

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1073
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 september 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 december 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : vordering afgewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. Uit de woning van Consument zijn sieraden ter waarde van € 4.500,00 gestolen. Consument is het er niet mee eens dat Verzekeraar € 1.000,00 van de waarde vergoedt, omdat de Verzekeringskaart een bedrag van € 6.000,00 noemt. Verzekeraar beroept zich op de Voorwaarden. De Commissie oordeelt dat de Verzekeringskaart niet dezelfde juridische waarde heeft als de Voorwaarden en het polisblad. De Verzekeringskaart is een samenvattend overzicht van de Voorwaarden. Het polisblad en de Voorwaarden vormen de overeenkomst tussen Consument en Verzekeraar. Verzekeraar heeft de volledige uitkering van de schade van Consument mogen weigeren. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft via een tussenpersoon de AEGON Inboedelverzekering Allrisk (hierna: de Verzekering) afgesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn de Polisvoorwaarden nr. 3022 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

In de Voorwaarden staat voor zover van belang het volgende:

Inboedel Allrisk
2.2 Wat is verzekerd?

De gebeurtenissen die genoemd staan onder 2.1 zijn verzekerd. Daarnaast geldt dat bijna iedere andere onvoorziene gebeurtenis, die een beschadiging veroorzaakt en plotseling en onverwachts ontstaat, ook verzekerd is. In artikel 2.7 leest u in welke gevallen er geen dekking is.

2.9. Standaarddekking Lijfsieraden
2.9.1 Wat is verzekerd?

Inboedel Allrisk

Wij verzekeren uw *lijfsieraden* tegen bijna iedere onvoorziene schade tijdens de looptijd van uw verzekering. In deze Polisvoorwaarden leest u in welke gevallen er geen dekking is. Het verzekerd bedrag *lijfsieraden* staat op het polisblad vermeld. Het betreft een *premier risquedekking*.

2.2 Op het polisblad staat het volgende, voor zover van belang, vermeld:

- Inboedel Allrisk	€ 64.777,00
- Audio-, visuele en computerapparatuur	€ 5.000,00
- Lijfsieraden	€ 1.000,00

2.3 Bij de Verzekering is de Verzekeringskaart meegestuurd. Op de Verzekeringskaart staat, voor zover van belang, het volgende vermeld:

Sieraden

- ✓ Uw sieraden zijn verzekerd tot maximaal € 6.000,-.
Dit bedrag kunt u naar wens verhogen. U betaalt hier dan ook extra premie voor.
-

2.4 Op 21 juni 2020 vindt er diefstal plaats in de woning van Consument. Daarbij zijn onder meer sieraden gestolen. Consument heeft aangifte van diefstal gedaan en de politie heeft een proces-verbaal opgemaakt.

2.5 Consument heeft vervolgens bij Verzekeraar een claim ingediend om de waarde van de sieraden vergoed te krijgen. Verzekeraar vergoedt € 1.000,00. Consument is het hier niet mee eens en heeft daarom een klacht ingediend.

De klacht en vordering

2.6 Consument vordert € 3.500,00. Dit is de waarde van de sieraden verminderd met de uitkering van € 1.000,00 die Verzekeraar al heeft gedaan. Consument wil ook dat de tekst op de Verzekeringskaart wordt aangepast.

- 2.7 De tekst op de Verzekeringskaart geeft aan dat de lijfsieraden van Consument verzekerd zijn voor € 6.000,00. Deze tekst is misleidend, omdat Consument verzekerd blijkt te zijn voor een bedrag van € 1.000,00. Consument had door de combinatie van de Verzekeringskaart met het polisblad de indruk dat zij voor € 6.000,00 was verzekerd en zich voor € 1.000,00 had bijverzekerd. Uit het overzicht van de premies die Consument voor de Verzekering betaalde, leidde zij bovendien af dat zij dekking voor lijfsieraden extra had bijverzekerd voor een bedrag van € 1.000,00.
- 2.8 Verzekeraar verwijt Consument dat zij niet zelf het verzekerde bedrag heeft opgehoogd naar € 6.000,00. Maar Consument heeft bij het afsluiten van de Verzekering 28 jaar geleden het bedrag al opgehoogd. Daarom staat op de polis dat zij voor € 1.000,00 is bijverzekerd. Toen Consument bovendien de polis wilde controleren nadat zij sieraden van haar moeder had geërfd, zag zij dat zij volgens de Verzekeringskaart voor € 6.000,00 verzekerd was en zelf had gekozen voor een extra dekking van € 1.000,00. Als het zo zou zijn dat zij alleen verzekerd was voor € 1.000,00 dan had zij het bedrag opgehoogd. Wat zou er in deze situatie gebeurd zijn als er geen bedrag op de polis had gestaan? Had Consument dan, ondanks een allrisk inboedelverzekering niets ontvangen na diefstal van al haar sieraden?
- 2.9 De tussenpersoon van Consument vond de informatie op de Verzekeringskaart, het polisblad en de Voorwaarden ook onduidelijk. Er was bij de tussenpersoon onduidelijkheid over het verzekerde bedrag. De tussenpersoon heeft daarom hierover ook contact opgenomen met Verzekeraar. Ook uit een rondgang onder bekenden van Consument blijkt dat de meesten vinden dat de Verzekeringskaart aangeeft dat Consument verzekerd is voor een bedrag van € 6.000,00 en heeft bijverzekerd voor een bedrag van € 1.000,00.
- 2.10 Consument heeft een medewerker van Verzekeraar gesproken die ook aangaf dat de informatie op de Verzekeringskaart onduidelijk was. Consument vraagt zich af of deze medewerker voor haar beurt heeft gesproken. Wellicht dat Verzekeraar dan inziet dat het tijd wordt om de tekst op de Verzekeringskaart te herzien als medewerkers het zelf ook onduidelijk vinden. Ook als Consument kijkt op poliswijzer.nl blijkt dat er bij Verzekeraar geen maximumvergoeding is gesteld voor diefstal van lijfsieraden. Hoe moet Consument dit dan lezen?
- 2.11 Uit contact met andere Verzekeraars blijkt dat het bedrag dat op hun Verzekeringskaarten staat ook daadwerkelijk het bedrag is dat uitgekeerd wordt bij diefstal.
- 2.12 De inbraak in de woning van Consument was traumatisch. De nare financiële afhandeling van de schade door Verzekeraar heeft Consument niet geholpen deze gebeurtenis en het gemis van de voor Consument dierbare sieraden te verwerken en te vergeten.

Het verweer

- 2.13 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De Commissie buigt zich over de vraag of Verzekeraar de volledige uitkering van de schade van Consument heeft mogen weigeren. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar dit heeft mogen doen en gaat hier verder op in.

Aan welke regels moet de Commissie toetsen?

- 3.2 Vooropgesteld dient te worden dat het Verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen. Partijen zijn de door Verzekeraar in de Voorwaarden begrensde dekking overeengekomen. Zie hiervoor de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435 (te raadplegen op www.rechtspraak.nl).

De juridische rol van de Verzekeringskaart

- 3.3 Consument vindt dat de Verzekeringskaart een onjuiste voorstelling van zaken geeft. Op basis daarvan heeft zij ervoor gekozen om, toen zij sieraden erfde, geen extra dekking af te sluiten. Verzekeraar vindt daarentegen dat de Voorwaarden samen met het polisblad leidend zijn. De Verzekeringskaart is alleen een samenvatting.
- 3.4 De verzekeringskaart is ervoor bedoeld om in één oogopslag snel en makkelijk te zien wat wel en niet verzekerd is. De Verzekeringskaart dient een eenvoudige en begrijpelijke visuele vertaling van de verzekeringsvoorwaarden te zijn. Daarbij hoort ook dat de tekst van de Verzekeringskaart zorgvuldig dient te worden opgesteld en een correcte weergave van de feiten bevat. Dit blijkt uit de Regeling Verzekeringskaarten 2018, te raadplegen op www.verzekeraars.nl.
- 3.5 De Verzekeringskaart heeft echter niet dezelfde juridische waarde als het polisblad en de Voorwaarden. Het polisblad en de Voorwaarden zijn onderdeel van de overeenkomst tussen Consument en Verzekeraar. In de Voorwaarden is bepaald welke dekking de partijen zijn overeengekomen. In dit geval is het bedrag van de dekking volgens Voorwaarden bepaald op het polisblad, zo blijkt uit artikel 2.9.1 van de Voorwaarden. Dat betekent dat het bedrag van € 1.000,00 dat op het polisblad vermeld is ook het verzekerde bedrag is. Dat de Verzekeringskaart mogelijk een ander bedrag noemt, maakt het overeengekomen bedrag in de Voorwaarden en op het polisblad niet anders. De Voorwaarden, het polisblad en de Verzekeringskaart moeten in samenhang worden bekeken.

- 3.6 De conclusie is daarom dat Verzekeraar op basis van de Voorwaarden en het polisblad niet meer hoeft uit te keren dan de € 1.000,00 die hij aan Consument heeft uitbetaald.

De Verzekeringskaart is onduidelijk

- 3.7 Hoewel het argument van Consument dus niet kan leiden tot een volledige vergoeding van de schade, kan de Commissie zich voorstellen dat de informatie op de Verzekeringskaart Consument in verwarring heeft gebracht. De Commissie begrijpt dan ook dat Consument Verzekeraar vraagt om de informatie op de Verzekeringskaart aan te passen. Zij leest deze kaart alsof de Verzekering kosten voor lijfsieraden tot € 6.000,00 vergoedt waarbij de mogelijkheid bestaat voor Consument om zelf boven € 6.000,00 bij te verzekeren. Verzekeraar heeft kennelijk bedoeld om aan te geven dat de hoogte van vergoeding voor lijfsieraden door Consument zelf kan worden bepaald, maar dat er een totaal maximum aan zit van € 6.000,00. Verzekeraar had deze verwarring kunnen voorkomen door voor een andere zinsopbouw te kiezen waarbij wordt opgemerkt dat de verzekerde zelf de hoogte van de verzekerde som voor lijfsieraden kan bepalen, maar dat er een maximumdekking geldt van € 6.000,00.
- 3.8 Dat de Commissie de Verzekeringskaart onduidelijk vindt, maakt niet dat Verzekeraar gehouden is meer uit te keren dan op het polisblad vermeld staat. Zoals in 3.5 uitgelegd, moeten de Voorwaarden, het polisblad en de Verzekeringskaart in samenhang gelezen worden.

Conclusie

- 3.9 De conclusie is dat Verzekeraar de volledige uitkering van de schade van Consument heeft mogen weigeren. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.