Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-306
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: VSP Volmachten B.V., gevestigd te Oud-Beijerland, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 25 april 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Een thuiszorgmedewerkster heeft geld en sieraden gestolen uit de woning van de moeder van consument. Consument heeft de vordering namens de erfgenamen, op wie die vordering is overgegaan, aanhangig gemaakt. De gevolmachtigde heeft de diefstalschade niet vergoed omdat de thuiszorgmedewerkster de woning niet wederrechtelijk is binnengedrongen als bedoeld in de voorwaarden van de inboedelverzekering. Consument meent dat er wel sprake is van wederrechtelijk binnendringen in de woning als iemand de woning binnengaat, niet met de (primaire) intentie om zorgtaken te verrichten, maar om doelbewust op zoek te gaan naar geld en kostbaarheden, om zich die wederrechtelijk toe te eigenen.
De Commissie oordeelt dat de bewoordingen in de voorwaarden van de inboedelverzekering redelijkerwijs niet anders kunnen worden gelezen dan dat de zinsnede "in de bewoonde woning, door iemand die wederrechtelijk is binnengedrongen" betrekking heeft op de wijze waarop de woning is betreden.
Dat de thuiszorgmedewerkster, toen zij eenmaal binnen was, misbruik heeft gemaakt van het in haar gestelde vertrouwen en zich contanten en sieraden wederrechtelijk heeft toegeëigend, maakt niet dat de thuiszorgmedewerkster de woning wederrechtelijk is binnengedrongen als bedoeld in de voorwaarden van de inboedelverzekering.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder te verstaan het klachten-formulier, het verweerschrift, de reactie van Consument en de nadere reactie van Gevolmachtigde.

1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is om de zaak mondeling te behandelen. De zaak is daarom op grond van de stukken die door partijen zijn ingediend beslist.

2. Waar gaat het om?

2.1 In de periode van juli 2016 tot april 2018 heeft een bij de moeder van Consument werkzame thuiszorgmedewerkster sieraden en contant geld van de moeder gestolen. Eind maart 2018 is de thuiszorgmedewerkster tegen de lamp gelopen doordat Consument met een verborgen camera heeft opgenomen dat zij € 50,00 uit een portemonnee van de moeder haalde. De portemonnee lag in de lade van de tafel in de woonkamer.

2.2 De thuiszorgmedewerkster is veroordeeld tot een gevangenisstraf van 6 maanden, waarvan 2 maanden voorwaardelijk met een proeftijd van twee jaar en ontzetting uit het beroep van verzorgende in de thuiszorg voor een periode van 5 jaar. De rechter heeft Consument een schadevergoeding toegewezen van € 285,00.

2.3 De moeder van Consument is inmiddels overleden en Consument voert als executeur-testamentair haar nalatenschap uit. Consument stelt dat haar moeder een vordering op Gevolmachtigde had op grond van een inboedelverzekering. De vordering bedraagt € 10.296,00, waarvan een bedrag van € 3.445,00 bestaat uit gestolen contant geld en een bedrag van € 6.851,00 aan gestolen sieraden. Consument heeft de vordering namens de erfgenamen, op wie die vordering is overgegaan, aanhangig gemaakt.

2.4 Gevolmachtigde heeft de diefstalschade niet vergoed omdat de thuiszorgmedewerkster de woning niet wederrechtelijk is binnengedrongen als bedoeld in de voorwaarden van de inboedelverzekering, hierna te noemen "de Voorwaarden". Consument meent dat er wel sprake is van wederrechtelijk binnendringen in de woning als iemand de woning binnen-gaat, niet met de (primaire) intentie om zorgtaken te verrichten, maar om doelbewust op zoek te gaan naar geld en kostbaarheden, om zich die wederrechtelijk toe te eigenen. Er is volgens Consument alleen toestemming gegeven voor de toegang tot de woning om bepaalde zorgtaken uit te voeren. Consument klaagt er daarbij over dat Gevolmachtigde de schade niet zorgvuldig heeft beoordeeld.

3. Beoordeling

3.1 De Commissie zal de vordering van Consument afwijzen. Hierna licht de Commissie dit toe.

3.2 Partijen verschillen van mening over de uitleg van de woorden "wederrechtelijk binnendringen in woning" in de Voorwaarden.

In de Voorwaarden is – voor zover hier van belang – bepaald:

artikel 2 Omvang van de verzekering
De verzekering geschiedt tegen schade aan de inboedel onvoorzien ontstaan door:
g. diefstal, afpersing, beroving of poging daartoe, danwel vernieling of beschadiging als gevolg van een dergelijke gebeurtenis:
1. in de bewoonde woning, door iemand die wederrechtelijk is binnengedrongen; vermissing van verzekerde inboedel wordt met diefstal gelijk gesteld, indien diefstal daarvan aannemelijk wordt gemaakt.

Objectieve uitleg

3.3 Voor de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen. Daarbij moet rekening worden gehouden met de omstandigheid dat partijen niet hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden. Dit betekent dat de voorwaarden in beginsel objectief moeten worden uitgelegd. Bij deze objectieve uitleg zijn de bewoordingen van doorslaggevende betekenis, gezien in het licht van de gehele tekst van de polisvoorwaarden.

3.4 De Commissie oordeelt dat de bewoordingen van artikel 2 sub g onder 1 van de Voorwaarden redelijkerwijs niet anders kunnen worden gelezen dan dat "in de bewoonde woning, door iemand die wederrechtelijk is binnengedrongen" betrekking heeft op de wijze waarop de woning is betreden. Vast staat dat de thuiszorgmedewerkster toestemming had om de woning te betreden. De thuiszorgmedewerkster is de woning daarom niet wederrechtelijk binnengedrongen. Dat de thuiszorgmedewerkster, toen zij eenmaal binnen was, misbruik heeft gemaakt van het in haar gestelde vertrouwen en zich contanten en sieraden wederrechtelijk heeft toegeëigend, maakt niet dat de thuiszorg-medewerkster de woning wederrechtelijk is binnengedrongen als bedoeld in de Voorwaarden.

3.5 Het beroep dat Consument doet op het tweede deel van artikel 2 sub g onder 1 van de Voorwaarden gaat naar het oordeel van Commissie evenmin op. Voor dit tweede deel van het artikel, waarin is opgenomen dat "vermissing van verzekerde inboedel met diefstal gelijk wordt gesteld, indien diefstal aannemelijk is" geldt namelijk evenzeer het vereiste dat iemand de bewoonde woning wederrechtelijk is binnengedrongen. Zoals hiervoor al is uitgelegd is dat in dit geval niet zo.

Onzorgvuldige behandeling

3.6 De klacht van Consument dat Gevolmachtigde de claim onzorgvuldig heeft behandeld is ook ongegrond. Hierna licht de Commissie dit toe.

3.7 Consument baseert de klacht over de onzorgvuldige behandeling ten eerste op de opmerking van Gevolmachtigde bij afwijzing van de claim: “misbruik van een pinpas is sowieso niet gedekt op deze polis”. Gevolmachtigde heeft erkend dat deze opmerking niet juist was. De opmerking van Gevolmachtigde is gebaseerd op een verkeerde lezing van de politie-aangifte waarin een afwijkend pinpatroon wordt genoemd. Consument heeft Gevolmachtigde erop gewezen dat dit afwijkende pinpatroon betrekking heeft op de bedragen die de moeder van Consument zelf had gepind. Er was geen misbruik gemaakt van de pinpas.

3.8 De Commissie is van oordeel dat de opmerking van Gevolmachtigde over het niet gedekt zijn van misbruik van een pinpas onvoldoende is om te concluderen dat de claim onzorg-vuldig is behandeld. Deze opmerking staat namelijk los van de afwijsgrond dat er geen sprake is van wederrechtelijk binnendringen van de woning. Deze afwijsgrond is door Gevolmachtigde goed onderbouwd.

3.9 Consument baseert haar klacht dat de claim onzorgvuldig is behandeld er ten tweede op dat geen acht is geslagen op het aangeleverde bewijsmateriaal. Gevolmachtigde heeft hierover aangevoerd dat hij de diefstal en de hoogte van de claim niet betwist. Gevolmachtigde heeft daarom naar het oordeel van de Commissie terecht geoordeeld dat een beoordeling van het aangeleverde bewijsmateriaal niet relevant was voor de beoordeling van de claim.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

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.