

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-842 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 mei 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 11 december 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument is met verzekeraar een verzekeringspakket overeengekomen. Hij meent hierbij ook het appartementseigenarenbelang te hebben verzekerd. Verzekeraar weerspreekt dit. De Commissie concludeert dat bij de beantwoording van een vraag welke verzekeringen/verzekeringsdekkingen Consument en Verzekeraar zijn overeengekomen primair van de informatie op het polisblad dient te worden uitgegaan. Hieruit - en ook overigens - blijkt niet dat het appartementseigenarenbelang door verzekeraar is gedekt. Ten aanzien van het argument dat verzekeraar eerder al eens een uitkering heeft gedaan onder het appartementseigenarenbelang overweegt de commissie dat Verzekeraar op basis van een uitkering in het verleden in beginsel niet gehouden is andermaal een uitkering te doen in een vergelijkbaar geval. De vordering wordt afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar het verzekeringspakket 'Woon- & VrijeTijdpakket' gesloten voor zijn woning aan de [straat en woonplaats].
- 2.2 Op 8 augustus 2011 heeft Consument een adreswijziging van de [straat en woonplaats] naar [straat en woonplaats nieuw], aan Verzekeraar doorgegeven. Deze woning is een door Consument gekocht appartement.

- 2.3 Consument heeft wegens een lekkage in 2015 schade aan zijn woning op nummer [huisnummer] geleden. Deze schade is door Verzekeraar vergoed.
- 2.4 Consument heeft vanwege een nieuwe lekkage op 19 november 2016 schade aan zijn parketvloer geleden. Deze parketvloer is aan de cementvloer vastgelijmd. Voor het herstel van de schade heeft Consument een interieurhandelaar ingeschakeld, die de vloer voor een bedrag van € 4.484,65 heeft hersteld.
- 2.5 Op 10 september 2015 heeft de tussenpersoon van Consument van Verzekeraar een polisblad ontvangen, waarop Consument als verzekeringnemer en de [straat en huisnummer] als risico-adres is vermeld. Verder blijkt hieruit dat Consument bij Verzekeraar alleen de inboedel en niet de opstal/het appartementsrecht heeft verzekerd.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 4.484,65.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is gehouden deze schade te vergoeden. Consument draagt daarvoor de volgende argumenten aan.
  - Het appartementseigenarenbelang is wel degelijk meeverzekerd, dit blijkt ook uit de inventarisatielijst en de algemene voorwaarden.
  - Er wordt door Verzekeraar gesproken over een huurders/appartementseigenarenbelang. Dit is verwarrend, hiermee wordt namelijk de indruk gewekt dat het één gelijk is aan het ander. Door deze verwarrende termen heeft Consument mogen begrijpen dat zowel het huurders- als het appartementseigenarenbelang was verzekerd.
  - In 2015 heeft Verzekeraar de lekkageschade nog wel uitgekeerd, maar nu stelt zij zich op het standpunt dat het appartementseigenarenbelang niet is meeverzekerd. Ook voor Verzekeraar lijkt er verwarring te zijn geweest bij het onderscheid tussen appartementseigenaren- en het huurdersbelang.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Geschillencommissie hier in de beoordeling op ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich allereerst gesteld voor de vraag of Verzekeraar op basis van de verzekeringsovereenkomst is gehouden de schade aan de cementvloer vastgelijmde parketvloer te voldoen. In dit kader heeft Consument, aan de hand van een inventarisatielijst en de algemene voorwaarden gesteld dat hij het appartementseigenarenbelang voor zijn appartement aan de [straat en huisnummer nieuw] heeft verzekerd.

Verzekeraar betwist dit aan de hand van diverse polisbladen, waarop niet staat dat Consument het rubriek (Ac) heeft meeverzekerd, waarbij (Ac) staat voor Bijzondere voorwaarden huurders-/appartementseigenarenbelang.

- 4.2 Bij de beantwoording van een vraag welke verzekeringen/verzekeringsdekkingen Consument en Verzekeraar zijn overeengekomen dient primair van de informatie op het polisblad te worden uitgegaan. Op het polisblad van Consument staat niet dat hij het rubriek (Ac) heeft meeverzekerd. De Commissie volgt niet het argument van Consument dat uit de algemene voorwaarden en uit het inventarisatieformulier zou blijken dat rubriek (Ac) wel is meeverzekerd. De algemene voorwaarden zijn immers – anders dan het polisblad – niet toegespitst op de persoonlijke situatie van Consument. Het algemene inventarisatieformulier heeft Consument de gelegenheid gegeven om bepaalde verzekerde bedragen, zoals voor apparatuur, lijfsieraden en een appartementseigenarenbelang op te geven of aan te passen. Op dit formulier staat echter vermeld dat bij een inboedelverzekering audio-, visuele en computerapparatuur alsmede lijfsieraden voor een zeker bedrag standaard meeverzekerd en dat bij een huurwoning, waarvan hier geen sprake is, standaard een zeker bedrag aan huurdersbelang is gedekt. Daar staat tegenover dat niet is vermeld dat ingeval van een eigen woning standaard een zeker bedrag aan eigenarenbelang is gedekt. Ook overigens blijkt dat niet uit de voorwaarden en het inventarisatieformulier. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consument's eigenarenbelang niet onder de inboedelverzekering bij verzekeraar is gedekt.
- 4.3 De stelling van Consument dat de term ‘huurders-/appartementseigenarenbelang’ verwarrend is doet aan het voorgaande niets af. Verzekeraar maakt immers een onderscheid tussen het huurdersbelang en het appartementseigenarenbelang op het door Consument aangeleverde inventarisatieformulier. Daarnaast ontgaat de Commissie de relevantie van dit argument, aangezien de schade van Consument is ontstaan in een koopwoning en niet in een huurhuis. Tot slot overweegt de Commissie dat Verzekeraar op basis van een uitkering in het verleden in beginsel niet gehouden is andermaal een uitkering te doen in een vergelijkbaar geval. De slotsom is dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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).*

*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.*