

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-725
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 mei 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 3 september 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument klaagt dat Verzekeraar weigert de schade aan zijn gietvloer te vergoeden. De Commissie oordeelt dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering van de medewerker informatie heeft ontvangen ten aanzien van de dekking en daarop mocht vertrouwen. Van een door Verzekeraar bij Consument gewekt gerechtvaardigd vertrouwen van dekking van de onderhavige schade is derhalve niet gebleken. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- aanvullende informatie van Consument van 8 mei 2020;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument
- de dupliek van Verzekeraar

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 per 17 januari 2019 een inboedelverzekering (hierna Verzekering) gesloten bij Verzekeraar.

Op het polisblad is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

Dekking	Module/Dekking	Verzekerd bedrag per gebeurtenis
	Met garantie tegen onderverzekering	
	- Inboedel Basis	€ 65.016,00
	- Audio-, visuele en computerapparatuur	€ 6.000,00
	- Lijfsieraden	€ 3.000,00

- 2.2 Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden nr. 2200 (hierna Algemene Voorwaarden) en de Bijzondere Voorwaarden Aegon Inboedelverzekering nr. 3022 van toepassing (hierna Bijzondere Voorwaarden). In de Bijzondere Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende 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:

- brand;
- schroeien, zengen, smelten als gevolg van hitte-uitstraling door een brandend, gloeiend of heet voorwerp of aanraking daarmee;
- ontploffing;
- blikseminslag en inductie;
- luchtvaartuigen;
- inbraak (waarbij er sporen van braak zijn), diefstal en vandalisme;
- vandalisme door wederrechtelijk het woonhuis binnengedrongen personen;
- water en neerslag

U bent verzekerd voor schade aan uw spullen door water, stoom of neerslag door onderstaande gebeurtenissen.

a gestroomd uit bij het woonhuis behorende leidingen of daarop aangesloten toestellen en installaties van waterleiding of centrale verwarming, als gevolg van springen door vorst, breuk, verstopping of een ander plotseling optredend defect;

b overgelopen uit de in de vorige alinea genoemde toestellen en installaties;

c binnengedrongen als neerslag (regen, sneeuw, hagel, smeltwater), maar dan alleen als de neerslag niet is binnengedrongen door openstaande ramen, deuren of luiken;

d water, binnengedrongen als gevolg van verstopping van rioolputten of -buizen;

e grondwater, maar dan alleen als het grondwater is binnengedrongen via afvoerleidingen en daarop aangesloten toestellen en installaties;

f water uit aquaria door breuk of defect ervan;

- olie, rook en roet

U bent verzekerd voor schade aan uw spullen door onderstaande gebeurtenissen.

a olie die onvoorzien stroomt uit de centrale verwarmingsinstallaties of uit leidingen en tanks die bij deze installatie horen;

b rook en roet uit een verwarmingsinstallatie die op de schoorsteen van je huis is aangesloten.

- storm;
- aanrijding, aanvaring, afgevalen of uitgevloeiende lading;
- luchtvaartuigen;
- relletjes, plundering en ongeregelde heden bij werkstaking;
- rook en roet, plotseling uitgestoten door op een schoorsteen aangesloten haarden en kachels;
- omvallen van kranen en heistellingen.

(...)

2.9.4 Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd:

- voor schade door een eigen gebrek. De gevolgschade aan uw andere spullen is wel verzekerd;

(...)

3.4 Heeft u schade aan een deel van een groter geheel?

Bijvoorbeeld aan vloeren, wanden of delen van een serie.

Dan bepalen wij het bedrag dat nodig is om (plaatselijk) een reparatie uit te voeren.

Is het nodig om tot vervanging over te gaan? Dan krijgt u deze kosten vergoed. Maar alleen voor het vlak of deel daarvan dat werkelijk beschadigd is.

Met vlak bedoelen wij maximaal een gedeelte, dat helemaal of grotendeels wordt begrensd door wanden, muren, plafonds, vloeren, deuren, (deur)openingen of andere doorgangen.

Ontstaan door de reparatie of vervanging kleurverschillen of verschillen tussen nieuw en oud? Dan krijgt u hiervoor geen vergoeding.

(...)

6 Wat bedoelen wij met?

(...)

Inboedel

Alle spullen in uw particuliere huishouden. Voorbeelden daarvan zijn ook:

- fietsen en brom- en snorfietsen als u deze binnen in uw woonhuis heeft gestald;

- *grasmaaimachines met een motor en kinderspeelgoed. Zij mogen niet harder kunnen dan 16 km per uur;*
- *kleine huisdieren;*
- *dezelfde spullen als hierboven die u tijdelijk van iemand heeft geleend. Het gaat dan om spullen die niet al ergens anders verzekerd zijn, zoals bijvoorbeeld medische apparatuur.*

Wat valt niet onder uw inboedel?

- *motorrijtuigen (anders dan die we hierboven noemen), vaartuigen, caravans en aanhangwagens. Het gaat dan ook om de onderdelen en de spullen die erbij horen.*
- *fietsen en brom- en snorfietsen als u deze niet binnen in uw woonhuis heeft gestald;*
- *audio-, visuele en computerapparatuur;*
- *lijfsieraden;*
- *geld en geldswaardige papieren.*

(...)

Huurders- of appartementseigenarenbelang

Verbeteringen of veranderingen die u heeft aangebracht aan uw woonhuis. U heeft ze zelf betaald. Bent u huurder van een woning? Dan noemen wij dat huurdersbelang. Bent u eigenaar van een appartement? Dan noemen wij dat appartementseigenarenbelang.

Voorbeelden zijn:

- *een centrale verwarmingsinstallatie;*
- *een keuken;*
- *een sanitaire installatie (bad, douche, wastafel of toilet);*
- *betimmeringen;*
- *behang- en schilderwerk;*
- *terreinafscheidingen (dit mogen geen planten, bomen, struiken of rietmatten zijn);*
- *(kunststof) glas;*
- *antennes;*
- *zonweringen;*
- *bijgebouwen;*
- *parket- en laminaatvloeren als deze vast en/of onderling zijn verlijmd.*

(...)

- 2.3 Er is schade ontstaan aan de gietvloer van Consument. Consument heeft voor de schade een beroep gedaan op zijn Verzekering.

- 2.4 Verzekeraar heeft de schade per brief van 30 maart 2020 afgewezen en onder andere het volgende vermeld:

(...)

De schade wordt niet vergoed. U woont in een koopappartement. Alle verbeteringen en veranderingen die u heeft aangebracht aan de woning, en zelf heeft betaald, vallen onder de dekking 'appartementseigenarenbelang'. Deze dekking is momenteel niet meeverzekerd. Deze schade is nu niet verzekerd op de Aegon Inboedelverzekering. U kunt dit teruglezen in de voorwaarden 3022 onder artikel 6. De polisvoorwaarden vindt u op www.aegon.nl/voorwaarden.

(...)

- 2.5 Consument is in bezwaar gegaan tegen de afwijzing door Verzekeraar. Verzekeraar heeft per brief van 3 april 2020 Consument bericht dat hij bij zijn standpunt blijft en onder andere bericht:

(...)

De schade wordt niet vergoed

Er is schade aan uw gietvloer ontstaan. Een gietvloer is een onderdeel dat vast zit aan uw woning, hierdoor zien wij de gietvloer als een onderdeel van uw woonhuis. Op de inboedelverzekering bent u enkel verzekerd voor spullen die los staan in uw woning. Alle verbeteringen en veranderingen die u heeft aangebracht aan de woning, en zelf heeft betaald, vallen onder de dekking 'appartementseigenarenbelang'. Deze dekking is momenteel niet meeverzekerd. Deze schade is nu niet verzekerd op de Aegon Inboedelverzekering. Ik begrijp dat dit niet de uitkomst is waar u op hoopte. Ik hoop dat u begrijpt om welke reden u geen vergoeding ontvangt. U kunt dit teruglezen in de voorwaarden 3022 onder artikel 6. De polisvoorwaarden vindt u op www.aegon.nl/voorwaarden.

(...)

- 2.6 Hierna is er nog enkele malen over en weer gecorrespondeerd tussen Consument en Verzekeraar. Partijen zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Dit heeft tot een klacht bij Kifid geleid.

- 2.7 De Verzekering is per 13 mei 2020 beëindigd in verband met opzegging door Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een vergoeding van € 2000,-

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument heeft voor het afsluiten van de Verzekering telefonisch contact gehad met een medewerker van Verzekeraar. Deze medewerker heeft aangegeven dat scheuren, krassen en loslaten van de gietvloer verzekerd zouden zijn. Consument heeft dit gesprek niet opgenomen en heeft dus geen bewijs hiervan.
 - Consument heeft na het telefoongesprek een notitie gemaakt over de verkregen informatie van de medewerker.
 - Indien de medewerker eerlijk had gezegd dat scheuren en loslaten van de gietvloer niet verzekerd was, had Consument geen enkele verzekering gesloten. De medewerker van Verzekeraar heeft Consument verzekerd dat de Verzekering het beste is voor de gietvloer van Consument.
 - Heden maakt Verzekeraar op de website bij de aanvraag een duidelijk onderscheid tussen de dekkingen. Toen Consument de aanvraag deed was dit niet het geval.
 - Na het telefoongesprek heeft Consument de Verzekering online aangevraagd. In de bevestiging die Consument daarna per e-mail heeft ontvangen, wordt geen onderscheid gemaakt tussen de dekkingen basis en allrisk.
 - Verzekeraar beweert ten onrechte dat het contact via de chatfunctie heeft plaatsgevonden.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door de schade van Consument niet te vergoeden.
- 4.2 Verzekeraar stelt zich primair op het standpunt dat hij niet gehouden is de schade van Consument uit te keren, omdat niet aan Consument is toegezegd dat eventuele scheuren aan zijn gietvloer gedekt zouden zijn. Voorts omdat op grond van de Bijzondere Voorwaarden de schade niet gedekt is. Voor zover wordt geoordeeld dat Verzekeraar gehouden is de schade van Consument uit te keren, stelt Verzekeraar zich subsidiair op het standpunt dat slechts de herstelkosten voor die delen van de vloer die beschadigd zijn, vergoed hoeven te worden.

- 4.3 Allereerst overweegt de Commissie dat Consument niet heeft betwist dat er op grond van de Voorwaarden geen dekking is voor zijn schade en de Commissie zal dit punt dan ook onbesproken laten.
- 4.4 Consument stelt dat een medewerker van Verzekeraar hem telefonisch heeft toegezegd dat scheuren, krassen en loslaten van de gietvloer verzekerd zouden zijn. Verzekeraar heeft deze stelling gemotiveerd betwist. Op grond van artikel 149 en 150 van Wetboek van Rechtsvordering (Rv) rust op Consument, als partij die zich op een rechtsgevolg beroept, de stelplicht en – bij gemotiveerde betwisting door Verzekeraar – de bewijslast van zijn stellingen. De Commissie stelt vast dat Consument, tegenover deze betwisting van Verzekeraar, onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn standpunt. De Commissie oordeelt dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering van de medewerker informatie heeft ontvangen ten aanzien van de dekking en daarop mocht vertrouwen. Van een door Verzekeraar bij Consument gewekt gerechtvaardigd vertrouwen van dekking van de onderhavige schade is derhalve niet gebleken.
- 4.5 Consument heeft tevens gesteld dat tijdens de aanvraag van de Verzekering geen duidelijk onderscheid werd gemaakt tussen de verschillende dekkingen. Consument stelt tevens dat in de bevestiging die Consument daarna per e-mail heeft ontvangen, er geen onderscheid gemaakt wordt tussen de dekkingen basis en allrisk. Verzekeraar heeft dit alles weersproken. De Commissie overweegt dat op het polisblad het type dekking staat vermeld en daarmee op voldoende duidelijke wijze bij Consument onder de aandacht is gebracht. Consument heeft niet betwist dat hij dit polisblad heeft ontvangen van Verzekeraar.
- 4.6 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Verzekeraar niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.