

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-655
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 18 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar weigert de waarde van de gestolen horloges volledig te vergoeden. Consument heeft betwist dat de Voorwaarden, waarin staat dat lijfsieraden ook horloges omvatten, van toepassing zijn omdat hij deze nooit heeft ontvangen. De beoordeling of de Voorwaarden deel uitmaken van de Verzekering heeft echter geen zin. Partijen zijn namelijk een verzekerd bedrag voor lijfsieraden overeengekomen van € 4.162,91. Dat staat ook met zoveel woorden op het polisblad dat Consument heeft ontvangen en waartegen hij geen bezwaar heeft gemaakt. Daarnaast moet onder het begrip 'lijfsieraad', ook zonder toepassing van de Voorwaarden, een horloge begrepen worden. Verder verwijt Consument Verzekeraar schending van zijn zorgplicht door hem onvoldoende te adviseren c.q. waarschuwen dat lijfsieraden maar tot een bedrag ad € 4.162,91 zijn verzekerd. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar dit verwijt niet kan worden gemaakt. Verzekeraar had geen aanleiding om bij Consument nader aandacht te vragen voor de dekkingslimiet voor lijfsieraden, omdat niet is gebleken dat Verzekeraar wist dat Consument lijfsieraden had met een aanzienlijk hogere waarde dan de dekkingslimiet en er dus sprake was van onderverzekering.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De echtgenote van Consument heeft op 13 november 2014 online bij Verzekeraar een aanvraag ingediend voor een Aegon Inboedelverzekering Online, verder te noemen de Verzekering. Op dezelfde dag heeft Verzekeraar per e-mail een bevestiging gezonden en hierbij het polisblad toegezonden.
- 2.2 Bij het invullen van de aanvraag van de Verzekering is het hokje aangevinkt voor de tekst: “Ja, ik heb de akkoordverklaring en de voorwaarden gelezen en ga akkoord met de inhoud daarvan. Ook ga ik akkoord met de premie en automatische incasso.”
- 2.3 Bij het vraagonderdeel dat ziet op kostbaarheden verschijnt door te klikken onder het teken ‘i’ een nadere toelichting. Ten aanzien van kostbaarheden, zoals lijfsieraden, was in deze teksten het volgende opgenomen:

“Voorbeelden van kostbaarheden:

(...)

- Lijfsieraden die u of uw gezinsleden op het lijf dragen, zoals armbanden, oorbellen, kettingen en horloges. Uw lijfsieraden zijn standaard meeverzekerd tot maximaal 5% van uw verzekerd bedrag voor uw inboedel.
- (...).”

- 2.4 Op het polisblad van 1 oktober 2016 is onder meer het volgende opgenomen:

“Verzekerd bedrag	€ 83.258,18 per gebeurtenis	
- waarvan voor lijfsieraden		€ 4.162,91
- waarvan voor audio-, visuele- en computerapparatuur		€ 8.325,82
- waarvan voor overige kostbaarheden		€ 8.325,82

Voorwaarden Algemene Voorwaarden nr. 2010 en de module “Inboedel” van de Bijzondere Voorwaarden AEGON Inboedelverzekering Online nr. 2014-IB.

De polisvoorwaarden vindt u op www.aegon.nl.

De voorwaarden zijn geregistreerd bij de Kamer van Koophandel, Gevestigd te Den Haag, onder nummer 27085000.”

2.5 In de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering Online nr. 2014-IB, verder te noemen de Voorwaarden, is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“1.1 Verzekerden

Verzekerden zijn:

- a. u de verzekeringnemer;
- b. uw echtgeno(o)t of partner met wie u duurzaam samenwoont;

(...)

1.4 Lijfsieraden

Onder Lijfsieraden wordt verstaan: sieraden, inclusief horloges, die zijn vervaardigd om of aan het lichaam te worden gedragen en die geheel of ten dele bestaat uit (edel)metaal, gesteente, mineraal, ivoor, (bloed)koraal of andere dergelijke stoffen, en parels.

(...)

2.1. Module A. Inboedelverzekering

2.1.1. Dekking

Wij vergoeden de schade aan de inboedel, audio-, visuele en computerapparatuur en lijfsieraden, als gevolg van iedere, tijdens de looptijd van deze verzekering voorgevallen oorzaak.

Hierbij geldt:

(...)

- e. voor schade aan lijfsieraden wordt nooit meer vergoed dan 5% van het verzekerd bedrag.”

2.6 Op 3 mei 2017 is er ingebroken in de woning van Consument. Dezelfde dag heeft Consument telefonisch de inbraakschade gemeld bij Verzekeraar.

2.7 De door Verzekeraar ingeschakelde deskundige heeft de omvang van de inbraakschade bepaald. Hij heeft onder meer vastgesteld dat de gestolen lijfsieraden een totale dagwaarde € 19.519,19 vertegenwoordigen. Daarvan bedroeg de waarde van drie horloges € 18.000,00.

2.8 Per brief van 15 juni 2017 heeft Verzekeraar Consument bericht over de wijze van afhandeling van de schade:

“Wat is uw schadevergoeding?

Uw schadevergoeding is op de volgende manier berekend:

Betaalrubriek	Bedrag
Lijfsieraden incl. horloges	€ 4.162,91
Totaal	€ 4.162,91
(...)	

De schadevergoeding is niet gelijk aan de schadevaststelling van de expert

De diefstal van uw inboedel en audio-, visuele-, computerapparatuur is gelijk aan de schadevaststelling van de expert. Voor de diefstal van uw lijfsieraden van de kostbaarheden (munten en goudstaven) ontvangt u het verzekerd bedrag. Voor lijfsieraden is dit € 4.162,91(...)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van een bedrag ad € 16.544,-, zijnde de niet vergoede dagwaarde van de gestolen horloges.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen voortvloeiend uit de verzekeringsovereenkomst door de dagwaarde van de gestolen horloges niet volledig te vergoeden. Daarnaast heeft Verzekeraar zijn zorgplicht geschonden door Consument in onvoldoende mate voor te lichten. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Op grond van de Verzekering moet de volledige dagwaarde van de gestolen horloges worden uitgekeerd. Verzekeraar beroept zich ten onrechte op een beperking van de dekking voor de horloges in de Voorwaarden. Consument heeft die Voorwaarden nooit ontvangen en kende artikel 1.4 dan ook niet waarin is bepaald dat een horloge aan te merken is als lijfsieraad.
- Consument heeft de Verzekering destijds online moeten afsluiten omdat zijn gezin in het buitenland woonde. Consument moest snel handelen in verband met de spoedige verhuizing. Consument mocht van Verzekeraar verwachten dat hij, mede gelet op deze omstandigheden, duidelijker zou communiceren over de hoogte van de maximale uitkering bij het verlies van of schade aan horloges. Verzekeraar had op zijn minst de polisvoorwaarden per e-mail behoren toe te zenden. Verzekeraar had Consument gelet op zijn profiel nader moeten adviseren.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar mag de schade-uitkering voor lijfsieraden inclusief horloges beperken tot € 4.162,91, omdat partijen dit maximum zijn overeengekomen. Hierover is helder gecommuniceerd.
- In de samenvatting van de aanvraag zijn de overeengekomen maximum verzekerde bedragen, onder meer voor lijfsieraden, opgenomen.

- Bij het doorlopen van het aanvraagformulier is met betrekking tot kostbaarheden met het drukken op de 'i' informatie te raadplegen over hetgeen onder lijfsieraden wordt verstaan. Uit deze informatie blijken horloges tevens als lijfsieraad aangemerkt te worden.
- In de voorwaarden is duidelijk uitgelegd wat het maximum verzekerd bedrag voor lijfsieraden is. Daarnaast blijkt uit de omschrijving van het begrip 'lijfsieraden' dat hieronder tevens horloges begrepen zijn.
- De bepalingen in de voorwaarden die betrekking hebben op het maximaal verzekerd bedrag voor lijfsieraden inclusief horloges zijn aan te merken als kernbeding zodat afdeling 6.5.3 Burgerlijk Wetboek (BW) over algemene voorwaarden, zijnde de artikelen 6:231 BW tot en met 6:247 BW, in haar totaliteit buiten toepassing blijft. Een beroep op de vernietiging van de voorwaarden ex artikel 6:233 sub b jo 6:234 lid I BW kan dan ook niet slagen.
- Consument heeft kennisgenomen, althans heeft kennis kunnen nemen van de Voorwaarden. Consument heeft door plaatsing van een vinkje in de akkoordverklaring van de aanvraag van de Verzekering verklaard de voorwaarden te hebben gelezen en akkoord te gaan met de inhoud daarvan. Het aanvraagformulier van de verzekering bevat een handtekeningclausule en dient derhalve te worden aangemerkt als een onderhandse akte hetgeen tussen partijen dwingend bewijs oplevert dat Consument de verzekering – waarvan een gemaximeerd verzekerd bedrag met betrekking tot lijfsieraden inclusief horloges onderdeel uit maakte – wenste af te sluiten.
- Het was Verzekeraar niet bekend dat Consument voor een hogere waarde sieraden (inclusief horloges) in bezit had dan de dekkingslimiet. Op Verzekeraar rust ter zake dan ook geen waarschuwingsplicht.

4. Beoordeling

- 4.1 De eerste vraag is of Consument op grond van de Verzekering recht heeft op vergoeding van zijn hele schade door de diefstal van zijn horloges (€ 18.000,00) of dat hij alleen recht heeft op vergoeding van een deel (€ 4.162,91). De Commissie is van oordeel dat Consument alleen aanspraak kan maken op vergoeding van € 4.162,91 en zij licht dit als volgt toe.
- 4.2 Consument heeft betwist dat de Voorwaarden, waarin staat dat lijfsieraden ook horloges omvatten, van toepassing zijn omdat hij deze nooit heeft ontvangen. De beoordeling of de Voorwaarden deel uitmaken van de Verzekering heeft echter geen zin. Partijen zijn namelijk een verzekerd bedrag voor lijfsieraden overeengekomen van € 4.162,91. Dat staat ook met zoveel woorden op het polisblad dat Consument heeft ontvangen en waartegen hij geen bezwaar heeft gemaakt. Daarnaast moet onder het begrip 'lijfsieraad', ook zonder toepassing van de Voorwaarden, een horloge begrepen worden.

- 4.3 De Commissie stelt hierbij de betekenis van het begrip ‘*lijfsieraad*’ door uitleg vast. Voor de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is bepalend de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan het begrip ‘*lijfsieraad*’ mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Zie ook Hoge Raad 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex). Bij de uitleg komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. In deze zaak kan een gemeenschappelijke partijbedoeling niet vastgesteld worden. Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is verder niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend. Een bijzondere omstandigheid in deze is het feit dat de uit te leggen bepalingen zijn opgenomen in verzekeringsvoorwaarden waarover niet onderhandeld is. In een dergelijk geval dienen de verzekeringsvoorwaarden in beginsel objectief uitgelegd te worden (zie ook Hof Leeuwarden 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280 r.o. 16 en Geschillencommissie Kifid 14 december 2017, 2017-851).
- 4.4 Uit het woordenboek Van Dale volgt dat onder ‘*lijfsieraad*’ wordt verstaan ‘(het) aan het lichaam gedragen sieraad’. In dit woordenboek wordt het begrip ‘*sieraad*’ omschreven als ‘iets dat de schoonheid verhoogt’ en ‘voorwerp van edelmetaal, gezette edelsteen enz. waarmee je je tooit’. Wikipedia geeft aan het begrip ‘*sieraad*’ de betekenis ‘*elk object (met uitzondering van kleding) dat op het lichaam wordt gedragen (of hoofdzakelijk dient om op het lichaam te dragen) met de bedoeling dat te verfraaien*’. Gelet op vorenstaande dient een horloge aangemerkt te worden als lijfsieraad. Een horloge wordt immers op het lichaam gedragen (mede) ter verhoging van de schoonheid. Verzekeraar mocht bij het uitkeren van de schade in verband met de diefstal van de horloges de dekkingslimiet voor lijfsieraden van € 4.162,91 toepassen.
- 4.5 De tweede vraag is of Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden door Consument onvoldoende te adviseren c.q. waarschuwen dat lijfsieraden maar tot een bedrag ad € 4.162,91 zijn verzekerd. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar dit verwijt niet kan worden gemaakt. Verzekeraar had geen aanleiding om bij Consument nader aandacht te vragen voor de dekkingslimiet voor lijfsieraden, omdat niet is gebleken dat Verzekeraar wist dat Consument lijfsieraden had met een aanzienlijk hogere waarde dan de dekkingslimiet en er dus sprake was van onderverzekering.
- 4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst dan wel dat hij zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

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.