

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1109

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden, en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	13 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. Zorgplicht verzekeraar. Er is ingebroken in de woning van de consument. De verzekeraar heeft geweigerd de schade uit te keren vanwege de niet-naleving van de diefstalbeveiliging-clausule en de kluisclausule. De consument klaagt dat de verzekeraar niet heeft voldaan aan zijn zorgplicht door haar niet duidelijk te informeren over die clausules die volgens de consument in de loop van de tijd zijn gewijzigd. Ook ontbreekt het causaal verband tussen de niet-naleving van de diefstalbeveiliging-clausule en de inbraak. Daarnaast vindt zij dat de verzekeraar de dekking niet mocht afwijzen op grond van het niet naleven van de kluis-clausule. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de consument voldoende heeft geïnformeerd door middel van de offerte en het polisblad. De consument heeft niet bewezen dat causaal verband ontbreekt. De commissie volgt ook niet de uitleg die de consument aan de kluis-clausule geeft. De klachten zijn ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument 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 consument heeft een voordeelpakket bij de verzekeraar. Daartoe behoort een inboedelverzekering (hierna: de verzekering). Op het polisblad van 1 december 2021 staat dat de clausules 'Diefstalbeveiliging verplicht' en 'Kluis en safe' gelden. Die clausules luiden als volgt:

“Diefstalbeveiliging verplicht

De inboedel is alleen verzekerd voor diefstal als het woonhuis is voorzien van beveiligingsmaatregelen. De maatregelen moeten voldoen aan de risicoklasse van het woonhuis. Een BORG-erkend beveiligingsbedrijf moet de beveiliging aanleggen en certificeren. Wij vergoeden de schade niet:

- als het beveiligingscertificaat niet aanwezig of ongeldig is;*
- (...)*
- (...)*
- (...)*

Hebt u gekozen voor elektronische beveiliging binnen de beveiligingsklasse van uw woonhuis? Dan bent u verplicht een onderhoudscontract af te sluiten met het beveiligingsbedrijf voor de looptijd van de verzekering. U moet de beveiliging gebruiken en ervoor zorgen dat de beveiliging werkt.

Kluis en safe

Sieraden die niet gedragen worden, zijn alleen verzekerd voor brand en diefstal, als ze worden opgeborgen in een brand- en inbraakwerende kluis. De kluis moet verankerd, getest en gecertificeerd zijn volgens de hiervoor geldende norm NEN-EN 1143-1. De kluis moet een weerstandklasse hebben die overeenkomt met de waarde van de sieraden. Als u niet aan deze verplichting voldoet, hebt u geen recht op schadevergoeding.”

Hierna zullen deze clausules worden genoemd: de diefstalbeveiliging-clausule en de kluis-clausule. Gezamenlijk zullen zij worden aangeduid met: de clausules.

- 2.2 De verzekering is tot stand gekomen met tussenkomst van SAA Verzekeringen (hierna: de assurantietussenpersoon). In een e-mail van 10 oktober 2017 heeft de assurantietussenpersoon de consument geïnformeerd dat de verzekeringspool waarin haar verzekeringen zich bevinden, zal komen te vervallen, dat een alternatief is gezocht en dat de assurantietussenpersoon bij ASR Verzekeringen (dus bij de verzekeraar in deze procedure) is uitgekomen. De assurantietussenpersoon heeft daarom een offerte van de verzekeraar aan de consument voorgelegd.

In de begeleidende e-mail heeft hij onder meer het volgende geschreven:

“ASR kent geen losse kostbaarheden verzekering meer en dekt dit onder de inboedelverzekering. Standaard zijn sieraden maar tot €6.000 euro gedekt, dit is opgehoogd naar €50.000 euro. Hierdoor vereist de maatschappij dat u de sieraden opbergt in een gecertificeerde kluis.”

In de offerte die als bijlage bij de e-mail was gevoegd, staan de clausules genoemd.

- 2.3 In een e-mail van de consument van 8 november 2017 aan de assurantietussenpersoon heeft zij het volgende geschreven:

“Ik zal een gecertificeerde kluis voor thuis aanschaffen. Ik vind het belangrijk om een kostbaarheden verzekering te hebben. Kan de omzetting van de verzekering dan geregeld worden.”

- 2.4 De nieuw gesloten verzekering bij de verzekeraar is vervolgens ingegaan op 1 januari 2018.

- 2.5 Tussen [datum 1] 2022 en [datum 2] 2022 is ingebroken in de woning van de consument waarbij onder andere sieraden, schoenen en tassen zijn weggenomen. De consument was in de genoemde periode op vakantie.

- 2.6 De verzekeraar heeft een schade-expert ingeschakeld die de woning van de consument heeft bezocht en de schade-omvang heeft vastgesteld. In zijn expertiserapport van 8 maart 2023 heeft de schade-expert onder andere het volgende geschreven:

“Behoudens de gangbare bouwkundige voorzieningen is het pand tegen inbraak beveiligd door middel van een inbraaksignaleringssysteem. Het systeem is uitgerust met bewegingsdetectoren. Op het moment van alarmering wordt het akoestisch alarm geactiveerd en vindt een doormelding plaats naar een particuliere alarmcentrale. Een BORG-certificaat is volgens opgave van verzekerde nooit afgegeven.

(...)

Verzekerde heeft ons aangegeven dat men het alarmsysteem met bewegingssensoren op de bovengelegen etages niet altijd inschakelt in verband met veel valse meldingen door onder andere spinnen. Op basis van de logboekgegevens blijkt inderdaad dat de alarminstallatie ten tijde van de inbraak slechts gedeeltelijk en niet op de bovenverdieping stond ingeschakeld.

Verder hebben wij op locatie een opengebroken brand-/inbraakvertragende kluis waargenomen. De kluis is aan het pand verankerd. Verzekerde kon ons geen verdere gegevens van de kluis overhandigen, zoals bijvoorbeeld een certificaat. Het merk en type en daarmee de waardeberging zijn ons na onderzoek niet bekend geworden.

Gezien de dikte van de kluisdeur en het feit dat het binnenwerk van de kluis uit kunststof is vervaardigd achten wij het zeer onwaarschijnlijk dat de kluis gecertificeerd is volgens de geldende norm NEN-EN 1143-1."

- 2.7 Over de wijze waarop is ingebroken heeft de schade-expert het volgende geschreven:

"Evenement

Tussen [datum 1] en [datum 2] 2022 is een inbraak gepleegd in de woning van verzekerde. Verzekerde was ten tijde van de inbraak op vakantie. Op donderdag [datum 3] 2022, omstreeks 16:00 uur, hoorde de buurvrouw van verzekerde een hoop lawaai van het erf van verzekerde komen. Mogelijk is omstreeks dat tijdstip de inbraak gepleegd. De daders hebben eerst getracht een slaapkamerraam op de eerste verdieping te forceren. Toen dit niet lukte hebben de daders een balkondeur van een slaapkamer op de eerste verdieping geforceerd waarna zij de woning konden binnendringen en de gehele woning doorzochten. Op basis van onze bevindingen en de verklaring van verzekerde zijn de daders ook op de begane grond geweest waar het alarmsysteem wel stond ingeschakeld. De inhoud van kasten op de begane grond was uit de kasten gehaald. Ten tijde van de inbraak is het inbraaksignaleringssysteem niet in werking getreden. Op basis van de logboekgegevens kan enkel worden geconcludeerd dat het inbraaksignaleringssysteem ten tijde van de inbraak slechts gedeeltelijk stond ingeschakeld en dat het systeem bij de inbraak niet in werking is getreden."

- 2.8 De expert heeft de schade aan de inboedel en de lijfsieraden vastgesteld op € 36.259,44.
- 2.9 De verzekeraar heeft de schade aan de opstal vergoed, maar heeft de dekking voor de schade aan de inboedel afgewezen. De verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument niet heeft voldaan aan de clausules. De consument is het hiermee niet eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument vordert dat de verzekeraar een bedrag van € 37.000,- aan haar vergoedt. Aan deze vordering legt zij het volgende ten grondslag.
- 2.11 De verzekeraar heeft niet voldaan aan zijn informatie- en zorgplicht jegens haar. De verzekering is afgesloten in 2002. Sinds 2004 is er geen contact geweest met de verzekeraar afgezien van het jaarlijks toezenden van het polisblad. In de loop der jaren zijn de clausules van de woonverzekering veranderd waardoor er opeens eisen werden gesteld aan het alarmsysteem en de kluis. De consument heeft hierover nooit persoonlijk of telefonisch contact gehad met de verzekeraar. Ook heeft zij geen adviezen van de verzekeraar ontvangen met betrekking tot de beveiligingseisen. Doordat de consument onvoldoende kennis had van de clausules met beveiligingseisen, heeft zij daarop onvoldoende kunnen participeren. Zij heeft daarom geen weloverwogen beslissing kunnen nemen over de gewenste verzekeringsdekking en het nemen van de vereiste beveiligingsmaatregelen.

- 2.12 Mocht de commissie vaststellen dat de verzekeraar wel aan zijn zorgplicht heeft voldaan door de consument voldoende te informeren over de clausules, dan vindt de consument dat de verzekeraar de dekking alsnog niet mocht afwijzen. Hoewel het alarmsysteem slechts gedeeltelijk was ingeschakeld vanwege valse meldingen door spinnen, had het volledig inschakelen van het alarm de schade niet kunnen voorkomen. De meeste sieraden zijn weggenomen uit een kluis die zich in de hoofdslaapkamer bevond. In deze ruimte waren geen camera's geïnstalleerd. Ditzelfde geldt voor de bergruimte waaruit de waardevolle inboedel is weggenomen. Het causaal verband tussen de beveiligingseisen in de diefstalbeveiliging-clausule en de schade ontbreekt daarmee.
- 2.13 De consument heeft er daarnaast op gewezen dat zij een kluis aanhoudt bij De Nederlandse Kluis. Zij voert aan dat de sieraden die zij niet dagelijks draagt, daarin liggen opgeslagen. De sieraden die zij wél dagelijks draagt, heeft zij bewaard in de kluis in haar woning. Daarom komt de verzekeraar geen beroep toe op de kluis-clausule. Die clausule ziet op "*Sieraden die niet gedragen worden*". Juist die sieraden lagen niet in haar woning en zijn dus ook niet weggenomen.

Het verweer

- 2.14 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie vindt het vervelend voor de consument dat er in haar woning is ingebroken en dat onder meer familiesieraden zijn meegenomen. De commissie realiseert zich dat dit een grote impact op de consument heeft gehad.
- 3.2 De vragen die aan de commissie voorliggen, zijn echter juridisch van aard. Namelijk: heeft de verzekeraar zijn zorgplicht ten opzichte van de consument geschonden door haar niet duidelijk te informeren over de clausules? En mocht de verzekeraar de dekking afwijzen op grond van de clausules? De commissie oordeelt dat niet vast is komen te staan dat de verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden. Ook mocht hij de dekking afwijzen. Dit oordeel zal zij nu verder toelichten.

De verzekering is ingegaan op 1 januari 2018

- 3.3 Uit de door partijen overgelegde stukken blijkt dat de consument per 1 januari 2018 een nieuwe woonverzekering heeft afgesloten bij de verzekeraar (zie nrs. 2.2-2.4 van deze uitspraak). Uit een e-mail van de assurantietussenpersoon volgt dat de voorgaande verzekering was ondergebracht in een verzekeringspool. Deze verzekeringspool kwam per 1 januari 2018 te vervallen. Daarom heeft de assurantietussenpersoon een offerte opgevraagd voor een nieuwe verzekering bij de verzekeraar.

Mogelijk was bij de voorgaande verzekering de verzekeraar ook betrokken – dit is de commissie niet bekend – maar dat verandert niets aan het feit dat de huidige verzekering is ingegaan op 1 januari 2018. De consument heeft op dit punt ook geen stukken aangeleverd waaruit kan worden afgeleid dat de verzekering is afgesloten in 2002. De stelling van de consument dat de verzekering al sinds 2002 loopt, is daarmee onjuist.

De verzekeraar heeft zijn zorgplicht niet geschonden

- 3.4 De verzekeraar heeft de consument door middel van de offerte en het polisblad (nr. 2.2 van deze uitspraak) voldoende duidelijk geïnformeerd over de beveiligingseisen. De verzekeraar heeft geen verdergaande verplichting met betrekking tot het kenbaar maken van de toepasselijke clausules.¹
- 3.5 Van de consument mag worden verwacht dat zij kennisneemt van het polisblad en de toepasselijke voorwaarden. Van de verzekeraar hoeft niet verwacht te worden dat hij op enig moment bij de consument nagaat of zij inmiddels heeft voldaan aan alle vereiste beveiligingsmaatregelen. De verzekeraar heeft namelijk geen adviserende rol richting de consument.²
- 3.6 Uit de e-mailwisseling tussen de consument en de assurantietussenpersoon van november 2017 (zie nrs. 2.2-2.4 van deze uitspraak) blijkt overigens dat de consument zich bewust was van de verplichting om een gecertificeerde kluis aan te schaffen.

De verzekeraar mocht de dekking afwijzen op grond van de diefstalbeveiliging-clausule

- 3.7 De consument stelt dat, kort gezegd, causaal verband ontbreekt tussen de niet-naleving van de diefstalbeveiliging-clausule en de inbraakschade en dat de verzekeraar dekking daarom niet mocht weigeren. De bewijslast van deze stelling rust op de consument, omdat de verzekeraar die gemotiveerd betwist. Als de consument er niet in slaagt dit bewijs te leveren, wordt haar stelling gepasseerd en is het beroep van de verzekeraar op de diefstalbeveiliging-clausules niet onaanvaardbaar. Deze verdeling van de bewijslast is redelijk omdat vaststaat dat de consument niet heeft voldaan aan de verplichtingen die uit de clausule volgen.
- 3.8 De expert heeft vastgesteld dat de inbrekers eerst hebben geprobeerd een slaapkamerraam op de eerste verdieping te forceren en dat zij, toen dit niet lukte, een balkondeur van een slaapkamer op de eerste verdieping hebben geforceerd, waarna zij de woning konden binnendringen. De consument betwist niet dat de inbraak op die manier heeft plaatsgevonden. Daarnaast staat vast dat het alarm op de eerste verdieping niet was ingeschakeld in verband met spinnen die het alarm vaak lieten afgaan.

¹ GC Kifid 2016-614, te vinden op www.kifid.nl.

² GC Kifid 2024-0504, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.9 Naar het oordeel van de commissie is niet bewezen dat het causaal verband ontbreekt. De consument voert hier te weinig voor aan. Het is heel wel mogelijk dat de inbraak zou zijn voorkomen of de inbrekers de woning van de consument toch weer zouden verlaten, als het alarm wel was ingeschakeld op de eerste verdieping en was afgegaan. Onder deze omstandigheden is het beroep van de verzekeraar op de niet-naleving van de clausule naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

Uitleg van de kluis-clausule

- 3.10 Vaststaat dat de gestolen sieraden van de consument niet lagen in een kluis die voldeed aan de volgende eisen van de kluis-clausule: verankerd, getest en gecertificeerd volgens de hiervoor geldende norm NEN-EN 1143-1.
- 3.11 Uit het expertiserapport blijkt dat er waardevolle sieraden in de kluis thuis lagen: een set gouden colliers, oorbellen en armbanden van het merk Bulgari, diverse gouden Surinaamse lijfsieraden, zoals armbanden, colliers, diverse ringen en colliers gezet met diamanten. Er is voor een bedrag aan € 31.800,00 aan sieraden gestolen.
- 3.12 Aan de orde is de vraag hoe de kluis-clausule moet worden uitgelegd. Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals een verzekering, steeds van beslissende betekenis zijn: alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst wordt meestal niet onderhandeld. Daarom geldt dat de uitleg van die voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarde is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.³
- 3.13 De commissie oordeelt dat de consument uitgaat van een onjuiste lezing van de kluis-clausule. De zinsnede "*Sieraden die niet gedragen worden*" strekt enkel ter verduidelijking: een sieraad dat niet gedragen wordt, moet worden opgeborgen in een kluis die voldoet aan de geldende norm NEN-EN 1143-1, en anders is er geen dekking voor diefstal.
- 3.14 Vaststaat dat de consument de gestolen sieraden niet droeg ten tijde van de inbraak en dat de sieraden niet waren opgeborgen in een kluis die aan de vereisten voldeed. Daarmee heeft de consument niet voldaan aan de beveiligingseisen van de kluis-clausule.
- 3.15 De commissie wijst er in dit verband op dat de sieraden zijn gestolen tijdens de vakantie van de consument in de periode van [datum 1] 2022 en [datum 2] 2022. In die periode droeg zij de sieraden kennelijk niet (en dus ook niet dagelijks).

³ Zie HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, overweging 3.3.2, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

Conclusie

- 3.16 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de verzekeraar zijn zorgplicht ten opzichte van de consument niet heeft geschonden. De beveiligingseisen zijn voldoende duidelijk gecommuniceerd in de offerte en op het polisblad. Het beroep van de consument op het ontbreken van causaal verband tussen de niet-naleving van de diefstal-beveiliging-clausule en de inbraak gaat niet op. De commissie volgt ook niet de uitleg die de consument aan de kluis-clausule geeft. De verzekeraar hoeft de schade aan de inboedel en de lijfsieraden daarom niet te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl