

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-144
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 augustus 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Univé Noord-Nederland Verzekeraar N.V., gevestigd te Assen,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 14 februari 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft op zijn inboedelverzekering de schade gevorderd die hij heeft geleden doordat zijn crossmotor is gestolen bij een inbraak. De Commissie is van oordeel dat uit de voorwaarden in niet mis te verstane bewoordingen blijkt dat de crossmotor niet op de inboedelverzekering gedekt was. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar bovendien niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweer.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft, voor zover hier relevant, (i) een particuliere woonverzekering, (ii) een All-risk verzekering voor zijn tourmotor, en (iii) een WA-verzekering voor zijn crossmotor.

In de voorwaarden van de particuliere woonverzekering is het volgende opgenomen:

1.2.1 Uw inboedel

U verzekert de inboedel die van uzelf is en die hoort bij uw huishouden. Dieren, zonweringen en (schotel)antennes en vlaggenmasten horen bij inboedel net als bromfietsen, snorfietsen en motormaaiers. Zakelijke goederen zijn niet verzekerd. Dieren zijn verzekerd tot een bedrag van maximaal € 1.000 per gebeurtenis tenzij dit anders op uw polisblad staat vermeld. Kostbare inboedel is uitsluitend verzekerd zoals bepaald in artikel 1.2.2.

Goed om te weten: andere motorrijtuigen of motorvoertuigen dan hier boven genoemd vallen niet onder uw inboedelverzekering tenzij dit op uw polisblad staat.

- 2.2 Tussen 21 juni 2019 en 24 juni 2019 is bij Consument ingebroken. Bij deze inbraak zijn onder meer genoemde twee motoren ontvreemd.
- 2.3 Consument heeft de schade die door de inbraak is ontstaan bij Verzekeraar ingediend. Verzekeraar heeft de schadevordering afgewezen met betrekking tot de crossmotor.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 6.000,- schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 De vordering bestaat uit de waarde van de crossmotor. Deze vordering steunt op de volgende grondslag.

Consument heeft gesteld dat de uitleg van Verzekeraar ondermaats is geweest. Hij heeft zes verzekeringen bij Verzekeraar en heeft daarvoor een grote hoeveelheid documentatie ontvangen, waarin in kleine lettertjes en ingewikkelde voorwaarden staat welke objecten van dekking zijn uitgesloten. Zeker nu Consument aan totale premie ongeveer € 250,- per maand overmaakt aan Verzekeraar rustte de verplichting op Verzekeraar om hem actief te wijzen op de voorwaarden die voor de verzekering golden. Had Verzekeraar aan die actieve informatieplicht voldaan, dan had Consument zijn crossmotor nooit alleen voor wettelijke aansprakelijkheid verzekerd. Voor een klein bedrag per maand extra was het namelijk mogelijk geweest de crossmotor ook tegen diefstal te verzekeren.

Consument heeft aangegeven dat hij in juli 2016 een gesprek heeft aangevraagd bij Verzekeraar waarbij zijn lopende verzekeringen onderwerp van gesprek zijn geweest. Consument heeft gesteld dat hij tijdens dat gesprek heeft aangegeven verzekering tegen diefstal belangrijk te vinden. Op dat moment heeft een medewerker van Verzekeraar aangegeven dat Consument prima verzekerd was. Consument mocht er zodoende van uitgaan dat alles dat in zijn huis en zijn garage stond voor schade verzekerd was op zijn inboedelverzekering.

Uit het feit dat Consument zijn auto All-risk verzekerd heeft, terwijl deze slechts de helft waard was van de crossmotor, blijkt al dat Consument verzekerd wilde zijn tegen diefstal.

Omwille van het bovenstaande vordert Consument de waarde van de crossmotor ten tijde van de diefstal. Daarnaast vordert Consument dat Verzekeraar haar klanten beter zal gaan inlichten over de dekking van de verzekeringen. Nadat hij een nieuwe crossmotor heeft aangeschaft en deze wilde verzekeren, gaf een medewerker van Verzekeraar hem telefonisch opnieuw verkeerde informatie.

Verweer van Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Centraal staat de vraag of Verzekeraar alsnog tot uitkering van de waarde van de crossmotor moet overgaan. De Commissie merkt daarbij op dat Verzekeraar daartoe alleen kan worden gehouden voor zover de Commissie tot oordeel komt dat Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat zijn verzekeringen dekking boden bij diefstal. Tot coulance is Verzekeraar juridisch niet verplicht.
- 4.2 Verzekeraar heeft gemotiveerd gesteld dat de WA verzekering voor de crossmotor en de inboedelverzekering (niet tijdens een telefoongesprek op 9 februari 2019 maar) online zijn afgesloten. Verzekeraar heeft daarbij opgemerkt dat klanten in dat geval zelf hun dekking kiezen en uitleg over de dekking krijgen. Bovendien worden klanten in de digitale omgeving verwezen naar de polisvoorwaarden. Dit standpunt is door Consument niet weersproken. De Commissie is van oordeel dat Consument daarmee bekend had moeten zijn met de dekkingsvoorwaarden.

- 4.3 Voor zover Consument heeft gesteld dat op Verzekeraar de plicht rustte hem gedurende de looptijd te informeren over eventuele onderverzekering, geldt het volgende. Verzekeraar heeft aangegeven dat het contact in juli 2016 betrekking had op de nieuwe gezinssituatie van Consument. Verzekeraar heeft aangegeven dat Consument op dat moment had kunnen laten weten dat hij ervan uitging dat de crossmotor verzekerd was op zijn inboedelverzekering. Dat Consument duidelijk heeft aangegeven dat hij voor diefstal verzekerd wenste te zijn, is dus niet komen vast staan. De Commissie kan derhalve niet tot het oordeel komen dat er informatie- of waarschuwingsverplichtingen door Verzekeraar geschonden zijn.
- 4.4 Dit betekent dat de vordering van Consument beoordeeld moet worden tegen de achtergrond van de polisvoorwaarden, die in overweging 2.1 zijn geciteerd. Daarbij geldt dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en nu dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427). Aangezien uit de voorwaarden in niet mis te verstane bewoordingen blijkt dat andere dan de genoemde motorvoertuigen niet verzekerd zijn op de inboedelverzekering dient de vordering van Consument te worden afgewezen.
- 4.5 De Commissie concludeert dat de vordering zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.