Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-279 d.d. 17 september 2013
(profmr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

De door Consument op zijn inboedelverzekering geclaimde schades werden terecht door Aangeslotene afgewezen: vastlopen van de harddisk van de computer is geen in de verzekeringsvoorwaarden genoemde gedekte schadeoorzaak, het latere zoekraken van de harddisk bij PostNL is geen in de voorwaarden genoemde gedekte oorzaak van schade buiten de woning, de schade van het beeld dat bij het schoonmaken is stuk gegaan komt niet voor vergoeding in aanmerking nu schade aan zaken die worden bewerkt of behandeld in de verzekeringsvoorwaarden van dekking is uitgesloten, en de schade aan de magnetron komt niet voor vergoeding in aanmerking nu deze het gevolg is van eigen gebrek en schade als gevolg van eigen gebrek van dekking is uitgesloten.

Consument,

tegen

Van Kampen Groep Holding B.V., gevestigd te Hoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van 2 april 2013 met bijlagen van Consument, ontvangen op 2 april 2013;
- het door Consument ondertekende klachtformulier;
- de brief van 8 juni 2013 met bijlagen van Consument,
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- het aanvullend verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.
De Commissie heeft afgezien van een mondelinge behandeling van het geschil.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft bij Aangeslotene als gevolmachtigd agent van een verzekeraar voor de inboedel van zijn woning een inboedelverzekering afgesloten op de condities: extra uitgebreid/compleet.
3.2 Het door Consument voorgelegde geschil betreft drie door hem op zijn inboedelverzekering bij Aangeslotene geclaimde schades, namelijk:
- Een harddisk die bij het installeren van Windows defect was geraakt, en door Consument vervolgens ter reparatie per post was verzonden maar door hem niet was terugontvangen. Volgens Consument had hij de harddisk uiterlijk 27 augustus 2012 moeten terugontvangen. Consument heeft de schade met een op 12 september 2012 gedateerd aangifteformulier aan Aangeslotene gemeld. De harddisk was in september 2006 aangeschaft voor een bedrag van € 249,-.
- Met een op 19 september 2012 gedateerd aangifteformulier heeft Consument aan Aangeslotene gemeld dat een beeld bij het schoonmaken is stuk gegaan. Volgens Consument is het beeld, ter waarde van € 500,-, bij het afstoffen/schoonmaak stuk gegaan.
- Op 14 maart 2013 is de magnetron van Consument kapot gegaan tijdens het opwarmen van een glas water.
Aangeslotene heeft de schades afgewezen.
3.3 In artikel 15.1 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is onder meer bepaald:
- ‘Brand
  Een vuur met vlammen buiten een haard, dat zich op eigen kracht kan uitbreiden. Het vuur moet ontstaan zijn door verbranding met vlammen.
  Onder brand wordt niet verstaan:
  - schroeien, smelten, verkolen, broeien en zengen;
  - doorbranden van elektrische apparaten en motoren;
  - kortsluiting;
  - oververhitten, doorbranden, scheuren of breken van ovens en ketels.’

In artikel 16.1 van deze voorwaarden wordt de dekking in de woning omschreven. In het artikel is bepaald:
‘In de woning is er dekking voor de volgende schadeoorzaken, wanneer de schade plotseling en onvoorzien is veroorzaakt of ontstaan door (…) brand (…)’
In artikel 16.2 van deze voorwaarden is, wat betreft de compleetdekking, onder meer bepaald:
‘(…) Daarnaast verzekert de maatschappij de schade aan de inboedel in de woning, die veroorzaakt wordt door ieder ander van buiten komend onheil.’
3.4 In artikel 19 van de verzekeringsvoorwaarden is onder het kopje ‘Aanvullend niet verzekerd bij de Compleetdekking’ onder meer bepaald:
‘Wanneer u de Compleetdekking heeft afgesloten, zijn naast de uitsluitingen (…) ook de volgende schadeoorzaken uitgesloten van dekking, voor zover sprake is van een van buiten komend onheil dat (…)
(…)
7 vallen of (om)stoten van inboedelgoederen die behandeld of bewerkt worden;’
3.5 In de artikelen 16.3 t/m 16.7 van de verzekeringsvoorwaarden is de dekking buiten de woning omschreven. In artikel 16.3 onder 4 is bepaald:
‘(…) Diefstal (Commissie: in andere gebouwen) is alleen gedekt na inbraak aan de buitenkant van het gebouw.’

In artikel 16.6 onder 1 is bepaald:

> '(…) Bij vervoer van de inboedel in verband met verhuizing, of bij transport naar of van een reparatie- of opslaglocatie is verzekerd (…) schade door diefstal uit het vervoermiddel na inbraak tijdens het vervoer/transport van de inboedel; (…)'

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert betaling door Aangeslotene van de drie geclaimde inboedelschades, vermeerderd met de door Consument gemaakte kosten van zijn klagen bij Aangeslotene, de Ombudsman en de Commissie, door Consument gesteld op 3 maal € 50,-, vermeerderd met een bedrag van 3 maal € 20,- voor zijn fax- en portokosten en het klachtgeld ad € 50,- bij de Commissie.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument kan zich met de afwijzing van zijn schades niet verenigen. Het gaat immers om zaken die tot de inboedel behoren en hij heeft er premie voor betaald.
4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- De harddisk van de computer van Consument is bij het installeren van Windows vastgelopen. Dit is geen gedekt evenement. Van een van buiten komend onheil is geen sprake. Voorts is de latere verdwijning bij de postverzending van de ter reparatie opgestuurde harddisk evenmin door deze verzekering gedekt. Diefstal buiten het gebouw is slechts in de met name genoemde gevallen gedekt.
- Het beeld dat bij het afstoffen beschadigd werd doordat het omviel, is ook niet gedekt. Van dekking is immers uitgesloten het vallen of (om)stoten van inboedelgoederen die behandeld of bewerkt worden.
- De magnetron is tijdens het opwarmen van een glas water doorgebrand. Onder brand wordt niet verstaan het doorbranden van elektrische apparaten en motoren. Ook de compleetdekking biedt blijkens het bepaalde in artikel 16.2 van de verzekeringsvoorwaarden aan Consument geen soulaas omdat hier geen sprake is van een van buiten komend onheil. De schade is immers een gevolg van de aard en de natuur en/of een gebrek van de verzekerde zaak.

5. Beoordeling

5.1 De commissie overweegt ten aanzien van de door de Consument gestelde schadeposten als volgt.
5.2 Het vastlopen van de harddisk van de computer is geen evenement waarvoor krachtens het bepaalde in artikel 16.1 van de verzekeringsvoorwaarden in de woning dekking bestaat. Het valt evenmin onder de compleetdekking van artikel 16.2 omdat geen sprake is van een van buiten komend onheil.
5.3 Het niet terugkeren bij Consument van de door hem ter reparatie verzonden harddisk valt niet onder de in de artikelen 16.3 t/m 16.7 van de verzekeringsvoorwaarden omschreven dekking van de inboedel buiten de woning. Met name is niet gebleken dat de

harddisk verdwenen is door diefstal na inbraak aan een vervoermiddel of gebouw, bedoeld in artikel 16.6 onder 1 respectievelijk artikel 16.3 onder 4 van de verzekeringsvoorwaarden.
5.4 De schade aan het beeld dat bij het afstoffen beschadigd werd doordat het omviel, is eveneens terecht afgewezen. Van dekking is op grond van art. 19 onder het kopje 'Aanvullend niet verzekerd bij de Compleetdekking' onder punt 7 van de verzekeringsvoorwaarden immers uitgesloten het vallen of (om)stoten van inboedelgoederen die behandeld of bewerkt worden, zoals door Aangeslotene terecht is gesteld. In geval van afstoffen van een beeld is er naar het oordeel van de Commissie sprake van een behandeling van een inboedelgoed.
5.5 Ook de schade aan de magnetron werd terecht door Aangeslotene afgewezen. Geen sprake is immers van brand zoals omschreven in artikel 15.1 van de verzekeringsvoorwaarden. Evenmin valt de schade onder een andere in artikel 16.1 genoemde gedekte schadeoorzaak. Aangeslotene heeft verder terecht aangevoerd dat ook de compleetdekking blijkens het bepaalde in artikel 16.2 van de verzekeringsvoorwaarden geen dekking voor deze schade biedt omdat hier geen sprake is van een van buiten komend onheil, maar de schade een gevolg is van de aard en de natuur, respectievelijk een gebrek van de verzekerde zaak. Het defect aan de magnetron is naar het oordeel van de Commissie te kwalificeren als een eigen gebrek van een verzekerde zaak en op grond van art. 7:951 BW komt schade als gevolg van eigen gebrek aan een verzekerde zaak niet voor vergoeding door de verzekeraar in aanmerking.
5.6 Aangeslotene heeft de schades van Consument dan ook terecht afgewezen.
Dit een en ander leidt ertoe dat de Commissie de vordering van Consument zal afwijzen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.