

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-718  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. A.M.T. Wigger, leden en  
mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 oktober 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 24 september 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Inboedelverzekering. Consument heeft dekking onder de verzekering gevraagd voor diefstal van keukenapparatuur. De keuken was nog niet geïnstalleerd en stond in de nog niet opgeleverde nieuwbouwwoning van Consument. Partijen verschillen van mening over de uitleg van het begrip 'braak' zoals gedefinieerd in de voorwaarden. De Commissie volgt de lezing van Verzekeraar. Van braak in de zin van de voorwaarden was geen sprake. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 augustus 2019 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een woon- en vrijetijdpakket gesloten waarvan onderdeel zijn een woonhuisverzekering met basisdekking en een inboedelverzekering met allrisk dekking. Onder de verzekering is verzekerd de nieuwbouwwoning aan het adres [straatnaam en huisnummer] te [plaatsnaam] (hierna: het woonhuis). Op het op 12 oktober 2017 ingevulde aanvraagformulier voor de verzekering staat vermeld dat de woning permanent is bewoond. De ingangsdatum van de verzekering is 13 oktober 2017.

2.2 In de voorwaarden van de inboedelverzekering is bepaald:

*“Inboedel Basis*

**2.1 Wat is verzekerd?**

*U bent verzekerd voor beschadiging of diefstal van onderdelen van uw spullen door de volgende gebeurtenissen. De gebeurtenis moet van buiten komend, onverwacht en onvoorzien zijn en plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering.*

**2.1.1 Dekking in het verzekerde woonhuis**

*Wij vergoeden de directe materiële schade aan de inboedel veroorzaakt door:*

*(...)*

- Inbraak (waarbij er sporen van braak zijn), diefstal en vandalisme;*

*(...)*

**2.1.2 Dekking buiten het woonhuis**

*Wij vergoeden ook de directe materiële schade aan het gedeelte van de inboedel, dat tijdelijk (voor maximaal drie maanden) ergens anders aanwezig is binnen Nederland:*

- In een andere bewoonde woning dan op het polisblad omschreven, veroorzaakt door de gebeurtenissen als omschreven onder 2.1.1*

- In andere gebouwen veroorzaakt door de gebeurtenissen als omschreven onder 2.1.1 maar door diefstal en vandalisme alleen na aantoonbare braak aan het gebouw;*

- (...)*

*Inboedel Allrisk*

**2.2 Wat is verzekerd?**

*De gebeurtenissen die genoemd staan onder 2.1 zijn verzekerd. (...)*

**2.5.3 Zijn uw spullen tijdelijk op een andere locatie?**

*Zijn uw spullen tijdelijk (maximaal drie maanden) niet in uw woonhuis aanwezig? Dan geldt voor diefstal en vandalisme de volgende afspraak.*

Als uw spullen in een ander woonhuis of in een ander gebouw zijn, dan is de schade door diefstal en vandalisme alleen verzekerd als:

- De schade is veroorzaakt na braak;
- De spullen zijn gestolen uit een goed afgesloten ruimte.

(...)

## **2.7 Wat is niet verzekerd?**

### **U bent niet verzekerd:**

(...)

- voor schade door bewuste of ernstige mate van eigen schuld;
- voor schade door diefstal als de inboedel niet aanwezig was in het op het polisblad omschreven woonhuis.

## **6 Wat bedoelen wij met?**

(...)

### **Braak**

Het geval dat iemand zich zonder uw toestemming toegang verschaft tot een ruimte. Dat gaat dan met geweld, door afsluitingen te verbreken of deuren of vensters te verbreken.

### **Inboedel**

Alle spullen in uw particuliere huishouden. (...)

### **Woonhuis**

Het (gedeelte van een) gebouw waarin u woont en waar alleen u de beschikking over heeft. Op het polisblad staat welk gebouw dat is. (...)"

- 2.3 Op 17 oktober 2017 is namens Consument aangifte gedaan van diefstal in/uit het woonhuis tussen 13 oktober 2017 te 11:30 uur en 16 oktober 2017 te 08:00 uur. In het proces-verbaal van aangifte staat:

*"Ik heb een woning (in aanbouw) gekocht op het adres [straatnaam en huisnummer] te [plaatsnaam]. De woning is nog niet opgeleverd en ik ben dus nog niet in het bezit van een sleutel. De woning is bijna klaar en ik had een keuken besteld met bijbehorende apparatuur. Deze keuken is afgelopen vrijdag 13 oktober 11.30 uur geleverd en gestald in de woning.*

*De laatste werknemer (aannemer) is omstreeks 15.00 uur vertrokken. Alles was dicht en afgesloten. Vermoedelijk zat de voordeur niet op slot, maar was dicht getrokken. Maandag 16 oktober rond 09.00 uur is men weer begonnen. Een van de werknemers miste een werkbank en een schroevendraaier. Deze stonden in de badkamer.*

*binnen op de begane grond werden lege dozen aangetroffen. Tevens waren dozen verplaatst. Alle kasten zijn er nog. Alleen de keuken apparatuur is verdwenen. Ook de garantie bewijzen en aansluitmateriaal is weg.*

*Ik mis een afwasmachine, stoomoven, kookplaat en afzuiger, koffiemachine en een cooker allen van het merk [merk].*

*Er is geen braakschade te zien aan de woning.*

*Misschien is men flipperend via de voordeur naar binnen gekomen.*

*Hierbij werden de goederen, zoals genoemd op de bijlage goeden, weggenomen.”*

- 2.4 Consument heeft de diefstal gemeld bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft de claim afgewezen en het bezwaar van Consument heeft niet geleid tot een ander standpunt.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering voor de diefstal van de keukenapparatuur door vergoeding van de nieuwwaarde van € 16.587,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 2 april 2018 tot aan de dag der algehele voldoening. Consument vordert daarnaast vergoeding van de buitengerechtelijke kosten, te weten € 200,-, en vergoeding van de kosten voor rechtsbijstand overeenkomstig het door de Commissie gehanteerde liquidatietarief, te weten € 200,- per procespunt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.
- Consument heeft vanaf 13 oktober 2017 een woonhuis- en inboedelverzekering. Het woonhuis zou op die datum worden opgeleverd, maar de oplevering is uitgesteld. Uitstel van de levering van de keukenapparatuur was niet mogelijk, deze is op 13 oktober 2017 geleverd.
  - De nog niet geïnstalleerde apparatuur is verzekerd onder de inboedelverzekering. Op grond van artikel 2.2 van de voorwaarden van de inboedelverzekering, is de schade verzekerd, nu sprake is van een onvoorziene gebeurtenis die een beschadiging veroorzaakt en plotseling en onverwachts ontstaat. Ook indien de gebeurtenis niet is aan te merken als één van de gebeurtenissen die zijn omschreven in artikel 2.1, is de schade dus op grond van artikel 2.2 gedekt. Op grond van artikel 2.5.3 van de voorwaarden van de inboedelverzekering is recht op dekking voor de spullen zowel in de oude als in de nieuwe woning.
  - Verder geldt dat de apparatuur moet worden aangemerkt als ‘inboedel’ in de zin van artikel 6 van de voorwaarden en het woonhuis op het risicoadres is aan te merken als ‘woonhuis’ in de zin van de voorwaarden.

- Van eigen schuld is geen sprake. Toezicht houden op de keuken was niet mogelijk omdat de woning nog niet kon worden opgeleverd terwijl de oplevering van de keuken niet langer kon worden uitgesteld. De apparatuur moest dus in de woning worden gezet. Niet is vastgesteld dat de woning niet deugdelijk was afgesloten.
- De aannemer heeft aansprakelijkheid afgewezen en kon de schade ook niet op een verzekering claimen.
- Verzekeraar is gehouden de buitengerechtelijke kosten en de kosten van de procedure conform het Reglement te vergoeden. Hieraan doet niet af dat Consument bij Verzekeraar een rechtsbijstandsverzekering heeft.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Consument heeft bij aanvraag van de verzekering meegedeeld dat de woning permanent is bewoond. Op het moment van de aanvraag wist Consument dat het woonhuis niet (permanent) werd bewoond. Wanneer hij deze vraag juist, en dus ontkennend, zou hebben beantwoord, zou hem zijn gemeld dat Verzekeraar geen passende aanbieding kan doen.
- De oplevering op 13 oktober 2017 vond geen doorgang. Op die datum heeft dus ook geen sleuteloverdracht plaatsgevonden en Consument had nog niet de beschikking over het woonhuis.
- De diefstal van de keuken is niet gedekt onder de woonhuisverzekering omdat geen sporen van braak aanwezig waren.
- De diefstal van de keuken is niet gedekt onder de inboedelverzekering. Consument heeft niet bewezen of aannemelijk gemaakt dat sprake is van een gedekte gebeurtenis in de zin van artikel 2.1 en 2.2 van de voorwaarden van de inboedelverzekering. Van 'inboedel' en 'woonhuis' zoals bedoeld in artikel 6 van de voorwaarden is namelijk geen sprake.
- Indien moet worden aangenomen dat wel sprake is van inboedel en Consument meent dat de dekking moet worden beoordeeld op grond van artikel 2.1.2 of 2.5.3, omdat het risicoadres niet voldoet aan de omschrijving van 'woonhuis' in artikel 6 van de voorwaarden van de inboedelverzekering, geldt dat op grond van die artikelen eveneens geen dekking is omdat er geen braakschade is en de spullen niet uit een goed afgesloten ruimte zijn gestolen.
- Indien de schade gedekt zou zijn, geldt dat de schade op grond van artikel 2.7 van de voorwaarden van de inboedelverzekering is uitgesloten, omdat sprake is van schade door bewuste of ernstige mate van eigen schuld.
- De buitengerechtelijke kosten en de kosten van rechtsbijstand komen niet voor vergoeding in aanmerking omdat de claim terecht is afgewezen. Daarnaast geldt dat Consument wordt bijgestaan door SRK Rechtsbijstand.

De behandeling van de klacht valt mogelijk onder de rechtsbijstandsverzekering. Consument heeft dan geen kosten gemaakt en heeft ook niet aangetoond dat hij daadwerkelijk kosten heeft gemaakt.

#### **4. Beoordeling**

4.1 Op de zitting is gebleken dat de kernvraag die partijen verdeeld houdt, is of dekking bestaat op grond van artikel 2.5.3 van de voorwaarden van de inboedelverzekering. Meer specifiek gaat het om de vraag of de schade is veroorzaakt na braak, en daarmee of sprake was van braak in de zin van de voorwaarden. De Commissie zal daarom eerst op dit aspect ingaan.

4.2 Op grond van artikel 2.5.3 bestaat in de situatie dat spullen tijdelijk niet in het woonhuis van de verzekerde zijn, dekking voor diefstal:

*“als de schade is veroorzaakt na braak;  
de spullen zijn gestolen uit een goed afgesloten ruimte.”*

Het begrip ‘braak’ is in de voorwaarde gedefinieerd:

*“Het geval dat iemand zich zonder uw toestemming toegang verschaft tot een ruimte. Dat gaat dan met geweld, door afsluitingen te verbreken of deuren of vensters te verbreken.”*

4.3 Partijen verschillen van mening over de uitleg van de tweede zin in deze definitie. Consument stelt dat de komma na ‘geweld’, moet worden gelezen als ‘of’. In zijn lezing moet deze zin worden gelezen als: dat gaat dan met geweld of door afsluitingen te verbreken of deuren of vensters te verbreken. Verzekeraar legt de tweede zin anders uit, namelijk zo dat de komma na het woord ‘geweld’ is bedoeld om aan te geven dat daarna voorbeelden zijn gegeven van ‘geweld’ en dus wordt beschreven wat onder geweld moet worden verstaan.

Partijen verschillen ook van mening over de vraag of de spullen zijn gestolen uit een goed afgesloten ruimte. Consument heeft op de zitting uitgelegd dat het woonhuis goed was afgesloten, maar Verzekeraar vindt dat hiervan geen sprake was.

4.4 Bij uitleg van een schriftelijk contract staat voorop dat telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687).

Nu over een verzekeringsovereenkomst met consumenten in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling is met name afhankelijk van *objectieve* factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 van het arrest van de Hoge Raad van 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. van het arrest van de Hoge Raad van 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).

- 4.5 De Commissie oordeelt dat de komma bij de omschrijving van het begrip ‘braak’ is bedoeld als rustpunt in de zin waarna wordt gespecificeerd wat wordt verstaan onder ‘geweld’. Het verbreken van afsluitingen, deuren of vensters moet immers worden aangemerkt als een vorm van geweld en, in de context van de gegeven omschrijving gezien, niet als iets anders dan geweld waarmee de toegang tot de ruimte wordt verschaft. De Commissie volgt daarom de lezing van Verzekeraar.
- 4.6 Dan is vervolgens de vraag of sprake was van verbreking van afsluitingen, deuren of vensters. Nu – zie 4.4 – een objectieve uitleg hierin voorop staat, zal de Commissie allereerst de taalkundige uitleg van het begrip ‘verbreken’ vaststellen aan de hand van de definitie die Van Dale van dit begrip geeft. In de Van Dale wordt ‘verbreken’ als volgt omschreven:

- 1 Kapotmaken*
- 2 Schenden (een contract verbreken).*

Nu andere objectieve factoren door partijen niet zijn gesteld zal de Commissie onderhavige definitie van ‘verbreken’ als uitgangspunt nemen.

- 4.7 Tussen partijen staat niet ter discussie dat niets was kapot gemaakt aan de woning. De woning is dus niet binnengetreden met het verbreken van afsluitingen, deuren of vensters. Van braak in de zin van de omschrijving in de voorwaarden, is daarom geen sprake. Dit betekent dat geen dekking voor de diefstal bestaat op grond van artikel 2.5.3 van de voorwaarden van de inboedelverzekering. De vraag of de keuken is gestolen uit een goed afgesloten ruimte hoeft daarom niet meer te worden beantwoord.
- 4.8 De slotsom is dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen aangevoerde stellingen hoeven, gelet op hetgeen ter zitting is besproken, niet meer te worden besproken.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering 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](http://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.*