

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0673

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	2 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

### Samenvatting

Woonverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn woonverzekering in verband met diefstal van geld en een goudstaaf uit de woning. De gevolmachtigde heeft de schadeclaim afgewezen. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde de schadeclaim voor wat betreft de diefstal van de goudstaaf heeft mogen afwijzen, omdat een goudstaaf niet behoort tot de inboedel. De schadeclaim voor wat betreft de diefstal van het geld heeft de gevolmachtigde niet mogen afwijzen. De klacht is gedeeltelijk gegrond en de vordering is gedeeltelijk toegewezen.

### 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 gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de gevolmachtigde; 6) de aanvullende stukken van de gevolmachtigde; 7) de reactie van de gevolmachtigde van 12 maart 2024 en 8) de reactie daarop van de consument van 27 maart 2024.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 mei 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn assurantietussenpersoon. Namens de gevolmachtigde was aanwezig de heer mr. [naam 1], advocaat.
- 1.3 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. ing. A.J. Verdaas en mr. S.W.A. Kelterman naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een 'Unigarant Woonverzekering' afgesloten bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde is de gevolmachtigd agent van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., de risicodragende verzekeraar. Op de verzekering zijn onder meer de Algemene voorwaarden Woonverzekering 'WNV UGA' (hierna: de algemene voorwaarden) en de voorwaarden Woonverzekering Inboedel 'UGT INA' (hierna: de voorwaarden inboedel) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepalingen van de algemene voorwaarden en voorwaarden inboedel zijn opgenomen in de bijlage.
- 2.2 Op 3 mei 2023 heeft de consument een schadeclaim ingediend bij de gevolmachtigde in verband met diefstal. Uit de woning van de consument is in de periode 28 april – 1 mei 2023 tijdens afwezigheid van de consument en zijn gezin geld (€ 10.000,-) en een goudstaaf gestolen. De gevolmachtigde heeft hierna een schade-expert ingeschakeld die op 16 mei 2023 een schaderapport heeft opgemaakt. In het schaderapport is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:
- '(...) Verzekerde gaf aan de voordeur achter zich te hebben dichtgetrokken na het verlaten van de woning. De deur was niet slotvast afgesloten. Deze voordeur is voorzien van een deurkruk aan de buitenzijde en kan dus in niet afgesloten toestand normaal worden geopend. Verzekerde gaf aan gewoon vergeten te zijn de deur op slot te draaien. (...)*
- Vanuit lades in een dressoir op de werkkamer van verzekerde, gelegen op de verdieping, zijn 2 enveloppes met ieder € 5.000,- inhoud weggenomen, alsmede een goudbaar. (...)*
- 2.3 De schade-expert heeft de schade vastgesteld op € 69.909,-. De gevolmachtigde heeft de schadeclaim vervolgens afgewezen omdat een goudstaaf naar het oordeel van de gevolmachtigde niet behoort tot de inboedel en omdat sprake is van onvoldoende zorg en voorzichtigheid zoals opgenomen in de algemene voorwaarden. Op 24 mei 2023 heeft de consument gevraagd om een herbeoordeling. De gevolmachtigde heeft op 30 mei 2023 gereageerd en zijn standpunt gehandhaafd.
- 2.4 Op 13 juni 2023 heeft de consument via zijn assurantietussenpersoon een klacht ingediend bij de gevolmachtigde. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument klaagt over de afwijzing van zijn schadeclaim. De consument vordert dekking onder de woonverzekering en vergoeding van € 59.909,- voor de goudstaaf en de conform de voorwaarden inboedel maximale vergoeding voor het geld. Ter onderbouwing van zijn vorderingen voert de consument het volgende aan.
- 2.6 In de voorwaarden inboedel wordt de goudstaaf niet uitgesloten of expliciet benoemd. Andere verzekeraars hebben edelmetaal (goud) wel expliciet opgenomen in hun verzekeringsvoorwaarden. De consument stelt dat een goudstaaf een object betreft dat wel tot de particuliere inboedel zoals omschreven in de voorwaarden inboedel behoort. De consument heeft de goudstaaf als particulier gekocht en de goudstaaf bevindt zich in de huishouding.
- 2.7 De consument is het niet eens met de stelling van de gevolmachtigde dat sprake is van onvoldoende zorg en voorzichtigheid. In dit verband merkt de consument op dat hij voldoende voorzieningen heeft getroffen om de diefstal te voorkomen, omdat hij een inbraakalarmsysteem had aangebracht. Het alarmsysteem heeft niet goed gefunctioneerd als gevolg van een stroomstoring. De schade-expert heeft nagelaten het alarmsysteem te controleren. De omstandigheid dat de consument was vergeten om de deur op slot te draaien is vervelend en niet zo handig, maar de verzekering biedt wel dekking voor diefstal zonder braak.

#### *Het verweer*

- 2.8 De gevolmachtigde 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 de gevolmachtigde de schadeclaim van de consument terecht heeft afgewezen. De commissie oordeelt dat dit ten aanzien van de goudstaaf het geval is. De schadeclaim met betrekking tot de diefstal van het geld heeft de gevolmachtigde niet terecht afgewezen. De commissie zal dit hierna toelichten.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.2 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat, is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht, waarbij getoetst moet worden of de bedingen waarop de dienstverlener een beroep doet of kan doen oneerlijk zijn.

- 3.3 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen van de artikelen 17 en 18 uit de algemene voorwaarden van belang, omdat daar de beperkende bepalingen in zijn opgenomen waarop de gevolmachtigde een beroep doet. Deze bedingen dienen daarom ambtshalve te worden getoetst aan de Richtlijn oneerlijke bedingen.<sup>1</sup> In het kader van de beoordeling van de transparantie van deze bedingen is in de eerste plaats van belang in hoeverre de consument voorafgaand aan het sluiten van de verzekeringsovereenkomst kennis heeft kunnen nemen van alle informatie die van invloed kon zijn op de omvang van zijn verplichtingen uit hoofde van deze bedingen en of hij bij het sluiten van de overeenkomst de gevolgen van deze bedingen kon beoordelen.
- 3.4 De gevolmachtigde heeft in deze procedure een brief ingebracht van 22 november 2022 waarin de consument wordt geïnformeerd over de verlenging van de woonverzekering per 21 januari 2023. In deze brief is onder meer opgenomen dat de nieuwe verzekeringsvoorwaarden te vinden zijn op een website van de gevolmachtigde via een hyperlink. De consument heeft betwist dat hij en zijn assurantietussenpersoon deze brief hebben ontvangen. Naar het oordeel van de commissie kan gelet op het hiernavolgende in het midden blijven of de consument deze brief heeft ontvangen.
- 3.5 Tijdens de zitting in deze procedure hanteerde de Geschillencommissie de lijn zoals beschreven in de uitspraak GC Kifid 2023-0988. Volgens deze lijn toetste de Geschillencommissie ook ambtshalve of de verzekeringsvoorwaarden zijn verstrekt op een duurzame dager. Ook hanteerde de Geschillencommissie de lijn dat het verstrekken van de verzekeringsvoorwaarden via een hyperlink niet volstaat.<sup>2</sup>
- 3.6 Hoewel de commissie bekend is met de uitspraak van de Commissie van Beroep van 17 juni 2024<sup>3</sup>, waaruit volgt dat de manier waarop de verzekeringsvoorwaarden worden verstrekt, een informatieplicht betreft waarvoor ambtshalve toetsing niet geldt, ziet zij in onderhavige zaak aanleiding om de lijn zoals deze werd gehanteerd in GC Kifid 2023-0988 alsnog toe te passen. Dit omdat de klacht voorafgaand aan de uitspraak van de CvB op een hoorzitting is behandeld, waarna het onderzoek is gesloten, én omdat de gevolmachtigde ter zitting uitdrukkelijk heeft erkend dat de terhandstelling van de verzekeringsvoorwaarden in onderhavig geval niet correct is geweest. Dit betekent dat de artikelen 17 en 18 van de algemene voorwaarden waarop de gevolmachtigde zich beroept, in een geval als het onderhavige, waarbij het gaat om een schadeverzekering met jaarcontracten, buiten toepassing worden gelaten en de consument dus niet binden.

*De diefstalschade voor wat betreft het geld is onterecht afgewezen*

- 3.7 De gevolmachtigde komt daarom geen beroep toe op de artikelen 17 en 18 van de algemene voorwaarden.

---

<sup>1</sup> Richtlijn 93/13/EEG.

<sup>2</sup> Zie GC Kifid 2023-0988, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>3</sup> CvB Kifid 2024-0041, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het gevolg hiervan is dat de schade door de diefstal van het geld in beginsel onder de dekking valt. De gevolmachtigde heeft ook een beroep gedaan op de redelijkheid en billijkheid van artikel 6:248 lid 1 Burgerlijk Wetboek (zie bijlage). De gevolmachtigde is van mening dat het handelen van de consument in dit geval dermate onzorgvuldig is, dat kan worden gesproken van (voorwaardelijk) opzet en dat het niet de bedoeling kan zijn dat een consument mag profiteren van een dergelijke situatie. De consument heeft gemotiveerd betwist dat sprake is van (voorwaardelijk) opzet. De commissie is van oordeel dat, hoewel het gedrag van de consument – het verlaten van een woning waarvan de voordeur in niet afgesloten toestand normaal kan worden geopend – omschreven kan worden als onzorgvuldig, dit gedrag niet dermate onzorgvuldig is dat sprake is van (voorwaardelijk) opzet. Daarbij neemt de commissie in haar overweging mee dat de consument niet een volledige vergoeding van het gestolen geld van € 10.000,- vordert, maar de maximale vergoeding conform de voorwaarden inboedel. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de maximale vergoeding voor geld € 750,- bedraagt. Dit betekent dat de klacht met betrekking tot de afwijzing van de schadeclaim ten aanzien de diefstal schade van het geld gegrond is en dat de gevolmachtigde een bedrag van € 750,- aan de consument moet vergoeden.

*De diefstal schade voor wat betreft de goudstaaf is terecht afgewezen*

- 3.8 Het oordeel dat de artikelen 17 en 18 van de algemene voorwaarden buiten toepassing wordt gelaten betekent echter niet dat de diefstal schade van de goudstaaf ook onder de dekking valt. Zoals gezegd gaat het in onderhavig geval om een woonverzekering waarvan een inboedeldekking onderdeel uitmaakt. Dit betekent dat voor de beoordeling van de vraag of een schadeclaim onder de inboedeldekking valt, vastgesteld moet worden of sprake is van 'inboedel'. In dit verband heeft de gevolmachtigde aangevoerd dat de diefstal schade van de goudstaaf niet is verzekerd omdat een goudstaaf niet behoort tot de (particuliere) inboedel. De consument heeft dit gemotiveerd betwist en aangevoerd dat dit wel het geval is.
- 3.9 De commissie zal in dit geval voor de vraag of een goudstaaf kan worden aangemerkt als inboedel allereerst aansluiting zoeken bij het begrip 'inboedel' zoals omschreven in de Van Dale.<sup>4</sup> In de Van Dale online wordt het begrip 'inboedel' gedefinieerd als 'huisraad'. Het begrip 'huisraad' wordt in de Van Dale online omschreven als 'meubels'. Vervolgens is ingevolge artikel 3:5 Burgerlijk Wetboek (zie bijlage) inboedel '*het geheel van tot huisraad en tot stoffering en meubilering van een woning dienende roerende zaken (...)*'. Naar het oordeel van de commissie kan bij een goudstaaf niet worden gesproken van een tot huisraad en tot stoffering en meubilering van een woning dienende roerende zaak. Indien de gevolmachtigde dekking had willen bieden voor een goudstaaf, had het voor de hand gelegen om een dergelijke zaak in de voorwaarden inboedel op te nemen onder de noemer 'kostbaarheden'. Dat heeft de gevolmachtigde echter niet gedaan.

---

<sup>4</sup> Zie ook GC Kifid 2020-046, overweging 3.13, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het voorgaande betekent dat de goudstaaf niet kan worden aangemerkt als inboedel en daarmee niet onder de dekking van de woonhuisverzekering valt.

#### *Conclusie*

- 3.10 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de gevolmachtigde de schadeclaim voor wat betreft de diefstal van de goudstaaf heeft mogen afwijzen, omdat een goudstaaf niet behoort tot de inboedel. De schadeclaim voor wat betreft de diefstal van het geld heeft de gevolmachtigde niet mogen afwijzen en moet de gevolmachtigde vergoeden voor een bedrag van € 750,-.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de gevolmachtigde een bedrag van € 750,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. De commissie wijst het meer of anders gevorderde 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 2024, 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 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

### Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

#### Artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

#### Artikel 3:5 Burgerlijk Wetboek

Inboedel is het geheel van tot huisraad en tot stoffering en meubilering van een woning dienende roerende zaken, met uitzondering van boekerijen en verzamelingen van voorwerpen van kunst, wetenschap of geschiedkundige aard.

### Algemene voorwaarden Woonverzekering 'WNV UGA'

#### 17. Voldoende zorg en voorzichtigheid

U bent verplicht om met zorg met uw huis en spullen om te gaan. Dat houdt in dat wij in redelijkheid kunnen verlangen dat u voldoende maatregelen neemt die voorkomen dat schade ontstaat en de schade beperkt. De maatregelen die wij in ieder geval bedoelen zijn:

- (...)
- Het treffen van voorzieningen die het risico van schade als gevolg van diefstal, braak of inbraak voorkomen of beperken.
- (...)

#### 18. Wanneer vergoeden wij niet?

- (...)
- Als u zich niet houdt aan uw verplichtingen uit deze overeenkomst en daardoor onze belangen schaadt.
- (...)

### Verzekeringsvoorwaarden Woonverzekering Inboedel 'UGT INA'

#### Wat vergoeden wij?

(...)

Voor een aantal zaken geldt een maximale vergoeding:

- Geld: € 750,-.
- (...)