

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0647**

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. J.L.M. Luijten, mr. G.W.N.M. van Laarhoven, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Datum uitspraak	22 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

De consument en haar echtgenoot verwijten de bank een zorgplichtschending. De consument, die de Nederlandse taal niet machtig is, heeft op aangeven van een medewerker van de bank – maar zelfstandig – in de onlineomgeving van de bank een inboedelverzekering afgesloten bij een (Nederlandse) verzekeraar. De consument vordert schadevergoeding. Er is ingebroken bij de consument. Daarbij zijn kostbare sieraden gestolen. Omdat de sieraden niet in een kluis lagen, is er slechts verzekeringsdekking tot € 15.000,-. De overige schade is niet vergoed door de verzekeraar. Samenhang met uitspraak [kenmerk]. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

### **I. Procedure**

- I.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 bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer [naam 1] die optrad als vertaler. Namens de bank was de heer mr. [naam 2], juridisch adviseur, aanwezig.
- I.3 Tijdens de hoorzitting is ook de gevoegde klachtzaak van de consument met nummer [kenmerk] behandeld. In die klachtzaak zal separaat uitspraak worden gedaan.
- I.4 De consument en de bank 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 “Alles in één Polis” gesloten bij de verzekeraar. Hiervan maken een inboedelverzekering (hierna: de verzekering) en een aansprakelijkheidsverzekering deel uit. De consument betaalt een jaarpremie van € 826,18. De verzekering is tot stand gekomen via de onlineomgeving van de Rabobank. De begindatum van de verzekering is 1 juni 2021. Op de verzekering zijn van toepassing de voorwaarden ‘Algemeen’ (AV-02-201) en ‘Inboedelverzekering All-Risk’ (INB-RV-50-201).
- 2.2 In mei 2020, vóór de totstandkoming van de verzekering, is de consument naar een kantoor van de bank gegaan. Zij gaf daar te kennen dat zij een inboedelverzekering voor haar huurwoning nodig had. Een medewerker van de bank heeft vervolgens gezegd dat zij dit zelf kon regelen op de website van de bank. Daarbij heeft de medewerker het verzekeringsproduct van de verzekeraar genoemd.
- 2.3 Op p. 1 van het Verzekeringsbewijs staat, naast het kopje ‘Maximum bedrag’, dat diefstalgevoelige inboedel is verzekerd tot een bedrag van € 50.000,- per gebeurtenis en dat ‘Overige inboedel’ is verzekerd conform de voorwaarden.
- 2.4 Op p. 3 van het Verzekeringsbewijs staat wat diefstalgevoelige zaken zijn:

**“Wat zijn diefstalgevoelige zaken?”**

- *Audiovisuele apparatuur, computerapparatuur en telefoons.*
  - *Bijvoorbeeld smartphones, laptops en tablets.*
- *Foto- en filmapparatuur.*
  - *Ook zaken die daarbij horen.*
- *Kunst, schilderijen, antiek en verzamelingen.*
  - *Niet: antieke meubels. • Muziekinstrumenten.*
- *Optische instrumenten.*
  - *Bijvoorbeeld een verrekijker.”*

- 2.5 In artikel 5.4 van de voorwaarden Inboedelverzekering All-Risk staat, onder het kopje ‘Wanneer geldt een maximale vergoeding per gebeurtenis?’, dat bij diefstal van sieraden, horloges en wearables die niet in een kluis liggen de maximale vergoeding € 15.000,- is.

- 2.6 Op 10 februari 2022 is er ingebroken in het appartement van de consument. Daarbij zijn veel sieraden gestolen. Een schade-expert heeft de schade vastgesteld op € 36.055,- (incl. BTW). De sieraden lagen niet in een kluis.
- 2.7 De consument en haar echtgenoot hebben niet de volledige schade vergoed gekregen van de verzekeraar. De verzekeraar heeft een beroep gedaan op artikel 5.4 (zie hiervoor nr. 2.4).

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument en haar echtgenoot vorderen dat de bank het verschil betaalt tussen de feitelijk geleden schade en het schadebedrag dat door de verzekeraar is vergoed. Zij vinden dat sprake is van een zorgplichtschending, omdat zij niet gewezen zijn op de (extra) voorwaarden die gelden om een schadevergoeding te kunnen krijgen bij diefstal van sieraden. Zij doen een beroep op de Wet financieel toezicht (Wft).

#### *Het verweer*

- 2.9 De bank 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 commissie heeft begrip voor de teleurstelling van de consument en haar echtgenoot. Er zijn waardevolle spullen gestolen uit hun woning, waaronder erfstukken die al jarenlang in het bezit van hun familie waren. De commissie moet echter de vordering van de consument afwijzen. Zij legt hierna uit waarom.
- 3.2 In het midden kan blijven of sprake is van een zorgplichtschending, omdat er geen causaal verband is tussen de verweten gedraging van de (medewerker van de) bank en de door de consument geleden schade. De consument heeft immers zelfstandig een verzekering gesloten in de onlineomgeving van de bank. In die onlineomgeving werd de consument erover geïnformeerd dat sieraden die niet in een kluis liggen verzekerd zijn tot € 15.000,-. Dit volgt uit de stukken uit de gevoegde zaak met nummer [kenmerk].
- 3.3 Hierin wijst de verzekeraar erop dat de consument bij het sluiten van de inboedelverzekering in de onlineomgeving van de bank is gewezen op de volgende tekst:

*“Heb je meer dan € 15.000 aan sieraden/horloges? (...). Dan moet je deze in je woning in een kluis bewaren die voldoet aan de eisen vanuit Interpolis.”*

3.4 De verzekeraar heeft daarnaast op de volgende tekst in de onlineomgeving gewezen, die verschijnt als op ‘Meer over diefstalgevoelige inboedel’ wordt geklikt:

*“Verzekerd bedrag diefstalgevoelige inboedel*

*Diefstalgevoelige inboedel (kostbaarheden)*

- *Bezittingen die interessant zijn voor inbrekers zoals tv’s, computers, mobieltjes, muziekinstrumenten en kunst.*
- *Sieraden, horloges, edelmetalen en munten tel je niet mee. Voor sieraden en horloges ben je tegen diefstal verzekerd tot € 15.000. (...). Bewaar je het in een kluis in je woning die voldoet aan de eisen vanuit Interpolis? Dan ben je tot € 200.000 per stuk of verzameling verzekerd.*
- *(...).”*

3.5 De consument had hier dus bekend mee kunnen zijn.

3.6 Als de consument een bepaalde tekst in de onlineomgeving niet duidelijk was, omdat zij de Nederlandse taal niet machtig is, had het op haar weg gelegen om hulp te vragen, bijvoorbeeld bij een Nederlandse collega, buurman of buurvrouw of een vriend(in). De consument heeft er zelf voor gekozen die hulp niet te vragen en daarom komt het risico dat de verzekering minder dekking biedt dan zij zelf dacht voor haar eigen rekening.

3.7 Het voorgaande brengt mee dat de klacht van de consument ongegrond is. Haar 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](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)