Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0158
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. G.R.B. van Peursem,
mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. L. Bartels, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 juni 2020
Ingediend door	: De heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 17 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit de wet en uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Schadeverzekering. De consumenten zijn een horloge kwijt. De verzekeraar heeft geweigerd de schade onder de inboedelverzekering van de consumenten uit te keren. De commissie is van oordeel dat de consumenten niet hebben aangetoond dat het horloge is gestolen. Er is daarom geen dekking onder de verzekering. De vraag of de uitsluiting in de voorwaarden voor schade door verlies of vermissing van toepassing is, laat de commissie onbeantwoord omdat de toepassing van die uitsluiting niet tot een andere uitkomst leidt. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 4 december 2020 en hebben hieraan deelgenomen.

1.3 De consumenten en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben een inboedelverzekering met Allrisk-dekking (hierna: 'de verzekering') bij de verzekeraar.

Op de verzekering zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden nr. 3022 (hierna: 'de voorwaarden'). De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

2.2 De consument heeft voor zijn partner een horloge gekocht met een aanschafwaarde van € 13.500,-. Voor dit horloge hebben de consumenten de dekking voor de rubriek lijfsieraden verhoogd tot € 19.500,-.

2.3 Op 14 november 2019 heeft de partner van de consument bij de politie aangifte gedaan. De commissie is niet in het bezit van deze eerste aangifte. De consumenten hebben aangegeven dat de politie melding heeft gemaakt van vermissing in plaats van diefstal. In een bericht van de politie staat het volgende:

"*Wij hebben uw aangifte bekeken en komen tot de conclusie dat u iets verloren hebt of niet zeker weet of het gestolen of verloren is. In beide gevallen is er geen sprake van een strafbaar feit. U kunt dus ook geen aangifte doen.*"

2.4 De consumenten hebben op 19 november 2019 bij de verzekeraar een claim ingediend. In de aankondiging van de claim van dezelfde datum heeft de tussenpersoon van de consumenten gemeld dat het horloge verloren of gestolen is. De verzekeraar heeft de consumenten laten weten meer informatie nodig te hebben. Na ontvangst van deze informatie heeft de verzekeraar de claim van de consumenten afgewezen, omdat geen sprake is van "diefstal". Er zou zijn van "vermissing" en schade door vermissing is niet gedekt.

2.5 Naar aanleiding van deze afwijzing is de partner van de consument op 4 december 2019 nogmaals naar de politie gegaan om aangifte te doen. De politie heeft de aangifte van diefstal opgenomen. In het proces-verbaal staat:

"*op mijn werk, basisschool de* [naam basisschool]*, te Veendam, had ik mijn horloge nog om. Ik had een vervolg afspraak na mijn werk aan het [straatnaam] te Veendam en stapte nadien in mijn auto waar ik tot de conclusie kwam dat mijn horloge was ontvreemd. Het kan niet anders dat op 1 of andere manier iemand mijn horloge van mijn pols heeft gehaald, het was op dat moment vrij druk met voetgangers op het[straatnaam].*"

2.6 De verzekeraar heeft de claim van de consumenten opnieuw afgewezen, omdat uit de eerste aangifte blijkt dat de politie heeft geoordeeld dat er niet duidelijk sprake was van diefstal. Ook uit de tweede aangifte komt niet naar voren dat er onmiskenbaar sprake is van diefstal, zoals omschreven staat in de voorwaarden.

2.7 De consumenten kunnen zich niet vinden in deze afwijzing en hebben daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen in deze procedure dat de verzekeraar alsnog de schade door de diefstal van het horloge uitkeert. Ter onderbouwing van hun vordering voeren de consumenten het volgende aan.

2.9 Er is wel degelijk sprake van diefstal en daarvan hebben de consumenten ook aangifte gedaan. Misschien is dat in tweede instantie pas juist opgeschreven door de politie, het horloge is wel degelijk gestolen. De consumenten hebben geen idee waarin zij in dezen tekort zijn geschoten. Nooit zijn er achterstanden geweest in de premiebetaling, nooit eerder hebben de consumenten diefstal of verlies van lijfsieraden geclaimd. De consumenten hebben het gevoel dat de verzekeraar zich er erg makkelijk vanaf maakt en de consumenten dwingen te procederen. Aangezien de consumenten niet anders hadden kunnen handelen en alle noodzakelijke acties hebben ondernomen, staan de consumenten volledig in hun recht. Mocht dat niet of niet volledig zo zijn, dan doen zij in tweede instantie een beroep op de menselijke kant van de verzekeraar om een hardheidsclausule te hanteren. Het horloge was een sieraad bedoeld voor het leven. De consumenten kunnen niet zomaar nog een dergelijk horloge betalen.

2.10 Uit informatie op de website van Rolex blijkt aan welke testen de horloges worden blootgesteld. Zonder schade en zonder de horlogebanden en sluitingen te beschadigen is verlies uitgesloten. De officiële dealer van Rolex in Nederland geeft ook aan dat verlies is uitgesloten. De sluiting kan onmogelijk ongewild opengaan.

Het verweer

2.11 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de geclaimde schade gedekt is door de verzekering en of de verzekeraar gehouden is die schade te vergoeden. Meer specifiek gaat het om de vraag of is komen vast te staan dat sprake is van diefstal, omdat partijen op dat punt van mening verschillen.

3.2 Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de voorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken.

Het staat een verzekeraar daarbij in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen. Dat volgt uit het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435 (te vinden op www.rechtspraak.nl). De relevante bepalingen van de voorwaarden waar het in dit geval om gaat, zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Dat volgt uit Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL: HR:2016:2687, rechtsoverweging 3.6. Nu over de voorwaarden in een consumenten-verzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voor-waarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. De commissie verwijst in dat kader naar Hoge Raad 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en Hoge Raad 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5.

3.4 Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van het beding de voor de consument meest gunstige uitleg voorgaat. Dit is de zogenoemde 'contra proferentem-regel' in artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW').

3.5 Voor de uitleg van het begrip diefstal sluit de commissie aan bij de tekst van het Wetboek van Strafrecht, te weten het wederrechtelijk wegnemen van een goed dat aan een ander toebehoort. Zie hiervoor Kifid GC 2017-531 (te raadplegen op www.kifid.nl).

3.6 De consumenten vinden dat de verzekeraar de schade moet uitkeren, omdat het horloge is gestolen. De verzekeraar heeft gemotiveerd betwist dat het horloge is gestolen. En daarom moeten de consumenten op grond van art. 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aantonen dat het horloge wederrechtelijk is weggenomen door iemand aan wie het horloge niet toebehoorde. De tekst van deze wettelijke bepaling is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd. Onder omstandigheden mogen aan het bewijs van de gestelde diefstal geen al te zware eisen worden gesteld en kan worden volstaan met het leveren van bewijs van feiten en/of omstandigheden die voldoende aannemelijk maken dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden. Dat volgt uit Hoge Raad 28 oktober 1994, NJ 1995/141. Daarbij kan, mede afhankelijk van wat de verzekeraar ter betwisting heeft aangevoerd, de enkele aangifte van diefstal in een door de politie opgemaakt proces-verbaal als voldoende bewijs worden aanvaard. De commissie verwijst in dat kader naar Hoge Raad 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7070, rechtsoverweging 3.6.1.

3.7 De omstandigheden in het onderhavige geval zijn echter naar het oordeel van de commissie niet vergelijkbaar met de omstandigheden, zoals deze waren in de in randnummer 3.6 laatstgenoemde uitspraak. Zo bevond het horloge zich ten tijde van de verdwijning om de pols van de partner van de consument en had de partner dus (toe)zicht op het horloge. Terwijl het in de hiervoor aangehaalde uitspraak ging om de diefstal van een geparkeerde auto zonder (toe)zicht van de consument. Dat maakt de onderhavige situatie anders dan die in het genoemde arrest.

3.8 De partner van de consument heeft een eerste aangifte gedaan, die de politie niet heeft opgevat als een aangifte van diefstal (zie randnummer 2.3). Vervolgens hebben de consumenten bij de verzekeraar een claim ingediend, waarbij de tussenpersoon van de consumenten gemeld heeft dat het horloge verloren of gestolen is. De verzekeraar heeft de claim – na ontvangst van extra informatie – afgewezen, omdat geen sprake is van diefstal. Vervolgens heeft de partner van de consument nogmaals aangifte gedaan. De partner van de consument verklaart in de tweede aangifte dat het niet anders kan dan dat het horloge is gestolen. Uit het voorgaande komt het beeld naar voren dat de consumenten niet precies weten hoe het horloge is verdwenen en dat zij zich pas na de afwijzing door de verzekeraar op het standpunt hebben gesteld dat sprake is van diefstal. De commissie is daarom van oordeel dat het enkele overgelegde proces-verbaal van aangifte van diefstal in die omstandigheden onvoldoende is om uitsluitend op basis daarvan aan te nemen dat sprake is van diefstal van het horloge.

3.9 De consumenten hebben tijdens de Kifid-procedure nog informatie overgelegd, waaruit zou blijken dat verlies is uitgesloten, omdat de sluiting onmogelijk open zou kunnen gaan. De verzekeraar heeft dit gemotiveerd betwist, waarbij de verzekeraar forumberichten heeft overgelegd waaruit volgt dat een Rolexhorloge wel van de pols kan vallen. Ook heeft de verzekeraar nieuwsberichten overgelegd, waaruit volgt dat voor de diefstal van een Rolexhorloge zwaar geweld nodig is.

3.10 Op basis van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de consumenten niet voldoende aannemelijk hebben gemaakt dat het horloge van de partner van de consument is gestolen. De schade door het verdwijnen van het horloge valt zodoende niet onder de dekking van de verzekering en de verzekeraar hoeft de consumenten geen schade uit te keren. De vraag of de uitsluiting voor schade door verlies of vermissing, waarop de verzekeraar zich ook beroept, van toepassing is, kan onbeantwoord blijven.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat de verzekeraar de door de consumenten geclaimde schade niet hoeft te vergoeden. De klacht van de consumenten is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage(n) - Relevante bepalingen uit de wet en uit de verzekeringsvoorwaarden

Relevante bepalingen uit de wet

Art. 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

"De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit."

Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

"*Inboedel Basis*

2.1. Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor beschadiging of diefstal van onderdelen van uw spullen door de volgende gebeurtenissen. De gebeurtenis moet van buiten komend, onverwacht en onvoorzien zijn en plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering.

2.1.1 Dekking in het verzekerde woonhuis

Wij vergoeden de directe materiële schade aan de inboedel veroorzaakt door:

• brand;

• schroeien, zengen, smelten als gevolg van hitte-uitstraling door een brandend, gloeiend of heet voorwerp of aanraking daarmee;

• ontploffing;

• blikseminslag en inductie;

• luchtvaartuigen; • inbraak (waarbij er sporen van braak zijn), diefstal en vandalisme;

(…)

Inboedel Allrisk

2.2 Wat is verzekerd?

De gebeurtenissen die genoemd staan onder 2.1 zijn verzekerd. Daarnaast geldt dat bijna iedere andere onvoorziene gebeurtenis, die een beschadiging veroorzaakt en plotseling en onverwachts ontstaat, ook verzekerd is. In artikel 2.7 leest u in welke gevallen er geen dekking is.

(…)

2.7 Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd:

(…)

• voor schade door verlies of vermissing;"