegd is goud een waardedragers of een beleggingsobject. Dit blijkt ook uit voornoemd arrest van het Hof Amsterdam. Bovendien heeft de schadebehandelaar zijn vergissing vrijwel direct gecorrigeerd. Hieraan kunnen dan ook geen rechtsgevolgen verbonden worden.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie zal allereerst ingaan op de vraag of Consument gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op de verklaring van Verzekeraar van 9 januari 2017 omtrent het doen van een aanvullende uitkering.
- 4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat hij recht heeft op volledige dekking van de schade die is ontstaan door de diefstal van de goudbaren, omdat hij mocht vertrouwen op de mededeling van de Schadebehandelaar van 9 januari 2017 dat voor de goudbaren geen maximum van € 15.000,00 geldt. Consument heeft in dit kader aangevoerd dat hij in reactie op de brief van Verzekeraar van 28 december 2016 gemotiveerd bezwaar heeft gemaakt tegen het door Verzekeraar ingenomen dekkingstandpunt. Consument stelt dat de Schadebehandelaar naar aanleiding van de brief namens Verzekeraar contact met zijn gemachtigde heeft opgenomen en alsnog heeft toegezegd dat Verzekeraar aanvullende dekking zou verlenen. Hij voert verder aan dat hij er onder die omstandigheden redelijkerwijs op heeft mogen vertrouwen dat Verzekeraar een aanvullende uitkering zou doen op basis van de inboedeldekking.
- 4.3 Verzekeraar betwist dat Consument in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs heeft mogen vertrouwen op het op 9 januari 2017 aan hem geventileerde dekkingstandpunt. Hij legt hieraan ten grondslag dat het standpunt dat goudbaren onder dekking van de inboedelverzekering vallen een kennelijke vergissing is, zoals volgens Verzekeraar wordt bevestigd door het arrest van het Gerechtshof Amsterdam (Hof Amsterdam, 5 december 1991, ECLI:NL:GHAMS:1991:AB9257) en de Verzekeringsvoorwaarden.
- 4.4 Het Burgerlijk Wetboek (BW) bevat de volgende relevante bepalingen:
- Artikel 3:33 BW:**
Een rechtshandeling vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.
- In artikel 3:35:**
Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.
- 4.5 De Commissie stelt vast dat tussen Consument en Verzekeraar een verschil van inzicht bestaat over het antwoord op de vraag of de goudbaren onder de dekking van de verzekering vallen. Dit volgt uit de e-mail van de gemachtigde van Consument van 3 januari 2017. In deze e-mail schrijft de gemachtigde dat de goudbaren niet onder de rubriek 'Kostbaarheden', maar onder de rubriek 'Inboedel', vallen.

Op deze e-mail is op 9 januari 2017 telefonisch namens Verzekeraar gereageerd bij monde van de Schadebehandelaar. Tijdens dit telefoongesprek heeft de Schadebehandelaar de gemachtigde van Consument kenbaar gemaakt dat de goudbaren naar het oordeel van de Verzekeraar, anders dan aanvankelijk gesteld, onder de rubriek 'Inboedel' vallen. Uit het voorgaande leidt de Commissie af dat Consument er op dat moment redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat Verzekeraar het eerdere standpunt had verlaten en alsnog tot de conclusie was gekomen dat de goudbaren onder de dekking van de inboedelverzekering vallen. De stelling van Verzekeraar dat Consument op dat moment had moeten weten dat die mededeling op een voor hem kenbare vergissing berustte is, mede gezien in het licht van bovenstaande, door Verzekeraar onvoldoende aannemelijk gemaakt. Zo kenbaar was de vergissing niet, nu partijen daarover tot en met de zitting hebben gedebatteerd en beide standpunten over en weer naar het oordeel van de Commissie op zichzelf genomen te verdedigen waren. De Commissie volgt daarom het standpunt van Verzekeraar niet dat de vergissing op basis van de Verzekeringsvoorwaarden en het arrest van het Hof Amsterdam voor Consument direct duidelijk had moeten zijn.

- 4.6 Door de telefonische mededeling van de Schadebehandelaar heeft Consument er in de zin van artikel 3:35 BW gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de goudbaren volgens Verzekeraar onder de rubriek 'Inboedel' vallen en dat zijn schade op basis daarvan volledig gedekt zou zijn indien de verzekerde som voldoende zou worden bevonden. Gesteld noch gebleken is dat Verzekeraar enig voorbehoud heeft gemaakt bij het doen van zijn mededeling. Daarbij acht de Commissie het nog van belang dat Verzekeraar een professionele partij is die over de dekking gaat, zodat op een mededeling van een van zijn medewerkers – en in het bijzonder een schadebehandelaar – vertrouwd mag worden. De omstandigheid dat de Schadebehandelaar enige dagen later de toezegging van een aanvullende uitkering heeft ingetrokken kan hieraan niet afdoen.
- 4.7 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Verzekeraar conform diens toezegging dekking dient te verlenen voor de gestolen goudbaren onder de rubriek 'Inboedel'. De vordering van Consument wordt dan ook toegewezen.
- 4.8 Nu de vordering van Consument reeds op grond van het voorgaande wordt toegewezen, kan beantwoording van de vraag of de goudstaven als reguliere inboedel dan wel als kostbaarheden in de zin van de verzekeringsvoorwaarden dienen te worden aangemerkt achterwege blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 33.016,60.

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.