



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 117 d.d.
22 juni 2010**

(mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. A.W.H. Vink)

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;
- de brief van de advocaat van Consument van 18 juni 2009;
- het ingevulde en door Consument op 18 juni 2009 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 10 september 2009;
- de repliek van Consument van 9 november 2009; en
- de dupliek van Aangeslotene van 30 november 2009.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 april 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Per 8 april 2003 heeft Consument een inboedelverzekering (extra uitgebreid) afgesloten bij Aangeslotene.
- 2.2 Op 27 oktober 2007 om 21.00 uur heeft Consument bij de politie aangifte gedaan van inbraak in haar woning. Volgens haar opgave heeft de inbraak plaatsgevonden op 27 oktober 2007 tussen 11:00 en 20:00 uur.
- 2.3 Naar aanleiding van de schademelding in verband met de inbraak en een eerste onderzoek door een schade-expert heeft Aangeslotene een nader onderzoek ingesteld. Hiertoe is een onderzoeksbureau benaderd. Op 17 december 2007 heeft een medewerker van dit bureau (hierna: de onderzoeker) een eerste bezoek gebracht aan Consument en haar levenspartner. Bij die gelegenheid is door



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Consument en haar levenspartner een machtiging ondertekend voor het instellen van een nader onderzoek. Op 2 januari 2008 is door de onderzoeker een buurt-onderzoek ingesteld en op 4 januari 2008 is door de onderzoeker een eerste onderzoeksrapport opgesteld.

- 2.4 Op 4 februari 2008 heeft een vervolggesprek plaatsgevonden, waarbij Consument en haar levenspartner en de onderzoeker aanwezig waren. Door Aangeslotene gesteld en door Consument bestreden, zou de partner van Consument zich onder meer bij deze gelegenheid dermate bedreigend en agressief hebben opgesteld, dat verdere behandeling van de claim onmogelijk werd gemaakt.
- 2.5 Artikel 8.1 van de verzekeringsvoorwaarden luidt (voor zover relevant): “De verzekerde is verplicht de *maatschappij* zo spoedig mogelijk in kennis te stellen van elke *gebeurtenis* waaruit voor de *maatschappij* de verplichting tot schadevergoeding kan ontstaan, haar de gegevens te verstrekken die zij verlangt en verder volledige medewerking te verlenen. (.....) De verzekerde dient zich hierbij te onthouden van elke handeling die het belang van de *maatschappij* ten aanzien van die *gebeurtenis* schaadt.”

Artikel 18, sub a, van de verzekeringsvoorwaarden luidt:

“Alle vorderingen die een *verzekerde/verzekeringnemer* geldend wenst te maken vervallen

a zodra de *verzekerde/verzekeringnemer* enige krachtens deze overeenkomst op hem/haar rustende verplichting niet is nagekomen en daardoor de belangen van de *maatschappij* heeft geschaad”.

- 2.6 Bij schrijven van 13 maart 2008 aan (de advocaat van) Consument heeft Aangeslotene laten weten:
- dat zij niet ontkomt aan de constatering dat de partner van Consument zich buitengewoon ernstig heeft misdragen;
 - dat de door haar benoemde deskundige niet de gelegenheid is geboden die werkzaamheden te verrichten die nodig zijn om haar in staat te stellen tot een verantwoorde beoordeling en beslissing met betrekking tot de afwikkeling van de schade te komen;
 - dat zij, zich beroepend op artikel 8.1 juncto 18 van de verzekeringsvoorwaarden, onder de gegeven omstandigheden niet tot vergoeding van de schade bereid is;
 - dat opzegging van de verzekering harerzijds achterwege kan blijven, omdat Consument zelf al per 1 april 2008 heeft opgezegd;
 - dat zij de gegevens van Consument heeft opgenomen in haar incidentenregister.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1 Consument vordert hervatting van de schadebehandeling en intrekking van de registratie.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Ten onrechte baseert Aangeslotene haar handelwijze op gesteld onacceptabel/-grensoverschrijdend gedrag van de partner van Consument. Zo al van grensoverschrijdend gedrag kan worden gesproken, valt dit toe te rekenen aan de gedragingen van of namens Aangeslotene zelf nu deze daartoe heeft uitgelokt.

- Het beweerdelijke gedrag van de partner van Consument kan haar niet worden tegengeworpen. De partner van Consument kan niet worden beschouwd als verzekerde in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. Er is, in tegenstelling tot hetgeen Aangeslotene stelt, geen sprake van samenwoning sinds 2000.

- Ten onrechte is door Aangeslotene geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een gesprek te laten plaatsvinden met Consument in tegenwoordigheid van haar advocaat.

Van Aangeslotene mag redelijkerwijs worden verwacht dat zij Consument alsnog in de gelegenheid stelt aan haar contractuele verplichtingen te voldoen.

- De door Aangeslotene gestelde twijfels bij onderdelen van de claim en bij de moraliteit van verzekerde zijn niet door Aangeslotene aannemelijk gemaakt.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Uit de door Aangeslotene overgelegde gegevens blijkt dat Consument en haar partner sinds 2000 samenwonen. Om die reden is de partner van Consument aan te merken als verzekerde in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. De (ook) hem toebehorende - en geclaimde - zaken vallen onder de verzekeringsdekking.

- Voor zover zou worden geoordeeld dat de partner van Consument geen verzekerde is in de zin van de verzekeringsvoorwaarden, is de handelwijze van Aangeslotene toch gerechtvaardigd nu de partner van Consument in ieder geval optrad als haar vertegenwoordiger: hij heeft immers de gesprekken met de schadeonderzoeker gevoerd. Zijn gedragingen kunnen aan Consument worden toegerekend.

- De handelwijze van de partner van Consument is in strijd met artikel 8.1 van de verzekeringsvoorwaarden. Aangeslotene is daadwerkelijk in haar belangen geschaad omdat voor een goede beoordeling van de claim het absoluut noodzakelijk was nog een aantal zaken en details te bespreken met Consument persoonlijk. Een dergelijk gesprek in de onderzoeksfase kan niet goed plaatsvinden door tussenkomst van of



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

onder voorwaarde van aanwezigheid van een advocaat. Zo is er twijfel omtrent onderdelen van de claim en Aangeslotene heeft vragen bij de moraliteit van de partner van Consument. Ook is het voor Aangeslotene relevant te kunnen vaststellen of zich in de looptijd van de verzekering een risico- of bestemmingswijziging (mogelijk in verband met een hennepkwekerij) heeft voorgedaan, waarvan Consument Aangeslotene conform artikel 16.2 van de verzekeringsvoorwaarden in kennis had moeten stellen.

- Al met al is Aangeslotene de kans ontnomen om op basis van een onafhankelijk en objectief onderzoek alle voor een afgewogen oordeel benodigde gegevens te verkrijgen en zij is daardoor blijvend in haar belangen geschaad.

4. Beoordeling

4.1 Volgens artikel I van de verzekeringsvoorwaarden dient onder “verzekerde” te worden verstaan:

“de *verzekeringnemer*, zijn/haar inwonende gezinsleden en/of de met hem/haar in duurzaam gezinsverband samenwonende personen”.

Uit de aan de Commissie overgelegde stukken, waaronder het onderzoeksrapport van 4 januari 2008, blijkt voldoende steun voor de stelling van Aangeslotene dat de partner van Consument is aan te merken als een “in duurzaam gezinsverband samenwonende persoon”. Hieraan doet niet af dat, zoals door Consument gesteld, er ook perioden zijn geweest waarin haar partner niet feitelijk in haar woning verbleef. De Commissie is dan ook van oordeel dat de partner van Consument een verzekerde is in de zin van de verzekeringsvoorwaarden.

4.2 Uit de brief van (de advocaat van) Consument aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening van 8 september 2008 blijkt onomwonden het grensoverschrijdende gedrag van de partner van Consument. (De advocaat van) Consument stelt: “De heer (....) is weliswaar buiten zijn boekje gegaan, doch hij stelt hiertoe dat dit kwam door de manier waarop [Aangeslotene] zich opstelde, die ook niet juist was”. In het onderzoeksrapport van 4 februari 2008 is in meer gedetailleerde zin te lezen op welke wijze de partner van Consument zich zowel verbaal als fysiek zeer agressief en bedreigend heeft opgesteld tegenover de onderzoeker.

4.3 De Commissie is van oordeel dat het in het voormeld rapport omschreven gedrag ongerechtvaardigd en ten enenmale onacceptabel is en als dermate ernstig is te kwalificeren dat het standpunt van Aangeslotene, te weten dat voortzetting van het onderzoek en verdere behandeling van de schadeclaim daardoor niet meer mogelijk was (ook niet in een later stadium al of niet in aanwezigheid van de advocaat van Consument), alleszins gerechtvaardigd is.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.4 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene zich terecht heeft beroepen op artikel 8.1 juncto 18 van de verzekeringsvoorwaarden. Dit een en ander leidt ertoe dat de Commissie de vordering van Consument zal afwijzen. Wat verder nog door partijen is aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.