

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0534 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 2 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Chubb European Group SE, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 24 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

De consument is opgelicht bij de verkoop van een videokaart via Facebook Marketplace. Hij vordert uitkering van zijn schade onder de aankoopverzekering die gekoppeld is aan de creditcard waarmee hij de videokaart heeft gekocht. De commissie oordeelt dat geen sprake is van “diefstal” of “verlies” van de videokaart in de zin van de verzekeringsvoorwaarden en wijst de vordering af.

### **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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 3 en 11 november 2021; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 8 april 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft op 16 juni 2021 voor € 1.559,96 een videokaart gekocht met zijn RaboGoldCard. Op 21 juli 2021 heeft de consument de videokaart voor € 1.800,- doorverkocht via Facebook Marketplace. Daarbij heeft de koper op zijn telefoon aan de consument laten zien dat hij de overeengekomen koopprijs overmaakte via zijn bank app. De consument heeft de betaling vervolgens niet daadwerkelijk ontvangen en hij heeft aangifte gedaan bij de politie van oplichting.

- 2.2 Aan de creditcard waarmee de consument de videokaart heeft gekocht, is een aankoopverzekering bij de verzekeraar gekoppeld. In het informatiedocument “Kenmerken verzekeringen en services bij RaboCard en RaboGoldCard” staat in artikel 6 onder 2:

*“Deze verzekering biedt dekking tegen de risico’s van verlies, diefstal en beschadiging aan zaken die uitsluitend zijn bedoeld voor privégebruik.”*

- 2.3 Ook uit de rubriek aankoopverzekering van de “Algemene voorwaarden RAV 2009-07” die door de verzekeraar in de procedure zijn gebracht, blijkt dat er dekking bestaat voor verlies, diefstal en beschadiging aan zaken bedoeld voor privégebruik.
- 2.4 De consument heeft aanspraak gemaakt op dekking onder de aankoopverzekering voor de schade die hij lijdt als gevolg van de oplichting op 21 juli 2021. De verzekeraar heeft dekking afgewezen. Volgens de verzekeraar is in geval van oplichting geen sprake van “diefstal” of “verlies” als bedoeld in de verzekeringsvoorwaarden.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument kan zich niet vinden in de dekkingsafwijzing. Volgens de consument is sprake van “diefstal”. Daarbij voert de consument aan dat de koper zich de videokaart wederrechtelijk heeft toegeëigend in de zin van artikel 310 van het Wetboek van Strafrecht, verder te noemen Sr. De consument zou nog steeds eigenaar van de videokaart zijn, omdat hij geen betaling heeft ontvangen. De betekenis van “diefstal” in de verzekeringsvoorwaarden is volgens de consument bovendien niet beperkt tot artikel 310 Sr. Uit de dekking voor “verlies, diefstal en beschadiging” volgt dat een brede dekking is beoogd. Diefstal zou een overkoepelend begrip zijn, waar oplichting een subcategorie van is. Ter onderbouwing daarvan wijst de consument op de verzekeringsvoorwaarden van andere verzekeraars. Ook stelt de consument dat voor een bepaalde situatie altijd wel een specifiek artikel dan artikel 310 Sr te vinden is. Onder verwijzing naar de Van Dale meent de consument dat zijn schade ook gedekt is als “verlies” in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. Wat de consument betreft, bestaat er linksom of rechtsom dekking. Hij wil dat de verzekeraar het aankoopbedrag van de videokaart van € 1.559,96 alsnog uitkeert.

#### *Het verweer*

- 2.6 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De consument en de verzekeraar verschillen van mening over de uitleg van de begrippen “diefstal” en “verlies” in de verzekeringsvoorwaarden. De commissie is van oordeel dat de consument deze termen te ruim uitlegt door hier ook de gevolgen van oplichting in te lezen. De klacht van de consument dat de verzekeraar ten onrechte dekking afwijst, kan daarom niet slagen. De commissie zal dit hierna toelichten.

#### *Uitleg van een overeenkomst*

- 3.2 Of de schade van de consument onder de dekking van de aankoopverzekering valt, hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken.
- 3.3 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals de aankoopverzekering, steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis zijn, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen
- 3.4 De consument en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden van de aankoopverzekering. Dan geldt dat de uitleg van die voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.<sup>1</sup>
- 3.5 Daarbij geldt dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde *contra proferentem*-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, van het Burgerlijk Wetboek, verder te noemen BW.

#### *Doel van de verzekering*

- 3.6 De commissie stelt voorop dat het hier gaat om een *aankoopverzekering*, die zich richt op het behoud van aangekochte zaken voor privégebruik. Met andere woorden, het risico dat de verzekering beoogt te dekken, is dat de verzekerde door een onverwachte gebeurtenis zelf geen gebruik meer kan maken van door hem aangekochte zaken. De aankoopverzekering is geen *verkoopverzekering*. Uit niets blijkt dat de verzekering dekking beoogt te bieden voor het risico verbonden aan de verkoop van zaken. In dit licht moeten de verzekeringsvoorwaarden worden gelezen.

#### *Geen sprake van “diefstal”*

- 3.7 Een objectieve bron voor de betekenis van een woord is het woordenboek, zoals de Van Dale. In de Van Dale wordt “*diefstal*” gedefinieerd als “*de daad van het stelen*”. En “*stelen*” als “*iets dat van een ander is wegnemen om het voor zichzelf te houden*”.
- 3.8 Niet ter discussie staat dat de consument de videokaart *vrijwillig* heeft afgestaan aan de koper in de veronderstelling dat de koopprijs was betaald. De koper had op dat moment dus *toestemming* om de videokaart mee te nemen. Dat de consument de koopprijs niet daadwerkelijk heeft ontvangen, doet daar niet aan af. Alleen al gelet hierop is de videokaart niet “*weggenomen*” door de koper en is dus ook geen sprake van “*diefstal*”.

---

<sup>1</sup> Zie rechtsoverweging 3.3.2 van het arrest van de Hoge Raad van 13 april 2018 (ECLI:NL:HR:2018:601) en rechtsoverweging 3.7.5 van HR 28 september 2018 (ECLI:NL:HR:2018:1800), te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

- 3.9 De lezing van de consument dat “*diefstal*” in de verzekeringsvoorwaarden een overkoepelende term is waar ook (elke vorm van) oplichting onder valt, is naar het oordeel van de commissie geen redelijke lezing. Uit de dekkingsomschrijving volgt dat de *aankoopverzekering* zicht richt op het behoud van aangekochte zaken voor privé-gebruik, zie nummer 3.6. Van belang is dan ook dat de consument is opgelicht bij de *verkoop* van de videokaart. Uit de verkoop volgt dat de consument niet langer de intentie had om zelf gebruik te maken van de videokaart. Voor de consument moet duidelijk en begrijpelijk zijn dat de beoogde dekking van de aankoopverzekering niet zo breed is dat het risico van oplichting bij verkoop van de videokaart is gedekt.

Geen sprake van “*verlies*”

- 3.10 “*Verlies*” betekent volgens de Van Dale:

- “2        *het verlorene; nadeel, schade: met grote verliezen teruggeslagen worden een veldslag verliezen met veel doden en gewonden*  
3        *het nadelig verschil tussen de inkoopsprijs en onkosten en de verkoopprijs: winst en verlies; verlies lijden*”

- 3.11 Daarnaast wordt “*verliezen*” in de Van Dale gedefinieerd als “*ongemerkt kwijtraken: zijn portemonnee verliezen*” en “*kwijtraken: een oog verliezen*”.
- 3.12 Ook hier is van belang dat de aankoopverzekering zich richt op het behoud van aangekochte zaken voor privégebruik, zie nummer 3.6. Gelet op dit doel is de commissie van oordeel dat “*verlies*” in de verzekeringsvoorwaarden moet worden uitgelegd als onbedoeld niet meer weten waar een aangekochte zaak is. Er moet dus sprake zijn van “*ongemerkt kwijtraken*”.
- 3.13 De door de consument voorgestelde definities van “*verlies*” in de verzekeringsvoorwaarden zijn te ruim. Wanneer de verzekeraar “*schade, nadeel*” zou hebben bedoeld, dan was het niet nodig geweest om “*diefstal*” en “*beschadiging*” nog afzonderlijk te noemen naast “*verlies*”. In geval van diefstal of beschadiging is immers ook sprake van nadeel of schade. “*Kwijtraken*” in de zin van iets niet meer hebben, is ook geen redelijke uitleg van “*verlies*” in de verzekeringsvoorwaarden. In de Van Dale wordt als voorbeeld van dergelijk “*kwijtraken*” het verlies van een oog genoemd. Het verlies van een lichaamsdeel is niet te vergelijken met het verlies van een zaak. In de regel zal het niet de bedoeling zijn om een lichaamsdeel te kwijt te raken. Bij een zaak ligt dat anders. Zo kan een zaak bijvoorbeeld worden verkocht of weggegeven. Het ligt dan niet voor de hand om te zeggen dat degene die de zaak heeft verkocht of weggegeven, de zaak is kwijtgeraakt.
- 3.14 Nu de consument is opgelicht bij de verkoop van de videokaart is duidelijk dat hij de videokaart niet ongemerkt is kwijtgeraakt. Hij kan dus geen beroep doen op dekking voor “*verlies*” van de videokaart onder de aankoopverzekering.

### Conclusie

3.15 Dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting, is zonder meer betreurenswaardig. De aankoopverzekering biedt hiervoor echter geen dekking. De vordering van de consument tot uitkering van zijn schade als gevolg van oplichting bij de verkoop van de videokaart zal worden 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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*