

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0494

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	29 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. Vanwege een inbraak in de woning van de consument heeft hij een claim bij de verzekeraar ingediend. De consument is het er niet mee eens dat er geen dekking bestaat voor de schade als gevolg van de ontvreemde sieraden van de partner van de consument. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de vordering voor de schade als gevolg van de ontvreemde sieraden van de partner van de consument mocht afwijzen. Hiervoor bestaat geen dekking onder de inboedelverzekering.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een inboedelverzekering voor een eenpersoonshuishouden afgesloten. Vanwege een inbraak in de woning van de consument heeft hij een claim bij de verzekeraar ingediend. Bij de inbraak is er zowel schade aan de woning als aan de inboedel ontstaan. Daarnaast zijn er contant geld, waardepapieren en sieraden van de consument gestolen. De door de verzekeraar ingeschakelde schade-expert heeft de schade van de consument op een totaalbedrag van € 14.464,50 vastgesteld.

- 2.2 De verzekeraar heeft aan de consument, rekening houdend met een maximale vergoeding van € 5.000,- voor diefstal van sieraden die niet in een kluis liggen, € 8.139,50 vergoed. De verzekeraar heeft daarnaast [bedrijf X] ingeschakeld om de schade aan de woning van de consument te herstellen. De kosten voor dit herstel worden ook door de verzekeraar vergoed.
- 2.3 Bij de inbraak zijn ook nog de sieraden van de partner van de consument ontvreemd. Onderdeel van de door de consument ingediende claim was tevens een vergoeding voor de ontvreemde van deze sieraden. De schade-expert heeft de vervangingswaarde van de sieraden geschat op € 16.350,-. Dit onderdeel van de claim heeft de verzekeraar afgewezen. De consument is het daarmee niet eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument is het er niet mee eens dat er geen dekking bestaat voor de schade als gevolg van de ontvreemde sieraden van de partner van de consument. Hij vindt dat daarvoor wel dekking bestaat.
- 2.5 De consument stelt samengevat dat hij, op het moment dat zijn partner weg moest voor een onverwachte reis, in de verzekeringsvoorwaarden las dat spullen van iemand anders tot een maximaal bedrag van € 25.000,- verzekerd zijn. Er is sprake geweest van een onduidelijke situatie waardoor er door de consument, onbewust en onbedoeld, een verkeerde handeling is verricht. De consument is namelijk van mening dat de verzekeringsvoorwaarden vanwege het ontbreken van een hardcopy bij zo'n grote omvang van verzekeringsvoorwaarden en het ontbreken van verwijzingen/-verklarende teksten, onduidelijk zijn. Tevens zijn de verzekeringsvoorwaarden op cruciale punten onvolledig. Daarbij komt dat belangrijke zaken niet bij elkaar staan en ook niet te vinden zijn via een verwijzing of zoekfunctie. De consument vordert daarom alsnog een vergoeding van € 10.000,- voor de schade vanwege de diefstal van de sieraden van zijn partner.

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

Wat is de te beantwoorden vraag?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de schade als gevolg van de ontvreemde sieraden van de partner van consument onder de dekking van de inboedelverzekering valt en de verzekeraar daarom deze schade moet vergoeden.

Wat is het beoordelingskader?

- 3.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, geldt als uitgangspunt wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 De consument heeft een beroep op zijn inboedelverzekering gedaan vanwege schade als gevolg van een inbraak in zijn woning, waarbij onder andere de sieraden van zijn partner zijn ontvreemd. Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar te bewijzen, dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Als de verzekeraar zich vervolgens op een uitsluiting beroept, is het aan de verzekeraar te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de consument te bewijzen, dat de uitsluiting van toepassing is.

Is er dekking onder de verzekering?

- 3.4 Toegespitst op de onderhavige zaak betekent dit het volgende. De consument is gehouden om aan te tonen dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Daarbij is ook van belang wat verzekerd is en wat tot de verzekerde inboedel behoort, hetgeen in artikel 2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden staat omschreven. Uit dit artikel blijkt naar het oordeel van de commissie duidelijk dat sieraden alleen als inboedel onder de inboedelverzekering verzekerd zijn als deze van de verzekerde zijn. Het gaat hier om schade als gevolg van de ontvreemde sieraden van de partner van de consument. Vast is komen te staan dat de partner van de consument niet is meeverzekerd. Haar sieraden behoren gelet op het voorgaande dan ook niet tot de verzekerde inboedel en de schade als gevolg van de ontvreemding van haar sieraden is dan ook niet gedekt onder de inboedelverzekering.
- 3.5 De stelling van de consument dat sprake is geweest van een onduidelijke situatie vanwege het ontbreken van verwijzingen en het ontbreken van een hardcopy in relatie tot de omvang van de verzekeringsvoorwaarden, volgt de commissie gelet op het voorgaande niet. Daarbij komt dat het vaste lijn van de commissie is dat van een verzekerde mag worden verwacht dat hij kennisneemt van het polisblad en de daarbij behorende verzekeringsvoorwaarden. Met andere woorden: bij het sluiten van een verzekering wordt van een verzekerde verwacht dat hij de verzekeringsvoorwaarden leest en op de hoogte is van de voorwaarden waaronder de verzekeraar dekking wenst te verlenen.² De stelling van de consument dat hij met behulp van de zoekfunctie ervan uit is gegaan dat wel dekking bestond baat hem ook niet.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie GC Kifid 2021-0797, GC Kifid 2020-752, GC Kifid 2020-015, GC Kifid 2016-270, overweging 4.3 en GC Kifid 2016-614 overweging 4.2.

Het is vaste lijn van de commissie dat de artikelen in de verzekeringsvoorwaarden niet op zichzelf staan maar in onderlinge samenhang gelezen moeten worden.³ Dat de consument gebruik heeft gemaakt van een zoekfunctie waardoor hij slechts beperkt kennis heeft genomen van de bepalingen in de verzekeringsvoorwaarden, komt gelet op het voorgaande dan ook voor zijn risico. Tot slot gaat de commissie ook niet mee in de stelling van de consument dat de verzekeraar verwijzingen in de verzekeringsvoorwaarden had moeten opnemen. Alles overziend is de commissie van oordeel dat de inhoudsopgave en de titels van de verschillende artikelen duidelijk laten zien wat de systematiek van de verzekeringsvoorwaarden is en welke informatie in welk artikel is terug te vinden.

Ambtshalve toetsing

- 3.6 Voor de beoordeling van de klacht is het beding waarin de verzekerde inboedel wordt beschreven van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving waarvoor ambtshalve toetsing geldt.

Conclusie

- 3.7 De verzekeraar heeft de vordering voor de schade als gevolg van de onvreemde sieraden van de partner van de consument mogen afwijzen. Hiervoor bestaat geen dekking onder de inboedelverzekering.

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.

³ Zie in gelijke zin GC Kifid 2023-0332, GC Kifid 2020-772, GC Kifid 2019-468 en GC Kifid 2019-450.



Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Artikel 2 van de verzekeringsvoorwaarden

Wat hoort bij uw inboedel?	Uitleg
Sieraden, horloges, wearables, edelmetaal, edelstenen en munten	Alleen als dit van de verzekerde is.
Spullen van een ander	Verplaatsbare spullen die van iemand anders zijn, maar alleen als verzekerde deze spullen in de woning op het adres dat op uw polisblad staat, gebruikt of bewaart. De verzekerde slaat bijvoorbeeld de spullen voor een vriend op omdat die aan het verhuizen is. Spullen die die verzekerde huurt of leaset alleen als er volgens de overeenkomst kosten voor rekening van verzekerde zijn.