Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1018
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mw. L. van Berkum, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 mei 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's- Gravenhage, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 10 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies
Vordering Consument	: Gedeeltelijk toegewezen
Bijlagen	: Relevante artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. Schade door inbraak. De woning van Consument moet voldoen aan de overeengekomen beveiligingsclausule. Verzekeraar heeft de geclaimde schade afgewezen, omdat de BORG/VEB beveiliging ontbrak en daarmee de woning niet voldeed aan de gestelde Beveiligingseisen. De Commissie oordeelt dat Consument wel heeft voldaan aan de eisen van de beveiligingsclausule. De vordering van Consument wordt toegewezen.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hierbij gaat het om het klachtformulier van Consument, het verweerschrift van Verzekeraar, de expertiserapporten van de expert en de contra-expert, de repliek van Consument en de dupliek van Verzekeraar. Consument heeft gekozen voor een bindend advies, wat betekent dat de uitspraak voor beide partijen bindend is.

1.2 De zaak is op grond van de stukken beslist.

2. Waar gaat het om?

Achtergrond van de klacht

2.1 Op 18 januari 2013 heeft Consument, via haar assurantietussenpersoon [naam assurantiekantoor] (hierna: Adviseur), online een inboedelverzekering bij Verzekeraar aangevraagd.

2.2 Op het aanvraagformulier van 18 januari 2013 is bij het kopje beveiliging het volgende aangegeven:

Bijtellingen	
Bedrag lijfsieraden boven de Euro 6.000,--:	€ 50.000
Wilt u dit bedrag tegen diefstal meeverzekeren?	Ja
Bedrag bijzondere bezittingen boven de Euro 15.000,--:	€ 0
Resultaat	
Verzekerde som inclusief eventuele bijtellingen (garantie tegen onderverzekering):	€ 151.650
Beveiliging	
Gecertificeerde inbraakbeveiliging aanwezig?	Ja, conform BORG/VEB, of wordt binnen 2 maanden gerealiseerd
Geconstateerde risicoklasse:	2
Aangebrachte risicoklasse:	2

2.3 Op 6 december 2015 heeft Verzekeraar een polisblad afgegeven met de volgende bedragen voor de inboedelverzekering: Verzekerde som € 151.650,00 waarvan maximaal € 12.000,00 voor Audiovisuele- en computerapparatuur, € 56.000,00 voor lijfsieraden en € 15.000,00 voor bijzondere bezittingen.
Van toepassing zijn de voorwaarden PP 2400-03 (hierna: Voorwaarden) en de op het polisblad opgenomen clausules. De relevante bepalingen van deze Voorwaarden, zijnde artikel 2.1 en 2.2.6 betreffende de bepalingen aangaande de maximale uitkeringen bij lijfsieraden en geld, zijn vermeld in de bijlage. Op het clausuleblad, onderdeel van het polisblad, is onder andere de volgende clausule van toepassing verklaard:

CP 2261-01 **Beveiligingsinstallatie**

Wij sluiten de verzekering af op voorwaarde dat de woning is beveiligd door een beveiligingsinstallatie die wij goedkeuren en die wordt onderhouden volgens de afspraken die met ons zijn gemaakt.

U bent verplicht:

a. te zorgen dat de beveiligingsinstallatie correct en volledig is ingeschakeld als dat ter voorkoming van diefstal en vandalisme nodig is. Dat is het geval als er niemand meer met uw toestemming in de woning is. De installatie moet ook zijn ingeschakeld als u in de woning slaapt;
b. ervoor te zorgen dat de beveiligingsinstallatie altijd naar behoren kan functioneren.

Blijkt bij schade dat u niet aan deze verplichtingen heeft voldaan? Dan biedt de verzekering geen dekking tegen schade door diefstal en vandalisme. De verzekering biedt dan alleen dekking als u bewijst dat de schade niet is ontstaan of vergroot doordat u deze verplichtingen niet bent nagekomen.

2.4 Op 8 april 2016 is er in de woning van Consument ingebroken en hebben de daders sieraden, inboedel en contant geld meegenomen.

2.5 Na de schademelding heeft Verzekeraar EMN expertise (hierna: EMN) ingeschakeld om de schade te onderzoeken.

EMN heeft een rapport opgemaakt en het schadebedrag vastgesteld op € 104.145,00 zonder toepassing van de maximeringen zoals deze gelden op het polisblad en in de Voorwaarden. Dit bedrag is als volgt gespecificeerd:

Sieraden	€ 97.940,-
Inboedel	€ 4.205,-
Geld (privé)	€ 2.000,-.

De conclusie van de expert was dat het vanwege het ontbreken van het BORG-certificaat onbekend was of de beveiliging voldeed aan de op het aanvraagformulier aangegeven beveiligingsklasse 2 en dat uit de geregistreerde meldingen bleek dat de verklaring van verzekerde inzake het wegnemen van de goederen niet juist kon zijn.

2.6 Op basis van dit rapport heeft Verzekeraar de geclaimde schade op 19 juli 2017 afgewezen, omdat de vereiste BORG/VEB beveiliging ontbrak en daarmee de woning niet voldeed aan de gestelde beveiligingseisen. Daarnaast zou de inbraak niet op de door Consument beweerde wijze kunnen zijn gepleegd. Verzekeraar heeft de inboedelverzekering en de overige verzekeringen van de pakketpolis per 15 januari 2018 opgezegd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in de gebeurtenissenadministratie en het incidentenregister van Verzekeraar.

2.7 Consument was het oneens met het standpunt van Verzekeraar. Zij heeft Verzekeraar een door een Kiwa NCP erkend beveiligingsbedrijf op 29 september 2017 afgegeven BORG Opleveringsbewijs Alarminstallatie verstrekt, waarop was aangetekend dat het beveiligingsbedrijf verklaart dat de aan het gebouw getroffen elektronische maatregelen voldoen aan de onderdelen van de NBRL BORG 2005 versie 2. De geconstateerde en uitgevoerde risicoklasse was 2. Consument heeft een contra-expertise laten uitvoeren door het expertisebureau Biesboer Expertise B.V. (hierna: Biesboer).
Verzekeraar heeft vervolgens de experts gevraagd over het schade-evenement een gezamenlijk rapport uit te brengen. In het rapport van EMN en Biesboer d.d. 10 april 2019 zijn twee scenario's beschreven:

"Op basis van de verkregen informatie zijn naar de mening van EMN twee scenario's mogelijk. Volgens Biesboer is echter alleen scenario 2 mogelijk.

Scenario 1: de accu van het alarmsysteem was in orde. Er is volgens EMN geen hard bewijs dat de accu op schadedatum niet functioneerde. Dit is immers niet door middel van meting vastgesteld.

Het alarmsysteem functioneerde in dat geval wel maar de doormelding (via het internetmodem dat niet voorzien was van een accuvoeding) functioneerde vanwege de spanningsuitval niet (zoals ook werd verklaard door de installateur aan EMN Forensic: "Het beveiligingsbedrijf heeft destijds aangegeven dat het systeem wel alle bewegingen opslaat. Zodra er dan weer een verbinding tot stand komt, worden alle opgeslagen meldingen direct doorgestuurd".

De onderstaande bij de PAC geregistreerde meldingen zijn dan ontstaan bij de inbraak nadat de spanning was weggevallen door de sluiting in de buitenverlichting (opgeslagen in het geheugen van het alarmsysteem) en konden pas verzonden worden nadat de verbinding tussen alarmsysteem en PAC weer was hersteld.
Bij dit scenario functioneerde de detector op de overloop niet.

Scenario 2: de accu van het alarmsysteem was defect. Het systeem zou dan bij het uitvallen van de netspanning (door de sluiting in de bedrading van de buitenlamp) uitgevallen zijn. Vanwege het niet functioneren van de accu kon het alarmsysteem geen meldingen meer opslaan in het interne geheugen en dus ook niet versturen naar de PAC. De politie heeft de woning betreden en heeft vervolgens de woning gecontroleerd. Pas daarna is de spanning weer ingeschakeld, waarna het alarmsysteem weer functioneerde. De bij de PAC geregistreerde meldingen zijn dan niet ontstaan bij de inbraak echter pas nadat de spanning weer werd ingeschakeld.

Dit betroffen meldingen van geopende deuren (voordeur en meterkastdeur) evenals van de detectoren in de ruimten waar zich ten tijde van de inschakeling van de netspanning personen bevonden (de keuken en hal)."

In het rapport is de volgende conclusie vermeld:

"Het beveiligingssysteem voldeed niet aan de vereiste bepalingen conform risicoklasse 2: 1. er was geen noodstroomvoorziening voor het alarmtransmissiesysteem; 2. het onderhoud werd niet conform de bepalingen uitgevoerd;

Ad 1. Hierdoor is het mogelijk dat door de spanningsuitval de inbraak in eerste instantie niet werd doorgemeld naar de PAC op basis waarvan (volgens EMN) scenario 1 mogelijk is. Gelet op de beschikbare informatie kan scenario 1 naar het oordeel van Biesboer niet mogelijk zijn.

Ad 2. Hierdoor is het mogelijk dat: - de accu van het alarmsysteem niet goed functioneerde op basis waarvan (volgens zowel EMN als Biesboer) scenario 2 mogelijk is; - de detector op de overloop technisch wel in orde was maar er bij de PAC geen melding werd geregistreerd omdat de inbraakinstallatie vanwege de spanningsuitval niet functioneerde;

- EMN is van mening dat niet met zekerheid vastgesteld kan worden hoe de daders de woning zijn binnengekomen, via de voordeur met een sleutel of via het keukenraam door de ruit uit te nemen dan wel te vernielen. Door Biesboer wordt echter gesteld dat op basis van de beschikbare gegevens, waaronder het in scenario 2 gestelde, kan worden geconcludeerd dat de daders de woning via het keukenraam hebben in- en uitgeklommen."

2.8 Op basis van het rapport van EMN en Biesboer heeft Verzekeraar de registraties in de genoemde registers ingetrokken, omdat beide scenario's tot de mogelijkheid behoren. Verzekeraar handhaaft het standpunt dat de beveiliging van de woning van Consument ten tijde van de diefstal niet voldeed aan de vereiste risicoklasse, waardoor de schade niet onder de dekking van de verzekering valt.

Vordering Consument

2.9 Consument kan zich niet verenigen met het standpunt van Verzekeraar. Verzekeraar had bij de aanvraag van de verzekering moeten nagaan of de woning werkelijk was voorzien van de gestelde beveiliging en heeft daarom niet voldaan aan zijn onderzoeksplicht. Daarnaast heeft Verzekeraar Consument niet specifiek gewezen op de clausule en op de gevolgen als niet aan de vereisten wordt voldaan, te weten verval van dekking. Uit de clausule blijkt niet aan welke beveiligingsvereisten precies moet worden voldaan. De alarminstallatie voldoet aan de risicoklasse 2 en is door een erkend alarminstallatiebedrijf geïnstalleerd. Door hen wordt de alarminstallatie onderhouden op grond van een abonnementsovereenkomst onderhoud en service. Er zijn werkbonnen voor onderhoud in november 2013 en juli 2014. Het alarmsysteem is aangesloten op een meldkamer. Tot slot benadrukt Consument dat de beveiligingsinstallatie volledig was ingeschakeld ten tijde van de schadegebeurtenis. Consument vordert uitkering van de geleden schade, een totaalbedrag van € 104.145,- met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 19 juli 2017.

Verweer Verzekeraar

2.10 Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de verzekering tot stand is gekomen door bemiddeling van een Adviseur. Bij de aanvraag is door Adviseur opgegeven dat een gecertificeerde inbraakbeveiliging conform BORG/VEB aanwezig is of binnen twee maanden zou worden gerealiseerd conform risicoklasse 2. Het (erkende) BORG/VEB beveiligings-bedrijf dat in opdracht van Consument werkt, stelt aan de hand van het inbraakrisico van het betreffende pand de risicoklasse vast.

Aan die risicoklasse is gekoppeld welke soort beveiliging moet worden toegepast, welk onderhoud vereist is en daarvoor wordt een certificaat afgegeven. Verzekeraar erkent dit BORG/VEB systeem. Dat betekent dat als conform de BORG/VEB normering een beveiliging van klasse 2 aanwezig moet zijn en als verzekerde bevestigt dat die klasse 2 beveiliging aanwezig is, Verzekeraar daar haar goedkeuring aan geeft en het risico accepteert en verzekert. De verzekeraar mag vertrouwen op de mededelingen hierover door de verzekerde dan wel tussenpersoon, waarbij er geen onderzoeks- of zorgplicht rust op Verzekeraar. Het is aan Consument om permanent aan de vereisten te voldoen. Consument bleek niet over het vereiste certificaat te beschikken en kon (veel later) slechts een "opleveringsbewijs" tonen dat met terugwerkende kracht is opgesteld en dus geen enkele waarde heeft. De beveiliging voldeed op het moment van de inbraak niet aan de vereiste risicoklasse. Dat het alarm was ingeschakeld is slechts één onderdeel van de clausule. De clausule wijst duidelijk op de gevolgen wanneer er niet aan is voldaan. Overigens betwist Verzekeraar dat het alarm aan het vereiste onderhoud voldeed, want er zijn geen werkbonnen beschikbaar van de jaren voorafgaand aan de inbraak. Tevens stelt Verzekeraar dat wanneer hij had geweten dat de beveiliging niet voldeed aan de vereiste risicoklasse 2, geen inbraakdekking was verleend.

3. Beoordeling

3.1 De Commissie stelt vast dat Verzekeraar tijdens de procedure de persoonsgegevens van Consument in de gebeurtenissenadministratie en het incidentenregister van Verzekeraar heeft ingetrokken. Daarop zal niet meer worden beslist.
De Commissie moet beoordelen of Verzekeraar op juiste gronden vergoeding van de schade die op 8 april 2016 is ontstaan door diefstal na inbraak heeft geweigerd met een beroep op de van toepassing zijnde clausule Beveiligingsinstallatie.

Uit het e-mailbericht van Verzekeraar d.d. 23 mei 2019 kan worden afgeleid dat beide in het gezamenlijke rapport van beide experts geschetste scenario's, zoals vernoemd bij 2.7, mogelijk zijn en dat daarmee geen beroep meer wordt gedaan op de eerder genoemde bevinding dat de alarmregistraties niet overeenkomen met de door Consument opgegeven toedracht.

Is de clausule Beveiligingsinstallatie van toepassing op de overeenkomst?

3.2 Van belang is dat het een verzekeraar in beginsel vrij staat de grenzen aan te geven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. (Zie HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435). Van die bevoegdheid heeft de verzekeraar gebruik gemaakt. Een uitzondering op dit beginsel is in dit geval niet gebleken.

Uitgaande van het overgelegde aanvraagformulier heeft Verzekeraar erop mogen vertrouwen dat de woning was voorzien, of op korte termijn zou worden voorzien, van de opgegeven beveiligingsinstallatie overeenkomstig risicoklasse 2. Op basis van deze aanvraag heeft Verzekeraar de Verzekering geaccepteerd met toepassing van de clausule Beveiligings-installatie. Deze clausule is vermeld op het clausuleblad dat onderdeel is van het polisblad en daarmee op voldoende wijze bij Consument onder de aandacht gebracht. De toepasselijkheid van de clausule zelf wordt door Consument niet betwist.

Voldoet Consument aan de gestelde eisen voor dekking?

3.3 Nu de clausule Beveiligingsinstallatie van toepassing is op de verzekeringsovereenkomst, moet de Commissie nagaan of Consument aan de gestelde vereisten heeft voldaan om voor dekking van de schadeclaim in aanmerking te komen. Volgens de clausule moet Consument 1) zorgen dat de beveiligingsinstallatie correct en volledig is ingeschakeld als dat ter voorkoming van diefstal en vandalisme nodig is.

Dat is het geval als er niemand meer met toestemming van de verzekerde in de woning is, en 2) zorgen dat de beveiligingsinstallatie altijd naar behoren kan functioneren. Wanneer Consument niet aan deze twee vereisten voldoet, biedt de verzekering geen dekking tegen schade door diefstal en vandalisme, tenzij Consument bewijst dat de schade niet is ontstaan of is vergroot doordat Consument deze verplichtingen niet is nagekomen.

3.4 Ten aanzien van het eerste vereiste stelt de Commissie vast dat Consument hieraan heeft voldaan. Uit het overgelegde alarmlogboek blijkt dat Consument consistent was met het in- en uitschakelen van het alarm. Een monteur die op de dag na de inbraak ter plaatse is geweest verklaarde tegenover de expert van EMN dat het alarm op de schadedatum is ingeschakeld om 11:28 uur. Ook staat vast dat het alarm op het moment van inschakelen functioneerde. Consument stelt zich dus terecht op het standpunt dat zij ervoor heeft gezorgd dat de beveiligingsinstallatie correct en volledig was ingeschakeld.

3.5 Wat het tweede vereiste betreft is de Commissie het eens met Consument dat onduidelijk is wat van haar wordt verwacht. De clausule spreekt over dat '*de beveiligingsinstallatie altijd naar behoren kan functioneren*'. De Commissie oordeelt dat Consument het vereiste zo had mogen opvatten als zij heeft gedaan, door het alarm te laten installeren door een erkend alarminstallatiebedrijf en aldaar een onderhoudscontract af te sluiten.

3.6 Verzekeraar wijst de schade af, omdat de Borg/VEB-certificaat ontbreekt. Tevens stelt Verzekeraar dat de beveiligingsinstallatie niet voldeed aan de van toepassing zijnde risicoklasse 2. In de clausule Beveiligingsinstallatie is geen bepaling opgenomen dat de installatie moet voldoen aan bepaalde eisen en/of dat verzekerde een Borg/VEB-certificaat moet overleggen.

Indien Verzekeraar over een BORG/VEB-certificaat had willen beschikken om daarmee de kwaliteit van de beveiligingsinstallatie te kunnen beoordelen, had het op zijn weg gelegen om dat stuk bij Consument op te vragen, dan wel in de clausule op te nemen als vereiste. De Commissie is van oordeel dat Consument heeft voldaan aan de vereisten zoals deze zijn opgenomen in de clausule Beveiligingsinstallatie.

Schadevaststelling

3.7 Bij Consument is schade ontstaan doordat sieraden, ter waarde van € 97.940,00, inboedel, ter waarde van € 4.205,00 en geld, ter waarde van € 2.000,00 zijn ontvreemd. De omvang van de schade is vastgesteld door EMN Expertise. Dit expertisebureau was door Verzekeraar ingeschakeld. Consument heeft deze bedragen ook in het klachtformulier genoemd als financiële schade, waarvan zij vergoeding vordert. Consument heeft volgens het polisblad van 6 december 2015 een maximale dekking voor lijfsieraden van € 56.000,00. In art. 2.1 van de van toepassing zijnde Voorwaarden verhoogt Verzekeraar de verzekerde som van lijfsieraden met maximaal 25% als de maximale verzekerde som lager is dan de schade. De uitkering voor lijfsieraden wordt daarmee € 70.000,00. Op basis van artikel 2.2.6 van de Voorwaarden bedraagt de vergoeding bij diefstal van geld maximaal € 1.000,-. Er geldt daarnaast een eigen risico van € 50,00. Dit alles samen met de inboedelschade van € 4.205,00 komt daarmee tot een totaalbedrag van € 75.155,00.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consument gedeeltelijk toe. De Commissie beslist dat Verzekeraar, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument ter zake van de geclaimde diefstalschade uitkering verleent conform de verzekeringsvoorwaarden, van een bedrag van € 75.155,00 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 19 juli 2017 tot aan de dag van algehele voldoening. De Commissie wijst af het meer of anders gevorderde.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage

Polisvoorwaarden Inboedelverzekering All-in Versie PP 2400-03
Artikel 2.1 Omvang van de dekking
Deze verzekering dekt de materiële schade die u lijdt door beschadiging of verlies van verzekerde eigendommen die zich bevinden:
• in de woning die op uw polis staat; of
• op een van de plaatsen die beschreven staan in het artikel Op andere plaatsen.

We dekken deze schade alleen als deze veroorzaakt is door een gedekte gebeurtenis en:
a. die gebeurtenis heeft plaatsgevonden na het ingaan van de dekking; en
b. bij het sluiten van deze verzekering niet zeker was dat de gebeurtenis zou plaatsvinden.

De vergoeding die u voor deze schade ontvangt, bedraagt maximaal de verzekerde som, behalve als het gaat om:
(…)
• lijfsieraden: hiervoor ontvangt u bij diefstal maximaal € 6.000,-, behalve als op uw polis een hogere maximale som voor lijfsieraden staat. In dat geval ontvangt u bij diefstal maximaal deze hogere verzekerde som. Daarbij maakt het niet uit of wij al dan niet een garantie aan u hebben afgegeven dat we bij schade geen beroep doen op onderverzekering. Is uw maximale verzekerde som lager dan de schade die u door diefstal lijdt? Dan verhogen wij uw vergoeding met maximaal 25%.

2.2.6 Geld / geldswaardig papier
Bent u als gevolg van een gedekte gebeurtenis geld of geldswaardig papier (zoals pasjes of waardebonnen) kwijtgeraakt? Of zijn deze door schade onbruikbaar geworden? Dan ontvangt u hiervoor een vergoeding van maximaal € 1.000,- per gebeurtenis.