Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-319 d.d. 12 november 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. B.F. Keulen, leden en mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting
Tussen partijen is niet in geschil dat de door Consument geleden schade niet onder haar inboedelverzekering bij Aangeslotene valt. De vraag is aan de orde of Aangeslotene in dit geval gehouden is tot het doen van een coulance-uitkering. De Commissie stelt voorop dat een verzekeraar door middel van de dekkingsomschrijving in beginsel de grenzen mag bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Dit brengt mee dat het aan de verzekeraar is te beoordelen of hij in een specifiek geval bereid is bij wijze van coulance een schade te vergoeden die buiten de dekkingsomschrijving valt. Voor de Commissie is in dezen geen rol weggelegd.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op18 april 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 23 oktober 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten
De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Consument heeft in 1997 bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene een inboedelverzekering gesloten voor de inboedel op haar woonadres te Leidschendam. Op grond van de en-bloc-bepaling gelden voor deze verzekering sinds 1 maart 2012 de verzekeringsvoorwaarden PP 2300-02 (hierna: de "Voorwaarden") van Aangeslotene.
2.2 Verzekerd is de inboedel op het woonadres van Consument (risicoadres) met als maximaal verzekerde som € 6.000,- voor lijfsieraden.

2.3 Op 15 mei 2012 heeft een inbraak plaatsgevonden op een ander adres dan het woonadres van Consument. Bij deze inbraak werd een muurkluis meegenomen waarin sieraden van Consument ter waarde van circa € 15.000,- waren opgeborgen.
2.4 In Hoofdstuk 2 van de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

> "*Artikel 2.1 Omvang van de dekking*
> *Gedekt is de materiële schade door beschadiging aan of verlies van de in de polis omschreven zaken door een gedekte gebeurtenis;*
> *- in de woning op het in de polis omschreven risicoadres door een gedekte gebeurtenis;*
> *- op andere plaatsen, zoals hieronder nader is bepaald. […]*"
> *"Artikel 2.1.2.3 Elders in Nederland*
> *Elders in Nederland, zoals hierna omschreven:*
> *a. Indien het zaken betreft die binnen een periode van drie achtereenvolgende maanden na overbrenging vanaf het in de polis omschreven adres, respectievelijk na aanschaf, naar dit adres zullen worden (terug)gebracht, geldt deze dekking voor genoemde periode. […]*"

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade tot een bedrag van € 6.000,-, zijnde de maximumvergoeding voor lijfsieraden op de verzekering. Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat Aangeslotene, hoewel de schade formeel niet onder de dekking van de verzekering valt, moet beoordelen of de schade coulancehalve vergoed kan worden, omdat zij het vertrouwen had gewekt bij Consument dat dit mogelijk was en omdat Consument juist zorgvuldig is geweest door de sieraden in een kluis (hoewel niet op haar eigen adres) op te bergen.
3.2 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling op dat verweer ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen is niet in geschil dat de door Consument geleden schade niet onder haar inboedelverzekering bij Aangeslotene valt. Dit is een gevolg van het feit dat de sieraden zich langer dan drie achtereenvolgende maanden – namelijk vele jaren – hebben bevonden op een ander adres dan op het risicoadres vermeld in de polis. Daardoor is slechts de vraag aan de orde of Aangeslotene in dit geval gehouden is tot het doen van een coulance-uitkering.
4.2 De Commissie stelt voorop dat een verzekeraar door middel van de dekkingsomschrijving in beginsel de grenzen mag bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen (HR 9 juni 2006, *NJ* 2006, 236, r.o. 3.4.2). Dit brengt mee dat het aan de verzekeraar is te beoordelen of hij in een specifiek geval bereid is bij wijze van coulance een schade te vergoeden die buiten de dekkingsomschrijving valt. Voor de Commissie is in dezen geen rol weggelegd.
4.3 Aangeslotene heeft dan ook mogen beoordelen of de door Consument betrachte zorgvuldigheid aanleiding geeft voor een coulanceregeling en heeft tot het oordeel mogen komen dat dit niet het geval is. Verder brengt de enkele omstandigheid dat Aangeslotene

Consument heeft verzocht een schadeformulier in te vullen – om de claim te beoordelen en te beoordelen of er ruimte is voor een coulancevergoeding – geen verplichting voor Aangeslotene mee om de claim toe te wijzen.

4.4 Gelet op het voorgaande is niet gebleken dat Consument gerechtigd is tot een uitkering op grond van de verzekering, al dan niet bij wijze van coulance. Dit brengt mee dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

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

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.