Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-221 d.d. 2 juni 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Inboedelverzekering. Tijdens de detentie van consument en zijn huisgenoot zijn er goederen weggenomen uit hun woning. De goederen zijn weggenomen door een derde die van de huisgenoot van consument de sleutel van de woning had ontvangen. De inboedelverzekeraar heeft de claim van consument afgewezen op de grond dat de schade is ontstaat als gevolg van een niet-gedekte gebeurtenis, te weten verduistering. Consument stelt dat zijn goederen zijn gestolen en stelt dat de schade op grond van artikel 2.3.1 sub o van de verzekeringsvoorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt. De commissie oordeelt dat de verzekeraar zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat de schade het gevolg is van verduistering en wijst de vordering van consument af.

Consument,

tegen

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 Consument van 29 mei 2013;
- het door Consument ingevulde en ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 april 2014 en Aangeslotene is verschenen. Consument is niet ter zitting verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft op 22 juni 2006 via een assurantietussenpersoon (hierna: de tussenpersoon) een inboedelverzekering aangevraagd bij Aangeslotene. Aangeslotene heeft de aanvraag geaccepteerd.

3.2. Op 12 maart 2007 heeft Consument telefonisch bij zijn tussenpersoon gemeld dat er diverse goederen uit zijn woning zijn gestolen. Uit een ongedateerde brief van Consument aan zijn tussenpersoon volgt dat de diefstal betrekking had op (i) een frituurpan ad € 45,- (ii) een televisie van het merk Vestel ad € 399,- (iii) een dvd-speler van het merk Vestel ad € 49,- (iv) diverse kleding ad € 780,- en (v) een video recorder van JVC ad € 50,-.

3.3. Bij brief van 11 februari 2008 heeft de tussenpersoon Aangeslotene van de vermissing van de goederen en de schade op de hoogte gesteld.

3.4. Aangeslotene heeft vervolgens een onderzoeksbureau opdracht gegeven de schade te onderzoeken. Op 17 maart 2008 heeft de onderzoeker een bezoek gebracht aan Consument. Consument heeft tijdens dit bezoek onder meer het volgende verklaard:
"Medio oktober 2006 ben ik het slachtoffer geworden van een inbraak c.q. diefstal uit mijn woning.
Ik woonde/stond ingeschreven op het adres (naam) (…). Ik woonde samen met ene "naam B"op dat adres. Het betreft een driekamerflat.
Ik was op 16 oktober 2006 door de politie aangehouden en volgens mij heeft één á twee weken daarna de inbraak/diefstal plaatsgevonden. Over de omstandigheden waaronder een en ander gebeurd is kan ik het volgende verklaren:
(…)
Ik heb in (naam plaats) gedetineerd gezeten. Op het moment van de onderhavige inbraak/diefstal zat ik daar. In oktober 2006 zat ook "naam B" vast voor het een en ander. Op dat moment was dus de flat van ons onbewoond, maar onze spullen stonden wel in de flat. Op een gegeven moment hoorde ik "via via" in de gevangenis dat er spullen uit onze flat gestolen zouden zijn. Ik heb toen een aantal kennissen van mij, wiens namen ik niet wil noemen, in mijn flat laten kijken. Deze kennissen hebben mij bevestigd dat er een aantal goederen die volgens mij in de flat moesten zijn, niet meer aanwezig waren. Dit betroffen een t.v., een dvd-speler, een videorecorder, kleding en een frituurpan. De elektronica heb ik gekocht bij "naam firma" (…) in (naam plaats). Zelf heb ik geen nota/garantiebewijzen meer. Deze zijn ook uit de flat gestolen of later weggegooid, in ieder geval heb ik daar geen bewijs meer van. (…)
Nadat ik vrij kwam uit de gevangenis ben ik in de (naam straat) komen wonen. Ik ben zelf niet teruggegaan naar de (naam vorig adres). Alle goederen in die flat die van mij waren, die waren toch gestolen en de andere goederen in die woning waren van "naam B" ik ben om die reden niet meer teruggegaan naar de woning (…). (…) Van (naam B) hoorde ik dat de diefstal is gepleegd door (H (…) en dat die samen met een aantal vrienden en met een busje goederen uit de flat in de (naam straat) hebben gehaald. (…)."
Daarnaast heeft de onderzoeker op genoemde datum een bezoek gebracht aan de schadelocatie. Dienaangaande heeft de onderzoeker in zijn rapport van 20 maart 2008 het volgende vermeld:

"Op 17 maart 2008 bezocht ik (…) de schadelocatie. (…) Via de intercominstallatie werd ik te woord gestaan door iemand die, desgevraagd, bevestigde dat hij "naam B" was zoals vermeld in de verklaring van uw verzekerde.
Na enig aandringen (…) werd mij toegang verschaft tot de flatwoning. Ik kwam niet verder dan de hal en de keuken, alwaar ik door een man die zich "(naam B)" noemde en verder geen gegevens wilde verstrekken, te woord werd gestaan. Deze "(naam B)" vertelde mij dat hij bekend was met de onderhavige diefstal. In die periode had hij zelf ook gedetineerd gezeten, evenals uw verzekerde, en door "(naam B)" was toen aan een kennis genaamd (H) verzocht om, gedurende de detentie, op zijn flat te passen. Volgens "(naam B" had de heer [H] dit zo goed gedaan dat hij alle goederen in de flat "waaraan een stekker zat", uit de flat had gestolen en had doorverkocht."

3.5. Aangeslotene heeft Consument onder verwijzing naar het onderzoeksrapport bij brief van 2 mei 2008 bericht dat zij zijn claim afwijst. In de brief staat onder meer het volgende:
"Uit het onderzoek is gebleken dat er geen sprake is van diefstal. Uit contact met uw voormalig huisgenoot werd duidelijk dat de geclaimde goederen zijn verduisterd door degene die tijdens uw detentie op de woning paste. Derhalve kan er niet gesproken worden van diefstal maar moet er gesproken worden van verduistering. Verduistering is geen gedekte gebeurtenis op deze verzekering.
Verder heeft u niet voldaan aan de polisverplichtingen. Volgens de polisvoorwaarden is een verzekerde, op straffe van verlies van rechten uit de polis, onder andere verplicht de maatschappij terstond kennis te geven van iedere gebeurtenis, waaruit voor de maatschappij een verplichting tot schadevergoeding kan ontstaan. Aangezien wij uw melding eerst op 11 februari 2008 ontvingen, zal het u duidelijk zijn dat u niet aan de polisverplichtingen heeft voldaan. Onderzoek naar de diefstalschade is nu nagenoeg niet meer mogelijk.
Daarnaast blijkt uit de verstrekte gegeven dat u niet in staat bent, voor wat betreft de geclaimde goederen, aan te tonen of aannemelijk te maken dat deze in uw bezit zijn geweest en wat hiervan de waarde is geweest. In dit stadium kunnen wij de schade niet voor onze rekening nemen.
Uit bovenstaande volgt dat uw claim niet ten laste van de polis kan worden gebracht."

3.6. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is in artikel 2.3. en 3.1 onder meer het volgende bepaald:
"**2.3 Gedekte gebeurtenissen**
2.3.1 In de woning
(…)
o. Diefstal of poging daartoe.
(…)
3.1 Verplichtingen van verzekerde
Verzekerde is op straffe van verlies van zijn rechten uit de polis verplicht:
- de maatschappij terstond kennis te geven van iedere gebeurtenis, waaruit voor de maatschappij een verplichting tot schadevergoeding kan ontstaan;
- (…)"

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de schade die hij als gevolg van de diefstal heeft geleden, door hem begroot op € 830,-. Daarnaast vordert hij vergoeding van de buitengerechtelijke kosten ad € 178,50 en de eigen bijdrage ad € 50,- voor de behandeling van de klacht door de Commissie.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is op grond van artikel 2.3.1 sub o van de verzekeringsvoorwaarden verplicht de schade te vergoeden. Consument stelt dat de situatie, waarin goederen worden weggenomen nadat gebruik is gemaakt van een sleutel die voor een ander doel was afgegeven, in de jurisprudentie wordt aangemerkt als 'diefstalmet een valse sleutel'. Hij wijst in dit verband op de uitspraak van de Rechtbank 's-Gravenhage van 18 september 2012, LJN: BX7555.
- Verder stelt Consument dat hem er geen verwijt van kan worden gemaakt dat hij de vermissing van de goederen niet terstond bij Aangeslotene heeft gemeld. Hij stelt daartoe dat hij de diefstal, zodra hij daarmee bekend werd, bij zijn tussenpersoon heeft gemeld en dat hij direct heeft getracht zowel telefonisch als schriftelijk aangifte te doen. Omdat de politie hier niet aan wilde meewerken, heeft hij pas na zijn in vrijheidstelling aangifte kunnen doen. Daarnaast stelt Consument dat Aangeslotene door de vertraging niet is benadeeld nu al enige tijd was verstreken op het moment dat hij bekend werd met de diefstal. Een uitgebreid onderzoek naar de diefstal kon op dat moment ook al niet meer plaatsvinden.

4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert tot afwijzing van de vordering. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Partijen worden in de kern verdeeld gehouden over de juiste uitleg en toepassing van de verzekeringsvoorwaarden. Alvorens in te gaan op de inhoud, overweegt de Commissie dat het hier gaat om verzekeringsvoorwaarden waarover door partijen niet is onderhandeld. De uitleg van deze voorwaarden hangt in een dergelijk geval met name af van objectieve factoren zoals de gebruikelijke betekenis van de bewoordingen van de voorwaarden, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel. Zie Hof Leeuwarden 3 augustus 2010, LJN BN3280, r.o. 16. Verder overweegt de Commissie dat het een verzekeraar vrij staat om in de verzekeringsvoorwaarden de grenzen te omschrijven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326 r.o. 3.4.2. Dit brengt voor de verzekeraar ook de vrijheid mee om daarbij – op een wijze die voor de verzekeringnemer op grond van voormelde objectieve factoren voldoende duidelijk kenbaar is – binnen een samenhangend feitencomplex slechts aan bepaalde feiten of omstandigheden (rechts)gevolgen te verbinden en aan andere niet, dan wel onderscheid te maken tussen gevallen die feitelijk zeer dicht bij elkaar liggen.

5.2. Partijen verschillen van mening over het antwoord op de vraag of de gestelde schade onder de verzekering is gedekt. Consument stelt dat de schade op grond van artikel 2.3.1 sub o van de verzekeringsvoorwaarden is gedekt omdat de schade is ontstaan

als gevolg van diefstal. Aangeslotene betwist dit en stelt daarentegen dat de schade het gevolg is van een niet gedekte gebeurtenis, te weten verduistering. De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Aangeslotene zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat de onder 3.2. genoemde spullen van Consument zijn verduisterd.

5.3. Voorop staat dat het verschil tussen diefstal en verduistering is gelegen in de vraag of de dader voorafgaand aan de toe-eigening al dan niet de beschikking had over de goederen. Ten aanzien van diefstal geldt dat vast moet staan dat de dader nog niet over de goederen beschikte terwijl ten aanzien van verduistering geldt dat vast moet staan dat die beschikking er wel was. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de voormalig huisgenoot van Consument op 17 maart 2008 aan de onder 3.4. bedoelde onderzoeker heeft verklaard dat hij de sleutel van de woning aan een kennis, te weten [H], heeft overhandigd zodat deze gedurende zijn detentie op de woning kon passen. Evenmin staat ter discussie dat deze kennis in de periode dat hij aldus met toestemming van de huisgenoot in de woning verbleef een deel van de in de woning aanwezige goederen - waaronder ook de onder 3.2. genoemde spullen van Consument - aan derden heeft doorverkocht. Aan de hand van deze feiten en omstandigheden stelt de Commissie vast dat de huisgenoot van Consument aan de dader toestemming heeft verleend de woning te betreden en dat de dader hierdoor de beschikking heeft gekregen over de goederen. Gelet hierop is de Commissie dan ook van oordeel dat Aangeslotene zich in het onderhavige geval terecht op het standpunt heeft gesteld dat de schade het gevolg is van verduistering. Het beroep door Consument op de uitspraak van de Rechtbank 's-Gravenhage van 18 september 2012 maakt dit oordeel niet anders. Daarbij acht de Commissie van belang dat de feiten in de onderhavige procedure anders zijn dan in de procedure waarin de Rechtbank 's-Gravenhage uitspraak heeft gedaan. Zoals hiervoor is overwogen beschikte de dader in het onderhavige geval reeds over de goederen voordat hij zich deze toe-eigende. In de procedure bij de Rechtbank 's-Gravenhage was dit juist niet het geval. Gelet op het andere feitencomplex volgt de Commissie niet de hiervoor onder 4.2. weergegeven uitleg die Consument aan de uitspraak van de Rechtbank 's-Gravenhage geeft.

5.4. Op grond van het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat de schade niet het gevolg is van een in artikel 2.3.1 sub o van de verzekeringsvoorwaarden genoemde gebeurtenis. Dit brengt mee dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van 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.