Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1132

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. Uit de woning van de consumenten is de kluis met daarin onder meer sieraden met een geschatte waarde van € 35.000,- gestolen. De verzekeraar heeft de schade door een expert laten vaststellen. Hoewel de consumenten de schadevaststelling van de schade-expert voor akkoord hebben getekend, zijn zij het oneens over het vastgestelde schadebedrag van € 5.000,- voor de gestolen sieraden. Zij vorderen een hogere schade-uitkering. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de verlangde aanvullende schade-uitkering mocht afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen.

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 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 bij de verzekeraar een Inboedel allrisk verzekering. Op deze overeenkomst zijn de voorwaarden INB-RV-02-221 (‘de voorwaarden’) van toepassing. De voor deze klacht relevante bepaling uit de voorwaarden, is in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op 15 maart 2024 heeft iemand zonder toestemming de woning van de consumenten betreden. De consumenten waren op dat moment op visite bij een derde. Toen de consumenten rond 20.00 thuiskwamen, ontdekten zij dat de kluis met onder andere sieraden was gestolen. De consumenten hebben diezelfde dag aangifte gedaan van diefstal.

2.3 De verzekeraar heeft een schade-expert ingeschakeld om de schade vast te stellen. Omdat de kluis niet was verankerd in de woning van de consumenten, heeft de expert de schade voor de sieraden vastgesteld op het in de voorwaarden gemaximeerde bedrag van € 5.000,-. Op 23 april 2024 heeft één van de consumenten de schadevaststelling van de expert voor akkoord ondertekend.

2.4 De consumenten hebben op 24 mei 2024 bij de verzekeraar een klacht ingediend over de hoogte van de vergoeding voor de gestolen sieraden. Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consumenten de klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen van de verzekeraar € 11.000,-. Dit is bijna een derde van de door de consumenten geschatte waarde van € 35.000,- voor de gestolen sieraden. De consumenten zijn van mening dat de verzekeraar een passende schadevergoeding moet betalen, omdat zij al jaren klant zijn en weinig schade hebben geclaimd.

2.6 Daarnaast stellen de consumenten dat er ten onrechte een schade van € 5.000,- is vastgesteld voor de gestolen sieraden omdat de kluis niet was verankerd. De consumenten mochten de kluis niet verankeren in de muur, omdat zij in een huurappartement wonen en het niet is toegestaan om in de muren te boren. Ook was het voor de consumenten niet mogelijk om de sieraden in een bankkluis te bewaren. De consumenten stellen verder dat zij onder protest de akkoordverklaring ondertekenden en daardoor nu benadeeld zijn.

Het verweer

2.7 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De vraag is of de verzekeraar een hogere schadevergoeding voor sieraden moet uitkeren dan € 5000,-. De commissie oordeelt dat de verzekeraar niet gehouden is een hogere schade-uitkering uit te keren en legt hieronder uit waarom.

De commissie houdt bij haar beoordeling rekening met het volgende.

3.2 Bepalend voor het antwoord op de vraag of de consumenten recht hebben op een aanvullende uitkering zijn de voorwaarden. In de voorwaarden staat wanneer de verzekeraar de schade vergoedt en of er een maximale vergoeding geldt voor de gebeurtenis. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen.[1]

Er is wel dekking, maar er is sprake van een gemaximeerd verzekerd bedrag

3.3 De partijen hebben een geschil over de hoogte van de schadevergoeding voor de gestolen sieraden. In artikel 5.4 van de voorwaarden staat omschreven onder welke voorwaarden sieraden die in een kluis waren opgeborgen zijn verzekerd. Zo moeten de sieraden liggen in een kluis die voldoet aan de Euronormering 1143-1. De kluis moet ook voldoen aan de montagenormen, opengebroken zijn en aan de woning verankerd zijn als de kluis lichter is dan 1000 kg. Als de kluis niet voldoet aan alle eisen, dan vergoedt de verzekeraar tot maximaal € 5.000,-.

3.4 Het is aan de consument om aan te tonen dat hij voldeed aan de vereisten in de voorwaarden. Vaststaat dat de kluis van de consumenten als geheel met inhoud is meegenomen en dat deze niet in de woning was verankerd. Daarnaast staat vast dat de consumenten niet in het bezit zijn van een certificaat of een ander document waaruit blijkt wat de normering is van de kluis. De schade-expert heeft daarmee niet kunnen vaststellen of de kluis voldeed aan de vereiste Euronormering dan wel aan de andere vereisten uit de voorwaarden.

3.5 Omdat niet kan worden vastgesteld dat de sieraden waren opgeborgen in een kluis die voldeed aan de vereisten in de voorwaarden, mocht de verzekeraar de schade maximeren op € 5.000,- en de aanvullende schadeclaim afwijzen. Hieraan doet niet af dat de consumenten de kluis op grond van afspraken met de verhuurder niet in de woning mocht verankeren. Deze afspraak met de verhuurder laat de vereisten in de voorwaarden onverlet. Dat de consumenten de schadevaststelling van de expert onder protest hebben getekend maakt de uitkomst ook niet anders.

3.6 De verzekeraar heeft in deze klacht aangegeven niet een uitkering te willen doen uit coulance. Een tegemoetkoming uit coulance is niet juridisch afdwingbaar en valt daarmee buiten de beoordeling van de commissie.

[1] Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Hoge Raad van 9 september 2006. Te vinden via ECLI:NL:HR:2006:AV9435, voorheen LJN AV9435, Hoge Raad, C05/075HR (rechtspraak.nl)

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5.4 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.8 De verzekeraar mocht de aanvullende schadeclaim afwijzen. De klacht is daarmee ongegrond. De commissie zal de vordering afwijzen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Inboedel All Risk ING-RV-02-231

5.4. Wanneer geldt een maximale vergoeding per gebeurtenis?

Bij sommige inboedel geldt per gebeurtenis een maximale vergoeding. Ook kunnen er voorwaarden gelden. Dit staat in de tabel hieronder.

Welke inboedel	Wanneer een maximale vergoeding?	Maximale vergoeding
(...)	(...)	(...)
Sieraden, horloges, wearables, edelmetaal, edelstenen en munten die in een kluis liggen.	Bij diefstal van sieraden, horloges, wearables, edelmetaal, edelstenen en munten die in een kluis volgens Euronormering 1143-1 liggen: Euroklasse 1/Grade I Euroklasse 2/Grade II Euroklasse 3/Grade III Euroklasse 4/Grade IV Euroklasse 5/Grade V of hoger De kluis moet: • voldoen aan de montagenormen en opengebroken zijn; • verankerd zijn aan de woning als de kluis lichter is dan 1.000 kg. Met edelmetaal, edelstenen en munten bedoelen wij: • edelmetaal en edelstenen die niet verwerkt zijn in sieraden; • munten die in Nederland geen betaalmiddel zijn. Bijvoorbeeld oude munten of Krugerrands.	Let op! Voldoet de kluis niet aan alle eisen? Dan vergoeden wij tot maximaal € 5.000,-. • € 20.000,- • € 50.000,- • € 90.000,- • € 150.000,- • € 200.000,-
(...)	(...)	(...)