



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 200  
d.d. 15 augustus 2011**

(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden, en  
mr. D.J. Olthoff, secretaris)

**Samenvatting**

Tussenuitspraak. Geschil over de interpretatie van verzekeringsvoorwaarden en de vaststelling van de omvang van de schade. Bij Consument is een kluis met daarin waardevolle sieraden ontvreemd. Wegens ouderdom van de kluis en het ontbreken van documenten waaruit de eigenschappen van de kluis blijkt, is vaststelling van de waardeberging overeenkomstig daartoe erkende normen vooralsnog niet mogelijk gebleken. Aangeslotene keert wel een bedrag uit, maar volgens Consument niet overeenkomstig de strekking van de verzekeringsvoorwaarden. De Commissie stelt Consument in de gelegenheid tot het overleggen van nader bewijs omtrent de waardeberging van de kluis. Iedere verdere beslissing wordt aangehouden.

**I. Procedure**

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

- Het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen 1 september 2010;
- het door Consument op 1 september 2010 ondertekende vragenformulier,
- het antwoord van Aangeslotene van 14 december 2010;
- de brief van Consument van 4 januari 2011;
- de door Consument ter zitting overgelegde brief van de vorige eigenaar van de kluis van 24 april 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 17 mei 2011.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft per 1 augustus 2006 bij Aangeslotene een woongarantverzekering gesloten. Van toepassing zijn onder meer de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering W06100 en de Bijzondere voorwaarden Inboedelgarant W06106.
- 2.2 Op 5 december 2008 is in de woning van Consument ingebroken, waarbij onder andere een op de tweede verdieping van de woning aan een stenen binnenmuur met keilbouten verankerde kluis met sieraden is ontvreemd. Volgens opgave van Consument hadden de sieraden een waarde van ongeveer € 80.000,-. Consument heeft de schade gemeld en naar aanleiding daarvan heeft Aangeslotene een expertisebureau opdracht gegeven om de schade te onderzoeken.
- 2.3 In het op 3 juni 2009 uitgebrachte expertiserapport is de schade door de expert vastgesteld op een totaalbedrag van € 42.467,-. Voor de sieraden is een bedrag vastgesteld van € 2.295,- voor lijfsieraden en van € 33.816,- voor sieraden in de kluis.
- 2.4 Bij brief van 23 juni 2009 heeft Aangeslotene aan Consument onder meer het volgende bericht: *“De expert heeft op basis van uw verklaring een vermoedelijke waardeberging vastgesteld van circa € 7000,-. De werkelijke waardeberging van de kluis, bezit of andere gegevens van de door u opgegeven kluis kunt u niet aantonen. Wij vinden het aannemelijk dat u in het bezit bent geweest van een kluis waarin u sieraden bewaarde. Om deze reden zullen wij (...) coulancehalve de sieraden die zich bevonden in de kluis tot maximaal de vastgestelde waardeberging van € 7.000,- vergoeden.”.*
- 2.5 Naar aanleiding van dit standpunt heeft Consument een klacht ingediend en op 8 december 2009 heeft Aangeslotene schriftelijk gereageerd. Onder verwijzing naar artikel 2 van de Bijzondere voorwaarden Inboedelgarant W06106 heeft Aangeslotene toegelicht dat bij diefstal van lijfsieraden maximaal € 5000,- per gebeurtenis wordt vergoed. Samen met de door de expert vastgestelde waardeberging van de kluis van € 7000,- is in totaal € 12.000,- voor de lijfsieraden vergoed. Volgens Aangeslotene is er geen grond voor een aanvullende betaling. Zij handhaaft het eerder ingenomen standpunt.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

2.6 Artikel 2 lid 1 sub g van de Bijzondere voorwaarden Inboedelgarant WO6106 luidt (voor zover relevant):

*“voor diefstal van lijfsieraden wordt maximaal € 5.000,00 per gebeurtenis vergoed. Boven dit bedrag vindt vergoeding plaats voor sieraden die zich bevonden in een kluis, tot maximaal de waardeberging van deze kluis. Voorwaarde hierbij is dat er sporen van braak aan deze kluis aanwezig zijn;”.*

Artikel 15.1 van de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering WO 6100 luidt: “De door een gedekte gebeurtenis veroorzaakte schade en kosten kunnen worden vastgesteld door:

- u en ons in onderling overleg;
- een door ons benoemde expert;
- een expert die benoemd is door ons en één die door u benoemd is.

*De twee experts benoemen samen een derde expert indien zij van mening verschillen. Mocht een beroep gedaan worden op deze derde expert, dan wordt zijn waardeberging als bindend beschouwd, mits deze ligt binnen de grenzen van de door de twee experts vastgestelde schadebedragen.”.*

Artikel 18 van de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering WO 6100 luidt (voor zover relevant):

**“Waardeberging**

*De door het Nationaal Centrum voor Preventie (NCP) afgegeven inschaling voor de waardeberging van geld in kluisen. Wanneer er (lijf)sieraden worden opgeborgen in deze kluis dan wordt deze inschaling voor de waardeberging door [verzekeraar] met de onderstaande factor vermenigvuldigd. Hierbij geldt als voorwaarde dat deze kluis op een deugdelijke wijze verankerd is met de woning.*

*Inschaling NCP voor  
Waardeberging geld:*

€ 0,00	tot	€ 1.200,00
€ 1.200,00	tot	€ 2.500,00
€ 2.500,00	tot	€ 5.000,00
Boven de € 5.000,00		

*Bijbehorende factor voor waardeberging  
(lijf)sieraden:*

1 maal de door de NCP afgegeven inschaling
3 maal de door de NCP afgegeven inschaling
4 maal de door de NCP afgegeven inschaling
5 maal de door de NCP afgegeven inschaling”

### **3 Geschil**

- 3.1. Consument vordert van Aangeslotene ten aanzien van de sieraden in de kluis een vergoeding conform de verzekeringsvoorwaarden, te weten een bedrag van € 35.000 in plaats van het door Aangeslotene betaalde bedrag van € 7.000,-.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Uit een brief van 24 april 2011, afkomstig van de vorige eigenaar van de kluis blijkt het volgende. De kluis is ruim 30 jaar geleden aangeschaft. De kluis is van een degelijke kwaliteit en was verankerd aan de muur en de vloer. Om die reden kon de kluis niet mee met de verhuizing. De kluis is van het type Eurosafe en is aangeschaft bij de Sleutelspecialist in [plaatsnaam], is 80x60x45 cm groot en is gemoffeld in een licht gemêleerde grijs tint. Het gewicht is vermoedelijk meer dan 200 kg. Naar schatting was de waardeberging destijds minimaal NLG 50.000,-. Dit bedrag wordt ook genoemd door de kluisleverancier, bij wie Consument navraag heeft gedaan.
  - In het expertiserapport van 3 juni 2009 is de volgende passage opgenomen:  
*“Op de tweede verdieping van de woning was eveneens een kluis, merk en type onbekend (...). Van deze kluis zijn geen gegevens bekend, waardoor wij de exacte waardeberging niet hebben kunnen vaststellen. Verzekerde verklaarde ons dat de kluis onder andere circa zestig bij tachtig centimeter groot was en meer dan 180 kilogram woog. De vermoedelijke waardeberging bedraagt circa EUR 7.000,00.”*
  - Op 8 december 2009 heeft de klachtenmanager van Aangeslotene aan Consument onder meer het volgende geschreven: *“Uit het rapport van de expert blijkt dat u geen gegevens van de kluis (meer) heeft. De expert heeft op grond van de door u gegeven omschrijving van de kluis een waardeberging vastgesteld van ca. € 7.000,-. Uit navraag is mij gebleken dat de beschrijving van de omvang van de kluis ca. 60 bij 80 cm en het door u opgegeven gewicht van de kluis, overeenkomt met een kluis met de door de expert vastgestelde waardeberging. Ik heb geen reden te twifelen aan de juistheid van de inschatting van de expert.”* Uit deze laatste zin blijkt dat Aangeslotene niet aan de juistheid van de inschatting van de expert twijfelt, waardoor de waardeberging voor in ieder geval het bedrag van € 7.000,00 aannemelijk is gemaakt.
  - Ofschoon dit bedrag aanzienlijk lager is dan de door de kluis specialist vastgestelde waardeberging, is Consument akkoord gegaan met de door de expert vastgestelde waardeberging van € 7.000,- omdat zij meende op grond van artikel 18 van de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering W06100 en artikel 1 van de Bijzondere voorwaarden Inboedelgarant W06106 van de verzekeringsvoorwaarden recht te hebben op € 35.000 (5 x € 7.000,-).
  - Ten onrechte stelt Aangeslotene zich op het standpunt dat op grond de verzekeringsvoorwaarden slechts recht bestaat op een vergoeding van € 5000,- en de aanvullende betaling coulancehalve is geschied.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument dient als claimende partij het bezit en de waarde van de gestolen sieraden aan te tonen en ook ligt het op haar weg om het bezit en de feitelijke waardeberging van de kluis aan te tonen.
  - Het door Consument gestelde bedrag van € 80.000,- aan onvreemde sieraden is niet aannemelijk gemaakt. Aangeslotene kan zich derhalve slechts beroepen op het door de expert vastgestelde bedrag van € 2.295,- voor lijfsieraden en van € 36.111,- voor sieraden in de kluis.
  - Consument kan op geen enkele wijze de waardeberging van de kluis aannemelijk maken. Niet alleen kunnen geen documenten worden overgelegd waaruit de aankoop, het merk en het model van de kluis blijken, maar ook maakt de ouderdom van de kluis dat een vergelijking met de huidige normen (EN, NCP) niet goed mogelijk is.
  - Volgens de verzekeringsvoorwaarden bestaat voor de gestolen lijfsieraden slechts recht op een vergoeding van maximaal € 5.000,- . Op grond van de door de expert verstrekte informatie heeft Aangeslotene uit coultance aanvullend een bedrag van € 7.000,- betaald. Er bestaat volgens de verzekeringsvoorwaarden geen recht op het bedrag van € 7.000,- . Aan een betaling uit coultance kunnen geen rechten worden ontleend.
  - Omdat het een coultancebetaling betreft, heeft Aangeslotene zich niet uitgelaten over de vraag of sprake is van onderverzekering, maar zowel de door Consument gestelde waarde als de door de expert vastgestelde waarde van de lijfsieraden verhouden zich niet goed tot de maximale verzekerde som voor inboedel van € 100.000,- . Een en ander betekent dat strikt genomen nog beoordeeld had c.q. zou moeten worden in hoeverre sprake is van onderverzekering.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Op grond van de door partijen overgelegde stukken en ingebrachte argumenten is voldoende komen vast te staan dat op 5 december 2008 is ingebroken in de woning van Consument waarbij een zwaar type kluis met daarin lijfsieraden met een waarde van tenminste het door de expert vastgestelde en door Consument geaccordeerde bedrag van € 33.816,- is onvreemd. In zoverre is sprake van een vaststelling in overleg conform artikel 15.1 van de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering WO 6100. Volgens Consument is ingestemd met het door de expert vastgestelde bedrag in de veronderstelling dat een vergoeding zou volgen van vijf maal het bedrag van de waardeberging. Aangeslotene stelt hiertegenover dat voor de sieraden in de kluis in het geheel geen rechten aan de polis kunnen worden ontleend nu Consument niet heeft voldaan aan artikel 18 van de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering WO 6100.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

De Commissie oordeelt dat, nu artikel 2 lid 1 sub g van de Bijzondere voorwaarden Inboedelgarant WO6106 geen enkele verwijzing naar artikel 18 van de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering WO 6100 bevat, Consument op grond van voornoemd artikel 2 lid 1 sub g recht heeft op het door de expert vastgestelde bedrag van de waardeberging, te weten € 7.000,-. Om die reden kan het door Aangeslotene ingenomen standpunt, te weten dat de door haar verrichte betaling van € 7.000,- als coulancebetaling dient te worden beschouwd, geen stand houden.

- 4.2 Los van het voorgaande staat de vraag centraal naar de classificatie van de ontvreemde kluis. Ten tijde van de aankoop van de kluis bestond de in het voornoemde artikel 18 van de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering WO 6100 geduide NCP-inschaling niet. De thans overgelegde stukken bieden de Commissie onvoldoende inzicht om te beoordelen of aan de ontvreemde kluis een overeenkomstig de verzekeringsvoorwaarden te duiden NCP waardeberging toe te kennen valt. De Commissie is van oordeel dat de verzekeringsvoorwaarden onvoldoende aanknopingspunten bieden voor een inschatting van kluisen waarbij de NCP aanduiding vooralsnog ontbreekt. Een redelijke uitleg van de verzekeringsvoorwaarden brengt naar het oordeel van de Commissie mee dat in een dergelijke situatie Consument in de gelegenheid wordt gesteld om aan de hand van aanvullend bewijs, als bijvoorbeeld een deskundigenrapport, aannemelijk te maken dat de litigieuze kluis aan de criteria voor een NCP- inschaling met een waardeberging van tenminste € 7.000,- voldeed. De Commissie stelt Consument in de gelegenheid om op dit punt aanvullend bewijs over te leggen.
- 4.3 Door Consument is gesteld dat zij heeft ingestemd met het door de expert gestelde bedrag van de waardeberging van € 7.000,- omdat zij in de veronderstelling verkeerde dat het uit te keren bedrag op grond van voornoemd artikel 18 van de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering WO 6100 zou worden vijfvoudigd. Nu de Commissie heeft vastgesteld dat Consument op grond van het eerder genoemde artikel 2 lid 1 sub g van de Bijzondere voorwaarden Inboedelgarant WO 6106 recht heeft op vergoeding van een bedrag tot maximaal de waardeberging en Consument ingestemd heeft met de vaststelling daarvan in de eerder genoemde veronderstelling, is de Commissie van oordeel dat voor Consument voor wat betreft de vaststelling van de waardeberging thans ook nog de weg openstaat van contra-expertise overeenkomstig artikel 15.1 van de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering WO 6100. Indien en voor zover de uitkomst van de nadere bewijslevering daartoe aanleiding geeft, zal Aangeslotene haar verweer dat sprake is geweest van onderverzekering desgewenst nader kunnen toelichten.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **5. Beslissing**

De Commissie

- Stelt Consument in de gelegenheid tot het overleggen van bewijs omtrent de kenmerken van de ontvreemde kluis en de duiding daarvan in NCP-termen;
- Indien zij van die gelegenheid gebruik wil maken, dient Consument de Commissie zulks binnen vier weken na heden te berichten en daarbij tevens kenbaar te maken op welke termijn zij denkt dat te kunnen doen. Alsdan zal haar een nadere termijn worden geboden voor het overleggen van bewijs. Aangeslotene zal vervolgens kunnen reageren;
- Indien Consument geen bewijs wenst over te leggen zal de Commissie aanstonds zonder nader debat op basis van de thans bekende feiten en omstandigheden beslissen;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.