

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-171 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op : 24 oktober 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 24 februari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Woonverzekering. Consument claimt inbraakschade onder de Verzekering. Verzekeraar heeft een expert ingeschakeld om de aard en omvang van de geclaimde diefstalschade vast te stellen. Claim wordt afgewezen, omdat geen sprake is van braakschade en dit is wel vereist op grond van de Voorwaarden. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar de claim mocht afwijzen nu niet is komen vast te staan dat is voldaan aan de Voorwaarden. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- een aanvullende brief van Consument d.d. 24 oktober 2019;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- 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 Consument heeft een Woonverzekering afgesloten bij Verzekeraar.

Op de Woonverzekering zijn onder andere de voorwaarden Inboedel All Risk (INB-RV-02-181) van toepassing (hierna: 'de Voorwaarden'). In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“9. De inboedel is in de woning: wanneer is schade verzekerd?

(...)

Bij schade door inbraak.

- Ook bij een poging tot inbraak.

Bij schade door diefstal.

- De woning of de ruimte waarin de gestolen inboedel lag, kon op slot.
- Er moet inbraakschade te zien zijn aan de buitenkant van de woning.
 - Bij diefstal of een poging tot diefstal uit een gemeenschappelijke ruimte in het gebouw dat bij de woning hoort.
 - Als de woning aan de buitenkant verbouwd wordt.
 - Als de woning een recreatiewoning of stacaravan is.
 - Als de inboedel is opgeslagen in een ander gebouw of container in Nederland.
 - Als een verzekerde de woning verhuurt.
 - Ook als verzekerde een deel van de woning verhuurt.
 - Als niemand in de woning woont.
 - Als er ingebroken is in een garage op een ander adres.
 - Verzekerde huurt of is eigenaar van deze garage.
 - Als er ingebroken is in een bergingsruimte op het verzekerde adres dat op het polisblad staat.
 - De bergingsruimte is in een flat of appartementengebouw.
 - Als er ingebroken is via het bedrijf aan huis.
 - De inbraakschade moet te zien zijn aan de doorgang van het bedrijf naar de woning.

(...)

31. Wat mogen wij doen als de schade is vastgesteld?

Wij mogen het bedrag van de schade of een deel daarvan betalen in natura.

- U krijgt dan goederen of diensten in plaats van geld.”

- 2.2 In de periode tussen 23 augustus 2019 en 24 augustus 2019 is in de woning van Consument ingebroken. Consument heeft op 24 augustus 2019 bij de politie aangifte gedaan van de woninginbraak met diefstal uit de woning. In de bijlage bij het Proces-verbaal van aangifte zijn als gestolen goederen onder meer opgenomen: een kluis, diverse sieraden, € 50.000,- contant geld, een PlayStation en twee tablets.
- 2.3 Consument heeft naar aanleiding van deze inbraak een claim ingediend bij Verzekeraar. Na ontvangst van de schademelding heeft Verzekeraar een schade-expert ingeschakeld om de aard en omvang van de geclaimde diefstalschade vast te stellen.

- 2.4 Consument heeft ter onderbouwing van haar claim aan de expert onder meer kopieën van aankoopbonnen van de sieraden getoond. Deze bonnen waren niet voorzien van een juwelierslogo of stempel en ook staat er geen aankoopdatum genoteerd op de bonnen. Consument heeft aan de schade-expert verklaard dat zij de sieraden op de zwarte markt te [plaatsnaam] heeft gekocht. Consument heeft tevens aan de schade-expert een schrijven laten zien van een eerdere uitkering van € 45.000,- om aan te tonen dat Consument dit geld in haar woning had. Het geld en de sieraden lagen volgens Consument in een kluis.
- 2.5 Door de schade-expert is onder andere het volgende in het expertiserapport d.d. 11 september 2019 opgenomen:

“Toedracht en oorzaak van de schade

Verklaring van verzekerde, mevrouw [Consument];

Ik heb mijn woning op 23 augustus 2019 via de voordeur verlaten. Ik heb met deurklink de driepuntsluiting in werking gezet. Wanneer ik op 24 augustus 2019 thuis kom, ga ik via de voordeur naar binnen. Toen zag ik dat alles overhoop was gehaald. Ik heb direct de politie gebeld.

Daders hebben vermoedelijk een noodafschot geforceerd en zijn de woning binnen gegaan. Ook kan het zijn dat de afsluiting van de voordeur niet goed heeft gewerkt. Er is geen braakschade.

Daders hebben op zolder een kluis in het geheel meegenomen. Deze kluis was niet verankerd. Op de slaapkamer van de kinderen is er een ps4 en 2 van de kinderen ipads weggenomen. Op slaapkamer zijn nepsieraden weg genomen.

Voor een volledige verklaring verwijs ik naar het proces verbaal

Eigen bevindingen

Tijdens mijn bezoek constateerde ik geen braakschade aan de woning. Ik zag wel dat de achtergevel redelijk goed is afgeschot. Verzekerde laat mij de voordeur zien en hoe het mechanisme van de driepuntsluiting werkt. Verzekerde vertelde dat deze wel eens hapert.

(...)”

- 2.6 Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen onder verwijzing naar artikel 9 van de Voorwaarden, waarin wordt vermeld dat schade door diefstal van inboedel gedurende een verbouwing aan de buitenkant van de woning enkel wordt vergoed wanneer inbraakschade te zien is aan de buitenkant van de woning. Verzekeraar wijst de claim tevens af, omdat Consument het bezit, de aanwezigheid tijdens de diefstal en de waarde van de geclaimde zaken onvoldoende aan zou kunnen tonen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van de schade ten gevolge van de inbraak ter hoogte van € 50.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Sinds medio augustus wordt het huis van Consument verbouwd. Tijdens deze verbouwing is een muur gesloopt om zo de werkzaamheden aan de woning voort te zetten. De achterzijde van de woning (waar de muur is gesloopt,) is afgesloten met een houten afscherming. Iemand is toen de woning binnen gegaan en heeft waardevolle spullen meegenomen, waaronder een kluis met daarin contant geld en meerdere sieraden.
- Het afschot, waarmee de achterzijde van de woning is afgesloten, is tegen het raamkozijn geplaatst en niet tot het raam. Hierdoor was er een kleine mogelijkheid dat iemand naar binnen kon komen, maar er waren geen andere mogelijkheden om de achterzijde af te sluiten nu de afbraak van de muren tot het raam zou komen.
- Verzekeraar stelt zich onterecht op het standpunt dat er onvoldoende bewijzen zijn met betrekking tot de diefstal schade. Consument heeft aankoopbonnetjes, originele foto's van verschillende feestjes waarop Consument zelf haar goud draagt en een brief van toekenning van een bepaald geldbedrag overgelegd en zo alles gedaan wat is gevraagd door Verzekeraar. Dat deze aankoopbonnetjes met de hand geschreven zijn, valt Consument niet toe te rekenen. Het goud is namelijk op de zwarte markt in [plaatsnaam] gekocht en daar krijgt men nu eenmaal niet een factuur. Consument heeft zelfs aangeboden om samen met Verzekeraar naar [plaatsnaam] te gaan om deze werkwijze te laten zien. De gestolen kluis was nog niet verankerd in de grond, omdat er nog toekomstige bouwplannen waren met de zolder. De kluis is wel zo goed mogelijk bewaard en Consument heeft tevens een certificaat overgelegd van de kluis.

Verweer Verzekeraar

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

- In de Voorwaarden is in artikel 9 bepaald dat schade door diefstal enkel is verzekerd wanneer sprake is van inbraak schade aan de buitenkant van de woning in de situatie dat de woning aan de buitenkant wordt verbouwd. De woning van Consument werd gedurende de diefstal verbouwd aan de buitenkant. Op basis van de ontvangen informatie is niet gebleken dat sprake is van inbraak schade aan de buitenkant van de woning. Derhalve bestaat geen recht op uitkering.

- Tevens bestaat geen recht van uitkering op basis van artikel 31 van de Voorwaarden. Consument kan namelijk het bezit, de aanwezigheid tijdens de diefstal en de waarde van de geclaimde zaken onvoldoende aantonen. De bewijslast hiervan ligt bij Consument en Consument is hierin niet geslaagd. Verzekeraar heeft ook om deze reden terecht dekking geweigerd.
- Indien geoordeeld wordt dat het bezit, de diefstal en de waarde van de sieraden in bepaalde mate wel is aangetoond, dan geldt dat daarop een maximale vergoeding van toepassing is en dus ook toegepast dient te worden.

4. Beoordeling

- 4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre Verzekeraar kan worden gehouden de door Consument geclaimde schade te vergoeden op basis van de door haar afgesloten Woonverzekering. De Commissie overweegt hierover als volgt.
- 4.2 Bij de beoordeling van deze vraag dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat opgenomen. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat Verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, NJ 2006, 326. Over de toepasselijkheid van de Voorwaarden bestaat tussen partijen geen geschil.
- 4.3 Consument stelt dat haar schade gedekt is onder de Woonverzekering nu inboedel is gestolen uit haar woning. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat er geen dekking bestaat onder de Woonverzekering, omdat geen sprake is van inbraakschade aan de buitenkant van de woning en dit wel is vereist op grond van de Voorwaarden.
- 4.4 In artikel 9 van de Voorwaarden wordt voor dekking voor schade door diefstal gedurende een verbouwing aan de buitenkant van de woning de voorwaarde gesteld dat sprake moet zijn van inbraakschade aan de buitenkant van de woning. Het is aan Consument om – gelet op het bepaalde in artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering – te stellen en, bij voldoende betwisting, aan te tonen dat daadwerkelijk sprake is van inbraakschade aan de buitenkant van de woning.
- 4.5 Consument heeft niet gesteld dat sprake is van inbraakschade aan de buitenkant van de woning. Wel heeft zij een verklaring afgelegd met betrekking tot de wijze waarop de inbreker(s) waarschijnlijk haar woning heeft/hebben betreden en weer is/zijn vertrokken. Consument heeft aan de expert verklaard dat geen sprake is van braakschade. Dit is ook zo opgenomen in het expertiserapport. Zie daarvoor onder 2.5. De schade-expert heeft zelf ook geen braakschade geconstateerd, zo volgt tevens uit het expertiserapport.

Niet is gebleken dat Consument zich niet kon verenigen met hetgeen is opgenomen in het expertiserapport en de Commissie ziet dan ook geen reden om af te wijken van het rapport van deze onafhankelijke derde.

- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie is derhalve niet komen vast te staan dat sprake is van inbraakschade aan de buitenkant van de woning van Consument. Consument is dan ook niet in haar bewijslevering geslaagd.
- 4.7 Er is geen sprake van braakschade. Derhalve is niet komen vast te staan dat is voldaan aan artikel 9 van de Voorwaarden. Verzekeraar hoeft de schade die Consument als gevolg van de inbraak heeft geleden dan ook niet te vergoeden. Nu reeds om deze reden geen dekking bestaat voor de geclaimde schade, doet de vraag of Consument voldoende het bezit, de aanwezigheid gedurende de diefstal en de waarde van de geclaimde zaken heeft aangetoond niet meer ter zake. De Commissie zal deze vraag dan ook onbeantwoord laten.

Conclusie

- 4.8 De conclusie is dat de Woonverzekering van Consument geen dekking biedt voor de door Consument geclaimde schade. Verzekeraar is dan ook niet gehouden om de door Consument geclaimde schade te vergoeden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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.

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.