Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-194
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 juli 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 26 april 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Inbraak en diefstal van inboedel. Consument heeft een beroep op zijn verzekering gedaan voor inbraak met braakschade en diefstal van inboedel. Verzekeraar stelt op basis van het onderzoek naar de omvang en de toedracht van de schade dat Consument tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd en wijst de claim af, zegt de bij hem lopende verzekeringen op en registreert de gegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Verzekeraar heeft de reden van beëindiging gewijzigd zodat de Commissie zich nog uitsluitend ziet voor de vraag of Verzekeraar terecht dekking heeft geweigerd. De Commissie is van oordeel dat op basis van de door Consument gegeven verklaringen en uitleg over de toedracht aannemelijk is dat sprake was van inbraak en diefstal van inboedel. Verzekeraar heeft de omvang van de vordering niet betwist zodat deze wordt toegewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- de brief met bijlagen van Consument van 25 augustus 2015;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 april 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een Woongarantverzekering met ‘All Risks’ dekking waaronder ook valt de Inboedelgarantverzekering. Verder heeft Consument bij Verzekeraar een Autoverzekering met verlengingsdatum 1 november.

2.2 In de Voorwaarden Schadepolis Algemeen staat:

> *"**Begin en einde van de Schadepolis***
> *(…)*
> ***6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn?***
> *(…)*
> ***In bijzondere gevallen.***
> - *Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.*
> - *Bijvoorbeeld omdat u vaak schade heeft.*
> - *Wij mogen ook alle andere verzekeringen binnen de Schadepolis stoppen.*
>
> ***Op een verlengingsdatum.***
> - *De verlengingsdatum staat op het polisblad.*
>
> *(…)"*

2.3 In de Voorwaarden Woonverzekering Algemeen staat:

> *"**Begin en einde van de Woonverzekering***
> *(…)*
> ***6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn***
> *(…)*
> ***Op een einddatum.***
> - *De einddatum staat op het polislad.*
>
> *(…)"*

2.4 Consument heeft op 24 februari 2015 aangifte van diefstal van inboedel en geld uit zijn woning gedaan. In het proces-verbaal van aangifte staat, voor zover relevant:

> *"Op dinsdag 24 februari 2015, omstreeks 21:30 uur, kwam ik terug bij mijn woning en zag dat er was ingebroken.*
>
> *Ik zag namelijk dat er diverse goederen uit de woonkamer waaronder een ipad niet meer in de woonkamer lag. Ik zag vervolgens dat de achterdeur open was. Ik zag dat het kozijn beschadigd was ter hoogte van de knip op de onderkant van de deur. (…)"*

2.5 Op 25 februari 2015 heeft Consument telefonisch bij Verzekeraar melding gemaakt van schade door inbraak en diefstal. In de notitie van Verzekeraar van deze schademelding staat:

> *"EV belt, doet een melding van inbraak, geeft het volgende aan, gezin EV is op vakantie, EV zelf in NL, EV is rond 14.00 uur vertrokken en weer rond 21.30 uur thuisgekomen, bij thuiskomst constateert EV dat er is ingebroken, dader is via de a.zijde woning binnengedrongen, schade aan het slot van de a.deur, EV weet niet zo goed wat er precies is meegenomen (…)."*

2.6 In opdracht van Verzekeraar is onderzoek gedaan naar de schade. De expert heeft Consument per e-mailbericht van 23 maart 2015 bericht:

"Wij hebben een voorlopig schadebedrag vastgesteld van in totaal € 7.445,28 op basis van de door u overgelegde informatie en aankoopbewijzen.
In dit bedrag is een geldbedrag opgenomen van € 900,-, in de polisvoorwaarden is echter aangegeven dat dit gemaximeerd is tot € 250,00."

2.7 In het expertiserapport van 24 maart 2015 staat, voor zover relevant, het volgende:

"Toedracht
Onbekende daders zijn wederrechtelijk de woning van verzekerde binnengedrongen en hebben daar inboedelzaken van verzekerde ontvreemd. Daarbij is schade aan de opstal veroorzaakt.

Toelichting
Expert: (…)

De toedracht komt overeen met onze bevindingen.

Wij hebben gezien dat er een noodruit bij de keukendeur was geplaatst.

Verzekerde deelde ons mee dat zij al 3 eerdere inbraken in de woning hadden gehad.
De woning was ten tijde van ons in een verbouwing waarbij die zich voornamelijk afspeelde op de zolderverdieping. In 2014 is een dakkapel geplaatst en de zolder, inclusief zoldertrap, moest nog worden afgewerkt.

Wij hebben de schade éénzijdig vastgesteld, dit vanwege het feit dat verzekerde niet alle aankoopbewijzen kon overleggen en in 2014 ook een inbraak heeft gehad. De gegevens van die inbraak zijn bij ons niet bekend.

Van de aangifte van verzekerde is door de politie procesverbaal opgemaakt onder nummer (…).

Via het verbreken van de ruit van de keukendeur wisten de daders binnen te dringen door middel van het opendraaien van het slot met de sleutel die daarin aanwezig was.

(…)."

2.8 In opdracht van Verzekeraar is voorts een toedrachtonderzoek uitgevoerd. De aanleiding hiervan is, volgens het rapport van 8 juni 2015:

> *"Tegenover de politie verklaarde verzekerde dat men de woning heeft kunnen betreden nadat men de achterdeur, die slechts door de onderste knop was afgesloten, heeft geforceerd. Tegenover de schade-expert verklaarde verzekerde dat men de ruit van de achterdeur heeft gebroken zodat men de woning kon betreden. Deze inbraak betreft de derde inbraak in één jaar."*

In het rapport staat verder, voor zover van belang:

*"**5. Tactisch onderzoek***

Contact met de politie
Op 6 mei 2015 heb ik gesproken met de politiemedewerker, welke op 24 februari 2015 bij verzekerde is geweest nadat de inbraak door hem was gemeld. De politiemedewerker verklaarde, met woorden van gelijke strekking, als volgt:
"Tijdens mijn bezoek aan [Consument] heb ik vast gesteld dat er wel iets van braakschade zat aan de achterdeur. [Consument] vertelde mij dat de achterdeur alleen doormiddel van de onderste knip was afgesloten. Hij was vergeten de deur verder af te sluiten voordat hij de woning verliet. De deur was in slechte staat en de knip was er eentje van een paar euro bij de Action, deze had dus niet zoveel te houden. De ruit in de deur was bij een eerder inbraak vernield en was nog niet hersteld. Er was een voorzetruit opgeplakt."

Contact met de schade-expert
(…) Hij verklaarde, met betrekking tot de braakschade aan de woning, met woorden van gelijke strekking, het volgende:
"Verzekerde heeft, tijdens mijn bezoek aan hem, verklaard dat de inbrekers de ruit geforceerd hebben en de sleutel, welke aan de binnenzijde in het slot aanwezig was, hebben omgedraaid. Hierover is specifiek gesproken met verzekerde en ook is dit zo door de mij gerapporteerd. Ik heb geen verdere braakschade geconstateerd aan de deur. In de schadevaststelling is ook het vernieuwen van de ruit en het schilderwerk van de glaslatten opgenomen."

Bezoek aan [Consument]

(…)
[Consument] verklaarde mondeling en schriftelijk, onder andere, het volgende:

V: = Vraag
A: =Antwoord

(…)

V: Hoe is de woning toen afgesloten?
A: De voordeur was volledig op slot en de sleutel was uit het slot. De achterdeur was alleen afgesloten door de knip die onderop de deur zat. De slotcilinder was niet op slot gedraaid. De sleutel zat aan de binnenzijde in de achterdeur.

(…)
V: Hoe merkte dat er was ingebroken, wat zag u?
A: (…) Ik zag dat de knip onderaan de deur geforceerd was. (…).

V: Is er braakschade ontstaan door de inbraak op 24 februari?
A: Ja, ik toon u de oude achterdeur welke ik ondertussen heb vervangen door een nieuwe. De knip onderaan de deur is geforceerd. De ruit in de achterdeur is ook stuk, maar dit is niet bij de laatste inbraak

gebeurd. De ruit in de achterdeur is in april 2014 ingeslagen. Hierna is er tijdelijk een noodreparatie aan uitgevoerd.

V: Wat was de braakschade, hoe is men binnen gekomen?
A: Men is door de achterdeur binnen gekomen. Men heeft de knip onderaan de deur geforceerd.

(…)
V: Is er eerder ingebroken in uw woning? Zo ja wanneer was dat?
A: (…) In mijn huidige woning is er ondertussen 3x ingebroken.

V: Hoe is men toen in de woning gekomen?
A: De eerste 2x is men via de ruit in de achterdeur binnen gekomen. Men heeft 2x de ruit vernield.

V: Is de ruit hersteld, kunt u mij dit aantonen doormiddel van een herstelnota?
A: na de eerste keer heb ik de ruit laten vervangen. Na de 2e keer wilde ik de deur al vervangen. Dit heb ik uiteindelijk na de 3e inbraak dus gedaan. Ik zal de nota van het vernieuwen van de ruit opzoeken en naar u mailen.

V: In het Proces Verbaal van politie staat dat men op 24 februari de woning binnen is gekomen nadat men de knip van de achterdeur geforceerd had. Tegen de schade-expert vertelde u dat men de ruit van de achterdeur heeft ingeslagen en zo de woning is binnen gekomen. Wat is hierop uw reactie?
A: Ik denk dat de schade-expert de vernielde ruit in de deur zag en vervolgens heeft aangenomen dat de vernielde ruit braakschade van de laatste keer was. In het Proces Verbaal van politie staat het juist omschreven.

(…)

7. Resumé

Na onderzoek is het volgende gebleken:

- *Verzekerde claimt een inbraakschade en diefstal van inboedel en geld. Deze inbraak zou op 24 februari 2015 hebben plaatsgevonden.*
- *Deze inbraak is de derde inbraak binnen één jaar in de woning van verzekerde.*
- *Tegenover de politie en tegenover ondergetekende verklaarde verzekerde dat de achterdeur slechts doormiddel van een knip aan de onderzijde van de deur was afgesloten. Na forcering van deze knip heeft men toegang verkregen tot de woning.*
- *Verzekerde verklaarde op 20 april 2015 dat de gestolen kleding eigendom is van zijn schoonzus die op dat moment over was uit [Land].*
- *Over de nota van de tas welke op naam van [de vrouw van een vriend van Consument] staat verklaarde verzekerde eerst dat de tas als verjaardagscadeau door [de vrouw van een vriend van Consument] aan zijn vrouw is gegeven. Na confrontatie met de niet kloppende datum, verklaarde verzekerde dat [de vrouw van een vriend van Consument] de tas tijdens oud en nieuw aan de vrouw van verzekerde heeft gegeven. De orderdatum is 3 januari 2015, dit is na oud en nieuw."*

2.9 Bij brief van 15 juni 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat zij vanwege de geconstateerde tegenstrijdigheden twijfelt aan de door Consument ingediende schade en daarom geen dekking verleent. Verder heeft Verzekeraar de Woongarantverzekering per 25 juni 2015 beëindigd en de Autoverzekering per contractvervaldatum 1 november 2015. Voorts heeft Verzekeraar Consument in die brief meegedeeld dat hij een registratie in het Incidentenregister heeft opgenomen en dit wordt verwerkt in het Centraal Informatiesysteem van de Stichting CIS. Hierbij heeft zij als toelichting gegeven: *"Dat betekent dat uw persoonsgegevens uitsluitend worden opgenomen en gebruikt voor de interne database van de Achmea Groep."*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering door betaling van een bedrag van € 7.445,28, herstel van de verzekeringsovereenkomsten en doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De door Verzekeraar genoemde tegenstrijdigheden zijn niet van Consument afkomstig. De verklaringen van Consument zijn verkeerd geïnterpreteerd of verkeerd ingevuld door de expert dan wel de onderzoeker.
- In het proces-verbaal staat de juiste toedracht vermeld. De achterdeur was geforceerd en Consument heeft braakschade geconstateerd aan de achterdeur. De deur was afgesloten met een knip. Deze knip zat met vier schroeven vast en was naar beneden gedraaid zodat de deur was afgesloten. Na de inbraak was er schade aan deze knip; de schroeven zaten los en de hendel stond naar boven.
- De verklaring van Consument over de inbraak door het verbreken van de ruit van de achterdeur had betrekking op een eerdere inbraak. Na die inbraak is een noodraam geplaatst. Consument heeft deze deur, die hij inmiddels had vervangen, aan de expert getoond. De expert heeft derhalve kunnen zien dat de hendel was beschadigd. Mogelijk heeft de expert gedacht dat de ruit bij de laatste diefstal was beschadigd en dat om die reden in het rapport vermeld. Consument heeft niet tegen de expert gezegd dat de deur door de sleutel is opengedraaid.
- Ook hetgeen in het rapport van het toedrachtonderzoek staat vermeld, dat de onderzoeker aan Consument vijf keer heeft gevraagd wanneer zijn vrouw jarig is, is niet juist.
- Het is juist dat oud en nieuw in [Land] op 31 december en 1 januari gevierd wordt. Kerstmis wordt echter op 6 januari gevierd en het is gebruikelijk dat er dan geschenken worden uitgedeeld.
- De kleding van de zus van de vrouw van Consument is door Consument en zijn vrouw gekocht en daarom als schade opgegeven.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft meerdere tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Hierdoor is de vertrouwensrelatie geschonden.
- Op grond van het bepaalde in de Voorwaarden Woonverzekering 'Begin en einde van de Woonverzekering' onder '6 Bijzondere gevallen' heeft Verzekeraar de Woongarantverzekering beëindigd. Door het geven van tegenstrijdige verklaringen heeft Consument de vertrouwensband beschadigd. Verzekeraar heeft ten onrechte de opzegtermijn van twee maanden niet in acht genomen en biedt daarvoor haar verontschuldigingen aan.
- Op grond van punt 6 van de Voorwaarden Schadepolis Algemeen staat het Verzekeraar vrij om de autoverzekering niet te verlengen per de verlengingsdatum. Omdat Consument het vertrouwen heeft geschonden wenst Verzekeraar de verzekering niet voort te zetten.
- Verzekeraar heeft de gegevens van Consument overeenkomstig de eisen genoemd in artikel 4 van het Protocol voor een periode van acht jaar opgenomen in zijn Incidentenregister.

4. Zitting

4.1 Ter zitting heeft Verzekeraar toegelicht dat de gegevens van Consument zijn opgenomen in zijn interne Gebeurtenissenadministratie en het daaraan verbonden Interne Verwijzingsregister. Verzekeraar heeft toegezegd dit schriftelijk aan Consument te bevestigen. Nu de registratie zoals deze door Verzekeraar is gedaan anders en minder vergaand is dan Verzekeraar aan Consument bij brief van 15 juni 2015 en in de procedure bij Kifid heeft gesteld, is hiermee de vordering van Consument tot doorhaling van de registratie komen te vervallen. Consument heeft dit ook ter zitting erkend.

4.2 Verzekeraar heeft de opzegtermijn van twee maanden voor beëindiging van de inboedelverzekering niet in acht genomen. Ter zitting is besproken dat deze beëindiging daarmee niet rechtsgeldig is. Verzekeraar heeft toegezegd te bevestigen dat zij de reden van beëindiging van de verzekeringen wijzigt in 'met wederzijds goedvinden'. Consument heeft hiermee ingestemd en zijn vordering op dit punt ingetrokken.

5. Beoordeling

5.1 Gelet op hetgeen ter zitting aan de orde is geweest en de toezegging van Verzekeraar dat de reden van opzegging is gewijzigd en dat hij de gegevens van Consument alleen in de Gebeurtenissenadministratie heeft opgenomen, ziet de Commissie zich nog gesteld voor de vraag of Verzekeraar terecht dekking heeft geweigerd.

5.2 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd over de toedracht en de omvang van de schade als gevolg waarvan het voor de verzekeringsovereenkomst vereiste vertrouwen is geschaad.

Ter zitting heeft Verzekeraar toegelicht dat hij het gelet op die tegenstrijdigheden niet aannemelijk acht dat de inbraak heeft plaatsgevonden. Voorts heeft Verzekeraar aangevoerd dat Consument niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen. Bij Consument was recentelijk tot twee keer toe ingebroken. Gelet daarop had van Consument verwacht mogen worden dat hij maatregelen zou nemen om een derde inbraak te voorkomen en niet zou volstaan met een goedkope deurklink.

5.3 De Commissie merkt op dat indien en voor zover Verzekeraar zich erop beroept dat geen dekking bestaat omdat Consument onvoldoende maatregelen heeft genomen ter voorkoming van inbraak, dit verweer eerst ter zitting aan de orde is gekomen en onvoldoende is onderbouwd zodat dit verweer niet kan slagen. Ten aanzien van de door Verzekeraar bedoelde tegenstrijdigheden in de verklaringen over de toedracht van de schade overweegt de Commissie als volgt. In het proces-verbaal van aangifte staat dat het kozijn beschadigd was ter hoogte van de knip op de onderkant van de deur. Consument heeft bij de schademelding verklaard, getuige de telefoonnotitie van Verzekeraar, dat er schade aan het slot van de achterdeur zichtbaar is. In het expertiserapport staat dat de expert heeft gezien dat er een noodruit bij de keukendeur was geplaatst en verder dat de daders via het verbreken van de ruit van de keukendeur wisten binnen te dringen door middel van het opendraaien van het slot met de sleutel die daarin zat. In dit expertiserapport staat verder dat er meerdere inbraken zijn geweest maar niet expliciet staat vermeld dat de door de expert omschreven toedracht ziet op de laatste inbraak. Vervolgens is een toedrachtsonderzoek uitgevoerd. Volgens dit rapport heeft de politiemedewerker tegenover de onderzoeker verklaard dat hij braakschade aan de achterdeur heeft vastgesteld en dat Consument aan de politie heeft verteld dat de ruit in de deur bij een eerdere inbraak was vernield, nog niet was hersteld en dat er een voorzetruit was opgeplakt. In dit onderzoeksrapport van de toedrachtsonderzoeker staat verder dat Consument de door de inbraak beschadigde achterdeur aan de onderzoeker heeft getoond. Consument heeft hierover verklaard dat de knip onderaan de deur is geforceerd en dat de ruit ook stuk was maar dat die is ingeslagen bij een eerdere inbraak waarna een noodreparatie is uitgevoerd. Ten aanzien van de geconstateerde tegenstrijdigheid in de verklaring over de toedracht tegenover de politie en tegenover de expert heeft Consument toegelicht dat hij vermoedt dat de expert dacht dat de ruit bij de laatste inbraak is vernield. Consument heeft uitgelegd dat de toedracht zoals Consument deze tegenover de politie en de onderzoeker heeft omschreven juist is.

5.4 De Commissie stelt vast dat de enige onregelmatigheid ten aanzien van de toedracht daarin is gelegen dat de expert in zijn rapport heeft vermeld dat bij de laatste inbraak het raam van de keukendeur is vernield. Consument heeft bij de schademelding, tegenover de politie en tegenover de onderzoeker hetzelfde scenario geschetst en voorts uitgelegd dat ten aanzien van de verklaring tegenover de expert sprake moet zijn geweest van een misverstand. Dit misverstand heeft mogelijk kunnen ontstaan doordat de ruit van de oude achterdeur weliswaar kapot was maar dit was tijdens een eerdere inbraak gebeurd. Deze uitleg is goed te rijmen met de overige verklaringen omtrent de toedracht. Consument heeft hierover tijdens de zitting een nadere toelichting gegeven die hiervan niet afwijkt.

5.5 Verzekeraar heeft voorts aangevoerd dat Consument ook over de ontdekking van de diefstal tegenstrijdig heeft verklaard. In het proces-verbaal staat dat hij eerst zag dat diverse goederen niet meer in de woonkamer lagen en vervolgens dat de achterdeur open was. Tegenover de onderzoeker had Consument verklaard dat hij eerst zag dat de knip onderaan de achterdeur geforceerd was en dat hij vervolgens zag dat de Ipad van zijn vrouw weg was. Ter zitting heeft Consument toegelicht dat het een open keuken betreft en dat hij in één oogopslag de inbraak en vermissing van de goederen opmerkte. De volgorde waarin hij één en ander heeft benoemd of waarin dit door de politie en onderzoeker is opgeschreven doet niet af aan waar het om gaat: diefstal van inboedel na inbraak in de woning waarbij de achterdeur ter hoogte van de knip onderaan de deur is beschadigd. De Commissie is van oordeel dat ook deze onregelmatigheden niet van dien aard zijn, afzonderlijk noch in samenhang met de andere door Verzekeraar genoemde onregelmatigheden, dat de inbraak niet aannemelijk is en dat Verzekeraar zich gerechtvaardigd kan beroepen op schending van het vertrouwen in Consument en op grond daarvan dekking kan weigeren.

5.6 De Commissie acht derhalve aannemelijk dat de inbraak heeft plaatsgevonden en daarbij braakschade, in de vorm van een beschadigde deurhendel, is ontstaan.

5.7 Dan is aan de orde de vraag wat de omvang is van de schade door diefstal van de inboedel. Verzekeraar heeft geen verweer gevoerd tegen de omvang van de vordering van Consument nu zij daaraan door de geconstateerde tegenstrijdigheden niet is toegekomen. De expert heeft het bedrag op € 6.795,28 vastgesteld. In de schadevaststelling is een bedrag opgenomen voor geld/geldwaardig papier van € 250,- conform de maximering in de verzekeringsvoorwaarden. Consument heeft een bedrag gevorderd van € 7.445,28 waarin is opgenomen een bedrag van € 900,- voor gestolen geld. Nu Verzekeraar de hoogte van de vordering niet heeft betwist, zal de Commissie de vordering toewijzen met inachtneming van de in de voorwaarden opgenomen maximering van de dekking voor geld en geldswaardig papier. De slotsom is dat de Commissie een bedrag van € 6.795,28 toewijst.

6. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 6.795,28.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.