

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0125

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. H. Wammes, leden, mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	14 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Clausuleblad

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering in verband met diefstalschade. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen omdat de consument niet heeft voldaan aan de clausules die zijn vermeld op het polisblad. De consument is van mening dat hij minimaal aanspraak kan maken op de standaarddekking. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de 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 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 een voordeelpakket bij de verzekeraar afgesloten, waarvan een inboedelverzekering (hierna: de verzekering) met allrisk dekking deel uitmaakt.

Op de verzekering zijn de voorwaarden VP IB 2020-01 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Daarnaast zijn de clausules 'Diefstalbeveiliging verplicht' en 'Kluis en safe' van toepassing'. Deze clausules staan vermeld op het polisblad en zijn nader toegelicht op het bijbehorende clauseblad.

- 2.2 Op 26 december 2021 hebben de consument en zijn partner de woning verlaten. Op dezelfde avond is er via de bovenverdieping ingebroken in de woning van de consument waarbij sieraden, horloges en designertassen zijn gestolen. De consument heeft voor de diefstal schade via zijn tussenpersoon op 27 december 2021 een beroep gedaan op de verzekering. De verzekeraar heeft vervolgens een schade-expert ingeschakeld. Daarnaast heeft onderzoeksbureau I-TEK een toedrachtonderzoek uitgevoerd.
- 2.3 Op 16 maart 2022 heeft de verzekeraar de schadeclaim per e-mail afgewezen omdat de consument, kort gezegd, niet heeft voldaan aan de clausules die zijn vermeld op het polisblad. De tussenpersoon heeft de verzekeraar namens de consument per e-mail van 6 april 2022 gevraagd om de volledige afwijzing van de schadeclaim te heroverwegen. Op 19 mei 2022 heeft de tussenpersoon van de consument de verzekeraar per e-mail opnieuw gevraagd om een heroverweging. De verzekeraar heeft de schadeclaim per e-mail van 7 juni 2022 opnieuw afgewezen, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert dekking onder de verzekering en vergoeding van € 21.000,-. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.
- 2.5 De consument en zijn partner hebben de woning gehaast verlaten voor een kerstdiner. De sieraden waren tegen de gewoonte in van zijn partner toen niet opgeborgen in de kluis. Bij vertrek heeft de consument alleen op de benedenverdieping het alarm ingeschakeld. Ten aanzien van de clause over de diefstalbeveiliging merkt de consument op dat hij in 2018 het beveiligingscertificaat heeft verzonden naar de verzekeraar, zoals voorgeschreven, maar dat hij daarover geen terugkoppeling heeft ontvangen.
- 2.6 Het verzekerde bedrag voor sieraden is volgens de consument ten opzichte van de standaarddekking verhoogd naar € 45.000,- en voor bijzondere bezittingen naar € 45.000,-. Als de consument niet had gevraagd om de verzekerde bedragen voor sieraden en kostbaarheden te verhogen, dan zou de standaarddekking van € 6.000,- (voor de sieraden) en € 15.000,- (voor bijzondere bezittingen) zijn uitgekeerd omdat voor deze standaarddekking de eisen van een kluis en alarm niet gelden. Om deze reden is de consument van mening dat hij minimaal aanspraak kan maken op vergoeding van de standaarddekking. Ook stelt de consument dat hij in dat geval minder premie zou hebben betaald voor de verzekering.

Het verweer

- 2.7 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

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of schadeclaim van de consument onder de dekking van de verzekering valt en, indien dit het geval is, of de consument dan recht heeft op vergoeding van € 21.000,-.

Wat hebben partijen met elkaar afgesproken?

- 3.2 De commissie overweegt dat voor de beoordeling van de vraag of de schade van de consument onder de dekking van de verzekering valt, beslissend is wat in de verzekeringsvoorwaarden en clausules is opgenomen. Dit bepaalt wat partijen met elkaar hebben afgesproken.
- 3.3 In dit geval maken twee clausules onderdeel uit van de verzekering. Op het polisblad is vermeld dat voor de verzekering de clausules 'Diefstalbeveiliging verplicht' en 'Kluis en safe' (zie bijlage) gelden, die nader zijn toegelicht op het clausuleblad bij de verzekeringsovereenkomst. In de clausule 'Diefstalbeveiliging verplicht' staat (onder meer) dat de verzekeraar de schade niet vergoedt als de voorschriften voor het gebruik van de beveiligingsinstallatie niet zijn opgevolgd. Uit het dossier blijkt dat de consument hier niet aan heeft voldaan, omdat het alarm door de consument op de bovenverdieping niet was ingeschakeld. De consument heeft daarnaast erkend dat de sieraden niet zijn opgeborgen in de kluis en dat daarmee niet is voldaan aan de clausule 'Kluis en safe'. Aldus heeft de consument niet voldaan aan de op de verzekering toepasselijke clausules en kan hij daarom in beginsel geen aanspraak maken op uitkering onder de polis. Gelet op het voorgaande behoeft de vraag of de consument niet heeft voldaan aan de clausule over het beveiligingscertificaat, geen beantwoording.
- 3.4 De consument heeft aangevoerd dat hij ondanks het feit dat niet voldaan is aan de toepasselijke clausules minimaal aanspraak kan maken op de standaarddekking. De commissie volgt de consument niet in deze stelling omdat bij de beoordeling van de vraag of de schade is gedekt, wordt uitgegaan van de overeenkomst zoals de consument deze met de verzekeraar heeft gesloten. Wat voorafgaand aan de verhoging van de verzekerde bedragen voor sieraden en bijzondere bezittingen tussen partijen heeft gegolden, is dus niet van belang.

Conclusie

- 3.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de schadeclaim van de consument niet onder de dekking van de verzekering valt. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website 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.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Clausuleblad

Dit Clausuleblad hoort bij uw Voordeelpakket met pakketnummer [nummer]

Voor uw Inboedelverzekering, met polisnummer [nummer] en postcode [postcode] gelden de volgende clausules:

Diefstalbeveiliging verplicht

De inboedel is alleen verzekerd voor diefstal als het woonhuis is voorzien van beveiligingsmaatregelen. De maatregelen moeten voldoen aan de risicoklasse van het woonhuis. Een BORG-erkend beveiligingsbedrijf moet de beveiliging aanleggen en certificeren. Wij vergoeden de schade niet:

- als het beveiligingscertificaat niet aanwezig of ongeldig is;
- als de genomen preventiemaatregelen niet overeenstemmen met de risicoklasse van het woonhuis;
- als het woonhuis tijdens de gebeurtenis niet slotvast was afgesloten;
- als de voorschriften voor onderhoud en gebruik van de beveiligingsinstallatie niet zijn opgevolgd.

Hebt u gekozen voor elektronische beveiliging binnen de beveiligingsklasse van uw woonhuis? Dan bent u verplicht een onderhoudscontract af te sluiten met het beveiligingsbedrijf voor de looptijd van de verzekering. U moet de beveiliging gebruiken en ervoor zorgen dat de beveiliging werkt.

Kluis en safe

Sieraden die niet gedragen worden, zijn alleen verzekerd voor brand en diefstal, als ze worden opgeborgen in een brand- en inbraakwerende kluis. De kluis moet verankerd, getest en gecertificeerd zijn volgens de hiervoor geldende norm NEN-EN 1143-1. De kluis moet een weerstandklasse hebben die overeenkomt met de waarde van de sieraden. Als u niet aan deze verplichting voldoet, hebt u geen recht op schadevergoeding.