

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-889
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 8 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 6 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies
Vordering Consument	: Toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument heeft dekking onder de verzekering gevraagd voor diefstal van spullen uit de berging van haar woonhuis. Verzekeraar heeft slechts een bedrag van € 250,00 uitgekeerd, omdat volgens hem sprake is van diefstal uit een kelderbox waarvoor een maximering van het uitkeringsbedrag geldt. Partijen verschillen van mening over de uitleg van het begrip “kelderbox” in de voorwaarden. De Commissie oordeelt dat de lezing van Consument dat van een kelderbox geen sprake kan zijn, een redelijke lezing is. Dat brengt mee dat op grond van de contra proferentem-regel ingevolge artikel 6:238 lid 2 BW in het midden kan blijven of dit de enige mogelijke lezing is of dat er ook andere lezingen van het begrip denkbaar zijn, nu op grond van genoemde wetsbepaling de voor Consument meest gunstige lezing prevaleert. De Commissie wijst de vordering toe.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- de e-mail van Verzekeraar van 14 juni 2019;
- de e-mail van Consument van 18 juni 2019;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

Consument heeft gekozen voor bindend advies, wat betekent dat de beslissing voor beide partijen bindend is.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een woonverzekering gesloten met dekking voor de Inboedel All Risk. Onder de verzekering is verzekerd het woningtype 'flat/appartement' aan het adres [adres] (hierna: 'woonhuis'). Het maximaal verzekerd bedrag van de inboedelverzekering is € 100.000,- met een eigen risico van € 100,- per gebeurtenis. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Verzekeraar zijn onder meer de Voorwaarden 'ING woonverzekering versie IWV03' en clause 01 I van toepassing. De relevante bepalingen van deze voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.
- 2.2 Op 4 mei 2018 is namens Consument aangifte gedaan van diefstal uit de berging van haar woonhuis tussen vrijdag 20 april 2018 te 12.00 uur en vrijdag 27 april 2018 te 14.00. In het proces-verbaal van de aangifte (hierna: 'het proces-verbaal') staat onder meer:

"Ik doe aangifte van diefstal middels braak en verbreking uit mijn kelderbox . (...)

Deze kelderbox bevindt zich rechts van mijn woning. Normaliter zit er een roldeur bij de ingang van de kelderboxen. Deze wordt normaliter afgesloten met een afstandsbediening. Deze roldeur was echter kapot gegaan na een schoonmaak van deze deur. (...) Als je deze ingang doorgaat zie je de eerste deur aan de rechterkant. Deze deur is mijn kelderboxdeur. Je kan met een auto door de ingang van de roldeur en naar de kelderboxen.

Omstreeks 20 april 2018 was ik voor het laatst bij mijn kelderbox geweest. Omstreeks dat moment was alles nog in orde met mijn kelderbox.

Op vrijdag 27 april 2018, omstreeks 14:00 uur deed ik mijn kelderboxdeur open. Ik zag dat er diverse goederen op de grond lagen.

Na inventarisatie bleken onderstaande goederen weg te zijn. Ik keek naar de deur van mijn kelderbox. Ik zag dat er rondom het slot diverse gaten waren geboord.

Kennelijk heeft een mij onbekend persoon onderstaande goederen uit mijn kelderbox weggenomen.

(...)"

- 2.3 Consument heeft de diefstal gemeld bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft slechts een bedrag van € 250,00 uitgekeerd, omdat volgens hem sprake is van diefstal uit een kelderbox waarvoor een maximering van het uitkeringsbedrag geldt. Consument is het hier niet mee eens en wil dat haar volledige schade wordt vergoed.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een vergoeding van € 3.388,00, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 17 november 2018. Daarnaast vordert Consument een vergoeding van de buitengerechterlijke kosten en de proceskosten conform de Vergoedingsregeling buitengerechterlijke kosten en de proceskosten conform het Liquidatietarief behorende bij het Reglement van de Geschillencommissie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.
- In de verzekeringsvoorwaarden is niet vermeld wat onder een “kelderbox” moet worden verstaan.
 - Uit vaste jurisprudentie volgt dat verzekeringsvoorwaarden waarover niet is onderhandeld, objectief moeten worden uitgelegd. Het ligt daarom voor de hand om af te gaan op de taalkundige uitleg van een bepaling.
 - Het woord “kelderbox” zelf staat niet in de Van Dale, maar de woorden “kelder” en “box” wel. Volgens de Van Dale is een kelder een “*gedeelte van een (gemetseld) gebouw dat beneden het terreinpeil ligt, tussen de begane grond en de fundamente*”. Een box is (onder andere) “*een afgeschoten ruimte onder in een flatgebouw dienende als bergplaats*”. Aangezien de berging van het woonhuis niet beneden het terreinpeil ligt en niet is afgeschoten, valt deze niet aan te merken als “kelderbox”.
 - Dat de politie, die niet ter plekke is geweest, het woord “kelderbox” heeft gebruikt in het proces-verbaal van de aangifte, maakt dat niet anders.
 - Anders dan Verzekeraar stelt, heeft Consument zich wel verzet tegen de term “kelderbox” in de aangifte. Immers, het woord “kelderbox” is door de politieagente gebruikt, terwijl Consument had aangegeven dat haar spullen niet uit een kelderbox, maar uit een losse berging/schuur zijn gestolen. Volgens de politieagente maakte het voor de aangifte niet uit hoe de berging exact werd genoemd.
 - De uitspraak van de Raad van Toezicht Verzekeringen 1999-05-17 (I199-11) is niet van toepassing in de onderhavige kwestie, omdat het gebaseerd is op een ander feitencomplex en de contra proferentem-regel toen nog niet in de Nederlandse wetgeving was gecodificeerd.

- Voor zover er twijfel bestaat over de definitie van het woord “kelderbox” dient ingevolge artikel 6:238 lid 2 BW de voor Consument gunstigste uitleg te prevaleren.
- Consument benadrukt dat een medewerker van Verzekeraar van de afdeling Acceptatie ten tijde van de aanvraag van de verzekering telefonisch aan Consument heeft bevestigd dat de spullen die zij in een losse berging op de begane grond opbergt, goed verzekerd zijn.
- De voorwaarden van Centraal Beheer en Univé maken onderscheid tussen een (losse) berging en een kelderbox, waardoor die voorwaarden veel duidelijker zijn dan die van Verzekeraar.

Verweer Verzekeraar

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

- Op grond van artikel 10.4.1 van de verzekeringsvoorwaarden wordt maximaal € 250,- vergoed voor schade door diefstal uit een kelderbox.
- Verzekeraar meent dat in het algemeen spraakgebruik er geen onduidelijkheid is en kan zijn over de uitleg van de term “kelderbox”. Een kelderbox is een afgesloten bergruimte onder de (etage)woning die niet direct via de woning bereikbaar is. Voor iedere verzekerde is dit of dient dit bekend te zijn. Een andere uitleg is niet mogelijk. Verzekeraar verwijst naar de uitspraak van de Raad van Toezicht Verzekeringen 1999-05-17 (1199-11).
- Net als andere verzekeraars, zoals Centraal Beheer en Univé, hanteert Verzekeraar de term “kelderbox” in de verzekeringsvoorwaarden zonder hiervoor een definitie op te nemen.
- Voor Consument was volkomen duidelijk dat met het begrip “kelderbox” de opengebroken kelderbox van haar werd bedoeld. Anders zou Consument het proces-verbaal niet of onder protest ondertekend hebben. Verzekeraar betwist dat Consument bezwaar heeft gemaakt tegen het gebruik van de term “kelderbox” in het proces-verbaal.
- De contra proferentem-regel gaat niet op, omdat geen sprake is van onduidelijke voorwaarden. Gelet op de verzekeringsvoorwaarden als geheel en de eigen bewoording van Consument in de aangifte, was het voor Consument voldoende duidelijk dat het gaat om een berging/kelderbox.
- Verzekeraar betwist dat bij het afsluiten van de polis Consument verkeerd geïnformeerd zou zijn.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Verzekeraar dekking moet verlenen onder de Voorwaarden zonder toepassing van een maximering die geldt bij diefstal uit een kelderbox.

Uitleg kelderbox

- 4.2 Uitgangspunt bij de beoordeling is hetgeen partijen overeen zijn gekomen, oftewel dat wat in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. Partijen verschillen echter van mening over de uitleg van het begrip “kelderbox” in artikel 10.4.1 van de Voorwaarden. Consument stelt zich op het standpunt dat met kelderbox wordt bedoeld:

- een kelder: een gedeelte van een (gemetseld) gebouw dat beneden het terreinpeil ligt, tussen de begane grond en de fundamenteën, en
- een box: een afgeschoten ruimte onder in een flatgebouw dienende als bergplaats.

Verzekeraar heeft zich daarentegen op het standpunt gesteld dat in het algemeen spraakgebruik een kelderbox een afgesloten bergruimte onder de (etage)woning is die niet direct via de woning bereikbaar is.

- 4.3 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract 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 onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over een consumentenverzekeringsovereenkomst 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 Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).
- 4.4 Vaststaat dat het begrip “kelderbox” niet nader in de Voorwaarden is omschreven. Nu de Voorwaarden in eerste instantie objectief moeten worden uitgelegd, dient naar het oordeel van de Commissie allereerst gekeken te worden naar de invulling die de Van Dale aan het begrip “kelderbox” geeft, en bij gebreke daarvan, aan het begrip “kelder” en “box”, zoals door Consument aangevoerd.

In de online versie van de Van Dale staat het begrip “kelderbox” niet opgenomen. Aan het begrip “kelder” en “box” wordt de volgende invulling gegeven:

Kelder: “*ondergrondse (gemetselde) ruimte in een gebouw die als bergplaats dient*”. Deze definitie komt in feite overeen met de definitie die door Consument is aangehaald.

Box: “*afgeschermd ruimte: paardenbox, garagebox*”

4.5 In het proces-verbaal verklaart Consument het volgende:

“(…)

Ik ben bewoner van een woning gelegen aan (...). Bij deze woning hoort ook een kelderbox. Deze kelderbox bevindt zich rechts van mijn woning.

“(…)”

De Commissie oordeelt dat de definities uit de Van Dale steun bieden aan het standpunt van Consument dat van een kelderbox in dit geval geen sprake kan zijn. Uit het proces-verbaal volgt, ondersteunt door de foto's die als productie I bij de klachtbrief van Consument zijn toegevoegd, dat de berging van het woonhuis waaruit de spullen zijn gestolen zich rechts van de woning bevindt. Dit betekent dat er geen sprake is van een ‘*ondergrondse (gemetselde) ruimte in een gebouw*’. Dat in het proces-verbaal de berging van het woonhuis wordt aangeduid met “kelderbox” maakt voorgaande niet anders. Nu gelet hierop de lezing van Consument een redelijke lezing is, kan naar het oordeel van de Commissie in het midden blijven of de lezing van Consument de enige mogelijke lezing is nu in geval van een onduidelijk beding, dat wil zeggen een beding waarbij twee of meer redelijke lezingen mogelijk zijn, de contra proferentem-regel ingevolge artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek meebrengt dat de voor Consument meest gunstige lezing dient te prevaleren. De Commissie merkt hierbij op dat de uitspraak van de Raad van Toezicht Verzekeringen 1999-05-17 (II99-11) in deze relevantie mist, omdat ten tijde van deze uitspraak de contra proferentem-regel nog niet gold.

4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis waarvoor geen maximering van het uitkeringsbedrag van € 250,00 geldt.

Schade

4.7 Vervolgens dient te worden bepaald tot welk bedrag Consument gerechtigd is. Verzekeraar heeft geen verweer gevoerd tegen het schadebedrag van € 3.388,00 dat door Consument is gevorderd.

Gelet op clause 011 op het polisblad waarin staat opgenomen dat voor elke schade door diefstal alsmede door braak een eigen risico van € 225,00 geldt, gaat de Commissie uit van een schadebedrag van €3.163,00. Verzekeraar heeft de gevorderde wettelijke rente met ingang van 17 november 2018 evenmin betwist, zodat die ook voor toewijzing in aanmerking komt.

Buitengerechtigde kosten en proceskosten

4.8 De vordering van Consument dat Verzekeraar gehouden wordt tot het betalen van een vergoeding op grond van het Liquiditeitstarief Kifid respectievelijk de Vergoedingsregeling buitengerechtigde incassokosten behorende bij artikel 38.11 van het 'Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies' (hierna: 'het Liquiditeitstarief Kifid') wordt afgewezen voor zover het betreft buitengerechtigde kosten, omdat Consument niet heeft aangetoond dat hij daadwerkelijk dergelijke kosten heeft gemaakt. Omdat Verzekeraar in het ongelijk wordt gesteld, moet Verzekeraar de juridische kosten van Consument vergoeden volgens het Liquiditetarief Kifid. De Commissie wijst een bedrag toe van € 75,00. Dat is op basis van één procespunt voor de gehele schriftelijke procedure en tarief II.

Slotconclusie

4.9 Nu sprake is van een verzekerde gebeurtenis en de door Verzekeraar ingeroepen maximering van het uitkeringsbedrag van artikel 10.4.1 van de Voorwaarden niet opgaat, heeft Consument recht op volledige dekking voor de schade ten gevolge van de diefstal van de goederen uit de berging van haar woonhuis. De Commissie wijst de vorderingen daarom toe zoals hierna onder 5 wordt beslist.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- (a) aan Consument een bedrag van € 3.163,00 vergoedt met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 17 november 2018 tot aan de dag van algehele voldoening;
- (b) aan Consument een bedrag van € 75,00 betaalt als vergoeding voor proceskosten.

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.

Bijlage: Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Clausule 011:

“Op deze verzekering zijn de volgende bepalingen van toepassing:

- Voor schade aan audiovisuele apparatuur door diefstal of poging daartoe wordt een maximum vergoeding verleend van € 5.000. Indien de inboedel door meer verzekeringen is gedekt, wordt het bedrag van € 5000 naar evenredigheid verminderd;*
- Voor elke schade door diefstal of poging daartoe, alsmede door braak geldt, na toepassing van de van kracht zijnde maxima, een eigen risico van € 225. Dit eigen risico geldt niet voor schade door diefstal na braak aan een goed afgesloten auto.”*

ING Woonverzekering versie IWV03:

“Dekking inboedel ALLRISK

10.4 Gedekte gebeurtenissen All Risk

10.4.1 In de woning

Gedekt is alle schade ontstaan door:

- a. Een onvoorziene, plotselinge, onverwachte gebeurtenis die van buiten af op de verzekerde zaken inwerkt.*
- b. een onvoorziene, plotselinge, onverwachte gebeurtenis die een gevolg is van eigen gebrek van de verzekerde zaken.*

Deze dekking geldt voor wat betreft diefstal uit, en vandalisme in, een kelderbox alleen indien gepleegd door iemand die het gebouw of de desbetreffende ruimte door braak is binnengedrongen en tot een maximum uitkeringsbedrag van € 250.”