

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-968 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 november 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 26 november 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Inboedelverzekering. Consument heeft dekking verzocht voor schade door inbraak en diefstal uit zijn woning. Tussen partijen is discussie ontstaan over de vraag of zilveren besteksets als ‘verzameling’ moeten worden aangemerkt. In dat geval is het bestek volgens de voorwaarden een waardevolle bezitting en geldt een maximering van de dekking. Alle omstandigheden in ogenschouw genomen is oordeelt de Commissie dat het bestek niet als verzameling kan worden aangemerkt. De vordering van Consument tot aanvullende uitkering voor het zilveren bestek wordt toegewezen. Consument heeft ook uitkering voor een antieke klok gevraagd. Antiek is volgens de voorwaarden een waardevolle bezitting. Voor aanvullende uitkering voor de klok is geen grond aanwezig. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- de brief van Consument, ontvangen op 16 november 2019, waarmee de klacht is ingediend tegen Aon Nederland C.V.;
- de brief van Consument van 26 november 2018;
- de e-mail van Consument van 11 april 2019, waarin hij reageert op de reactie van Aon op de klacht;
- de e-mail van Consument van 15 juli 2019, waarin Consument akkoord gaat met het vervolg van de procedure tegen Verzekeraar;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de e-mail van Verzekeraar van 29 augustus 2019;
- de reactie van Consument van 26 september 2019;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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 Consument heeft via Aon Nederland C.V., (hierna: Aon) die als tussenpersoon optreedt, onder meer een inboedelverzekering bij Verzekeraar. Het verzekerd bedrag is € 271.038,00
- 2.2 In de toepasselijke voorwaarden is bepaald:

### **3.3 Waarvoor geldt een beperkte schadevergoeding?**

Tenzij op uw polis hiervoor een ander bedrag is genoemd, vergoeden wij per gebeurtenis maximaal:

(...)

k. voor onderstaande bijzondere bezittingen:

- lijfsieraden € 6.000,-. (...)

(...)

- waardevolle bezittingen: € 15.000,-;

(...)

Het begrip ‘waardevolle bezittingen’, is in de voorwaarden als volgt omschreven:

Verzamelingen, antiek, schilderijen, kunst en muziekinstrumenten.

- 2.3 Op 1 februari 2018 is in de woning van Consument ingebroken en daarbij zijn goederen weggenomen. Consument heeft voor vergoeding van de schade een beroep op zijn verzekering gedaan. Namens Verzekeraar is expertise verricht. In het expertiserapport van 28 augustus 2018 staat, voor zover relevant:

“Schadeomvang

Volgens opgave van verzekerde hebben de ouders, onder andere, kans gezien een hoeveelheid aan sieraden (met bijoutheriedoos), drie zilverenbestek sets (inhoud van drie cassettes) en overige zilveren kostbaarheden weg te nemen. Daarnaast hebben de ouders kans gezien een Frans Lantaarn-wekkertje van ca. 1750 te ontvreemden.

## Schadevaststelling

(...)

### Tafelzilver

Het tafelzilver werd door verzekerde reeds jaren geleden aangekocht bij [naam winkel] te [plaatsnaam]. Ter plaatse toonde verzekerde ons de dressoirkast in de woonkamer, die speciaal op maat werd gemaakt om het zilver ten toon te stellen. De inleg -lees het binnenwerk van de cassettes- werd met het zilveren bestek aangebracht in de lades. Van één van de cassettes kon verzekerde het voormalig bezit onderbouwen aan de hand van een aankoopnota van februari 2000.

Op 15 augustus jl. namen wij telefonisch contact op met de heer [naam antiquair 1], van [naam winkel]. Daarbij hebben wij uitvoerig overleg gehad met de antiquair waarbij de huidige waarde van het tafelzilver werd besproken. Daarbij heeft de antiquair zich gebaseerd op de bij hem bekende gegevens. Uiteindelijk hebben we de schade aan het tafelzilver vastgesteld op basis van de vervangingswaarde.

(...)

### Kostbaarheden

Het antieke Lantaarn-wekkertje werd in 2006 aangekocht en getaxeerd op v.o.f. [naam taxateur], verkoop en restauratie van antieke uurwerken. Tijdens ons bezoek ontvingen wij van verzekerde een kopie van het taxatierapport van 14 november 2006, destijds werd het item gewaardeerd op een waarde van € 10.000,00 inclusief btw. Onlangs namen wij ter controle/verificatie contact op met de heer [naam taxateur].

Op 19 juli 2018 ontvingen wij van de heer [naam taxateur] een e-mail met daarin vermeld een specifieke omschrijving van het antieke item, thans getaxeerd op een waarde van EUR 12.500,00 inclusief btw. Onder het kopje kostbaarheden zijn tevens de zilveren items waaronder een rammelaar, het steelpannetje, een tafelbel, et cetera meegenomen.

(...)

### **Schade**

Wij hebbend de schade als volgt begroot:

- Sieraden	EUR	14.894,00
- Kostbaarheden	EUR	14.850,00
- Zilveren bestek	EUR	22.900,00
- Overige inboedel, bijouteriedoos	EUR	399,00
Totaal, inclusief BTW	EUR	53.043,00"

- 2.4 Bij brief van 14 september 2018 heeft de gevolmachtigde, One Underwriting B.V., hierna: de Gevolmachtigde, Consument meegedeeld dat een bedrag van € 21.399,00 aan hem wordt uitgekeerd.

In de brief staat de volgende toelichting:

“Conform artikel 3.3.k van de inboedelvoorwaarden IN18 geldt er voor lijfsieraden een maximering van € 6.000,00 en voor bijzondere bezittingen een maximering van € 15.000,00. De kostbaarheden en uw zilveren bestek vallen onder de dekking bijzondere bezittingen. Daarnaast hebben wij voor de overige inboedel/bijouteriedoos € 399,00 opgenomen.”

- 2.5 Consument heeft per e-mail van 24 september 2018 aan de Gevolmachtigde gevraagd om ook het overige schadebedrag uit te keren en daarbij uitgelegd dat het zilveren bestek als huisraad moet worden aangemerkt en ook door speciaalzaken als gebruiksvoorwerp wordt gekwalificeerd. Aon heeft dit verzoek aan Verzekeraar doorgeleid en de reactie van Verzekeraar bij brief van 8 november 2018 aan Consument meegedeeld. Aon heeft Consument meegedeeld dat conform de voorwaarden een bedrag is uitgekeerd en dat Verzekeraar het standpunt handhaaft dat het zilveren bestek en de antieke klok als bijzondere bezittingen/kostbaarheden moeten worden aangemerkt en de dekking hiervoor onder de inboedelverzekering is gemaximeerd op € 6.000,00 en € 15.000,00. Aon heeft in de brief daarover de volgende reactie van Verzekeraar opgenomen:

*“In zijn algemeenheid kun je van gebruiksartikelen stellen dat daarvan 1 exemplaar aanwezig is, denk aan een wasmachine, strijkijzer etc etc. Een bestek zou ook als zodanig aangemerkt kunnen worden, echter het gaat hier niet om 1 bestek doch om meerdere. Deze worden dan ook nog eens uitgesteld, hetgeen naar onze mening bevestigt dat het om een verzameling gaat, en ja, dan ook als bijzondere bezittingen.”*

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert aanvullende uitkering tot het bedrag van € 53.043, althans aanvullende uitkering door betaling van een bedrag van € 22.900.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd:
- Het zilveren bestek dient als gebruiksvoorwerp en behoort daarom tot de huisraad. Het bestek ligt reeds 12 jaar in de 4 bovenste laden van het dressoir. Dit dressoir heeft aan de bovenzijde glasplaten. Deze dienen ervoor om voor Consument en zijn gezin de inhoud van de kast makkelijk zichtbaar te maken. Het bestek is dagelijks in gebruik. Consument heeft, ook gezien zijn leeftijd, geen enkele behoefte zijn bezit tentoon te stellen.

Tot het moment van de diefstal werd het bestek dagelijks gebruikt. Het bestek kan dus niet worden aangemerkt als verzameling. De term verzameling is daarom volkomen misplaatst.

- De expert heeft Consument laten weten dat het bestek als huisraad wordt gekwalificeerd en ook de deskundigen met wie de expert contact heeft opgenomen - de heer [naam antiquair 1] is leverancier en deskundige op het gebied van zilver en de heer [naam antiquair 2] is op dit gebied een internationale autoriteit - hebben duidelijk aangegeven dat het zilveren bestek gebruiksartikelen zijn die vallen onder de verzekering van huisraad. Omdat het bestek tot de huisraad behoort, is de verzekerde som van de inboedel, mede door de jaarlijkse stijging, opgelopen tot meer dan € 250.000,00.
- Verzekeraar stelt dat het zilveren bestek moet worden aangemerkt als verzameling maar het begrip 'verzameling' is in de voorwaarden niet gedefinieerd. De omstandigheid dat het bestek ook een verzameling zou kunnen zijn, doet er overigens niet aan af dat het om gebruiksvoorwerpen gaat.
- Het Franse lantaarnklokje moet eveneens als gebruiksvoorwerp worden aangemerkt, omdat dit werd gebruikt voor dagelijkse tijdsaanduiding. De klok is de enige klok in de kamer. De klok valt daarom niet in de categorie 'kostbaarheden'. Het betreft weliswaar een twijfelgeval maar omdat Consument al bijna 60 jaar zijn verzekeringen bij de Gevolmachtigde heeft ondergebracht, had hij wel op enige coulance gerekend.

#### Verweer Verzekeraar

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

- Het zilveren bestek moet worden aangemerkt als een verzameling en daarmee als een bijzondere bezitting in de zin van de voorwaarden. Hiervoor geldt een maximering van de dekking.
- Onder een verzameling moet worden verstaan een collectie van verschillende objecten. De bestekcassettes voldoen aan deze omschrijving. Het bestek werd aangeschaft bij [naam winkel], een antiquair /juwelier, en kan daarom als bijzonder worden aangemerkt.
- Omdat het gaat om een 3-tal besteksets, kan het bestek niet als een regulier gebruiksartikel worden aangemerkt. De waarde en de tentoonstelling van de sets versterken deze gedachte. Het bestek is in een speciaal daarvoor ontworpen kast zó tentoongesteld dat deze van bovenaf door glas bezichtigd kon worden.
- De stelling van Consument dat de heer [naam antiquair 1] van [naam winkel] en de heer [naam antiquair 2] hebben aangegeven dat het om gebruiksartikelen gaat, is niet onderbouwd met verklaringen. Daarbij komt dat objecten die aanvankelijk als gebruiksartikel zijn geproduceerd, door ouderdom, waarde en bestemming die functie (gedeeltelijk) kunnen verliezen. In dit geval is de bestemming dat het bestek als verzameling tentoon wordt gesteld.
- De klok is antiek en valt daarom in de categorie kostbaarheden. Hieraan doet niet af dat de klok ook voor tijdsaanduiding wordt gebruikt.

## 4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie is de vraag voorgelegd of het bestek en de klok als bijzondere bezittingen in de zin van artikel 3.3 sub k van de voorwaarden moeten worden aangemerkt. Meer specifiek gaat het om de vraag of het bestek en de klok waardevolle bezittingen zijn. Het begrip 'waardevolle bezittingen' is in de voorwaarden omschreven als 'verzamelingen, antiek, schilderijen, kunst en muziekinstrumenten'. Volgens Verzekeraar is het bestek een verzameling en hij heeft daarbij een uitleg van dit begrip gegeven. Consument stelt dat het bestek geen verzameling is en tot de huisraad behoort en dat de uitleg die Verzekeraar geeft aan het begrip verzameling niet in de voorwaarden staat.
- 4.2 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](http://www.rechtspraak.nl) onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de verzekeringsvoorwaarden van 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 in dergelijke voorwaarden 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).
- 4.3 Voorop staat dat Verzekeraar het begrip 'verzameling' niet in de voorwaarden heeft gedefinieerd zodat uit de voorwaarden niet blijkt dat de door Verzekeraar genoemde omstandigheden als criterium zouden moeten gelden. Zonder een nadere omschrijving van het begrip is niet duidelijk wat hieronder moet worden verstaan. Dit brengt mee dat de lezing van Consument moet worden gevolgd wanneer deze lezing redelijk is. De Commissie volgt het standpunt van Consument dat het bestek in de gegeven omstandigheden niet als verzameling moet worden aangemerkt. Hierbij neemt de Commissie het volgende in aanmerking. Consument heeft allereerst gemotiveerd gesteld dat het bestek dagelijks wordt gebruikt en tot de huisraad behoort. Verzekeraar heeft dit niet betwist. Consument heeft ook uitgelegd dat hij om praktische redenen het bestek opbergt in een kast waarin het bestek door glas zichtbaar is. Verzekeraar heeft ook deze stelling niet betwist. De Commissie is van oordeel dat Consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat het bestek als gebruiksvoorwerp dient en die functie in dit geval ook niet heeft verloren.

Het tentoonstellen van gebruiksvoorwerpen brengt, anders dan Verzekeraar stelt, naar het oordeel van de Commissie niet zonder meer mee dat het om een verzameling gaat, maar heeft, in een geval als hier aan de orde waarin de voorwerpen dagelijks worden gebruikt, veeleer te maken met de persoonlijke voorkeur van Consument. Van het tentoonstellen als bestemming van het bestek in de door Verzekeraar bedoelde zin, is naar het oordeel van de Commissie geen sprake. De Commissie is verder van oordeel dat het aantal exemplaren niet bepalend is voor de vraag of sprake is van een verzameling maar als één van de omstandigheden moet worden meegewogen. Naar het oordeel van de Commissie is het aantal van drie sets, gelet op de overige omstandigheden en de door Consument gegeven toelichting, niet zodanig dat om die reden van een verzameling moet worden gesproken. Het argument van Verzekeraar dat het bestek is gekocht bij een antiquair /juwelier, maakt dat onder de hier aan de orde zijnde omstandigheden niet anders, omdat Consument voldoende gemotiveerd, en onbetwist, heeft gesteld, dat het bestek dagelijks wordt gebruikt en nog steeds die functie als doel heeft. Alle omstandigheden in ogenschouw genomen is de Commissie van oordeel dat het bestek niet als verzameling kan worden aangemerkt.

- 4.4 Het bovenstaande brengt mee dat Verzekeraar bij het bepalen van de hoogte van de uitkering voor het zilveren bestek het in de voorwaarden bepaalde maximum voor waardevolle bezittingen van € 15.000,00 niet heeft mogen toepassen. Verzekeraar dient daarom aanvullend uit te keren.
- 4.5 Ten aanzien van de klok overweegt de Commissie dat in het expertiserapport staat vermeld dat het een antiek item betreft. Daarover staat tussen partijen geen discussie. In de voorwaarden is in de omschrijving van 'waardevolle bezittingen' opgenomen dat het daarbij ook gaat om antiek. De toepassing van de maximum dekking voor het bepalen van de hoogte van de uitkering van de klok, acht de Commissie daarom terecht. Over het verzoek van Consument uit coulance aanvullend uit te keren, kan de Commissie niet beslissen. Het is aan Verzekeraar om te bepalen of hij hiervoor, om zijn moverende redenen, aanleiding ziet.
- 4.6 De slotsom is dat de vordering van Consument tot aanvullende uitkering voor het zilveren bestek wordt toegewezen en dat de vordering om aanvullend uit te keren voor de klok, wordt afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument de schade voor het zilveren bestek vergoedt, met aftrek van het reeds daarvoor uitgekeerde bedrag.

*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.*