

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1002

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument is het slachtoffer geworden van een zogenoemde babbeltruc. Oplichters hebben de consument gebeld en haar verteld dat er is geprobeerd om verdachte betalingen vanuit haar bankrekening te verrichten. Er zou iemand bij de consument langskomen om haar waardevolle spullen in veiligheid te brengen. De consument heeft haar waardevolle spullen vervolgens ook aan deze persoon meegegeven. De consument meldt de kwestie bij de verzekeraar, maar deze wijst haar claim af omdat er geen sprake is van een gedekte gebeurtenis en omdat oplichting als gevolg van een babbeltruc van dekking is uitgesloten. De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar en wijst de vordering van de consument af.

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 en 2) het verweerschrift 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 bij de verzekeraar een Woonverzekering, bestaande uit onder andere een inboedelverzekering, verder te noemen de verzekering. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden INB-RV-01-231, verder te noemen de voorwaarden, van toepassing.

- 2.2 De consument is op 11 juni 2024 het slachtoffer geworden van een zogenoemde babbeltuc. Een persoon die zich voordeed als een medewerker van de fraudehelpdesk heeft de consument gebeld en haar verteld dat er pogingen zijn gedaan om verdachte transacties met haar bankrekeningen te verrichten. Een andere persoon die zich voordeed als wijkagent, heeft de consument tijdens dat telefoongesprek geïnformeerd over verdachte situaties in de buurt. Deze persoon zei verder dat er iemand bij de consument langs zou komen om haar waardevolle spullen op te halen en die voor haar in een kluis te plaatsen. De consument heeft later op die avond aan een jongeman haar bankpassen, pincodes, sieraden en mobiele telefoon gegeven.
- 2.3 De consument heeft bij de politie aangifte gedaan van telefonisch helpdeskfraude en de schade bij de verzekeraar gemeld. De verzekeraar heeft de schade afgewezen omdat de schade niet door diefstal is ontstaan. Daarnaast is schade door fraude of misbruik door derden niet verzekerd. De consument heeft een klacht ingediend. De verzekeraar heeft bij brief van 5 juli 2024 het afwijzende standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument klaagt erover dat de verzekeraar haar schadeclaim heeft afgewezen. Zij vordert dat de verzekeraar alsnog dekking verleent en haar schade van ongeveer € 12.000,- vergoedt.
- 2.5 De consument voert ter onderbouwing van haar vordering aan dat zij haar spullen niet vrijwillig heeft meegegeven; deze zijn gestolen. Schade door diefstal is gedekt onder de verzekering. Het telefoongesprek, waarbij de oplichters voortdurend op haar hebben ingepraat, heeft haar volledig gehersenspoeld. Hierdoor heeft zij onder emotionele druk haar spullen meegegeven. Verder heeft de verzekeraar bij de beoordeling van de schadeclaim alleen oog voor zijn eigen belangen en besteedt hij geen aandacht aan de emotionele impact die het voorval voor de consument heeft gehad. De consument wil dat de verzekeraar bij de afhandeling van dergelijke schadeclaims de menselijke maat toepast.

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

Inleiding

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het vervelend vindt voor de consument dat zij slachtoffer is geworden van helpdeskfraude. De commissie begrijpt dat de gebeurtenis veel impact heeft gehad op de consument.

- 3.2 De commissie moet echter een zakelijke vraag beantwoorden, namelijk of de verzekering dekking biedt voor deze gebeurtenis. De commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord. Zij zal haar oordeel hierna toelichten.

De regels waaraan de commissie toetst

- 3.3 Voor de beoordeling is van belang wat in de voorwaarden is bepaald. Daarin staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Daarbij geldt dat het de verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.4 De consument stelt dat hetgeen haar is overkomen moet worden gezien als diefstal. In artikel 4.2 van de voorwaarden staat een opsomming van de verzekerde gebeurtenissen. Diefstal is één van de verzekerde gebeurtenissen. De verzekeraar betwist de stelling van de consument en stelt dat in het onderhavige geval sprake is van oplichting.
- 3.5 De commissie overweegt dat voor de uitleg van het begrip diefstal aansluiting kan worden gezocht bij eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Kifid.² In deze uitspraken is geoordeeld dat voor de uitleg van het begrip diefstal in verzekeringsvoorwaarden aangesloten kan worden bij de omschrijving daarvan uit het wetboek van strafrecht, te weten het wederrechtelijk wegnemen van een goed dat aan een ander toebehoort. De commissie is van oordeel dat de spullen van de consument niet wederrechtelijk zijn weggenomen. Zij heeft deze namelijk na het telefoongesprek meegegeven aan de persoon die daarvoor in de avond naar haar woning was gekomen. Van diefstal is daarom geen sprake. Dit betekent dat de schade niet door een verzekerde gebeurtenis is ontstaan en daarom niet voor vergoeding in aanmerking komt.
- 3.6 De commissie wil ten overvloede nog opmerken dat helpdeskfraude een vorm van telefonische oplichting is. In artikel 4.5 van de voorwaarden staat dat schade door fraude of misbruik door derden niet is verzekerd. Als voorbeeld wordt genoemd babbeltucs of oplichting aan de deur of in de woning. De verzekeraar heeft voor het innemen van het afwijzende standpunt ook een beroep gedaan op dit artikel. Ook om deze reden komt de door de consument geleden schade niet voor vergoeding in aanmerking.

De verzekeraar moet oog hebben voor de menselijke maat

- 3.7 De consument wenst dat de verzekeraar bij de afhandeling van de claim de menselijk maat toepast. De commissie leest dit als een verzoek om een coulance uitkering. Coulance is echter niet juridisch afdwingbaar. De commissie kan daarom de verzekeraar niet verplichten tot het doen van een coulance uitkering.

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

² GC Kifid nrs. 2017-531, 2018-340 en 2018-567, te vinden op www.kifid.nl.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van deze klacht zijn onderdelen van de artikelen 4.2 en 4.5 van de voorwaarden van belang. De commissie moet toetsen of deze artikelen in strijd zijn met Europese en Nederlandse (consumenten)regelgeving waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie is van oordeel dat deze artikelen niet in strijd zijn met deze regelgeving.

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 2024, 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 2024, 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 - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Inboedelverzekering (INB-RV-01-231)

4.2. Voor welke schade bent u standaard verzekerd? En voor welke niet?

Uw inboedel is voor verschillende gebeurtenissen standaard tegen schade verzekerd. Deze gebeurtenissen staan in de tabel hieronder. Ook staat in de tabel wanneer schade beperkt of niet is verzekerd. Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. Dit is bijvoorbeeld in het geval van illegale activiteiten. In artikel [4.5](#) vindt u deze gevallen.

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is beperkt of niet verzekerd?
Diefstal	<p>Schade door (een poging tot) diefstal is verzekerd als de woning of de ruimte waar de gestolen inboedel lag op slot kon.</p> <p>Diefstal is ook verzekerd als iemand de verzekerde met (dreiging van) geweld van zijn inboedel besteelt.</p> <p>De kosten om alleen sloten en sleutels van de woning te vervangen zijn ook verzekerd als de sleutels van de woning verloren of gestolen zijn. Wij betalen maximaal € 600,-.</p> <p>In de tuin, op het erf, balkon of dakterras is bij (een poging tot) diefstal verzekerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de inboedel die bedoeld is om alleen in de tuin te gebruiken. Bijvoorbeeld een tuinset; • uw vlaggenstok, vlag, wasgoed of kleren. 	<p>In de volgende situaties moet er braakschade te zien zijn aan de buitenkant van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het gebouw bij (een poging tot) diefstal uit een gemeenschappelijke ruimte of trappenhuis in het gebouw dat bij de woning hoort; • het gebouw of de container als de inboedel is opgeslagen in een ander gebouw dan de woning of een container in Nederland. Is de inboedel opgeslagen in een opslagruimte of opslagbox? Dan moet er braakschade te zien zijn aan de buitenkant van die ruimte of box; • de garage als er is ingebroken in een garage op een ander adres en verzekerde is eigenaar of huurder van deze garage; • de bergingsruimte als er is ingebroken in de bergingsruimte van een flat- of appartement op het verzekerde adres dat op uw polisblad staat. <p>Als verzekerde een kamer huurt in een woning moet er braakschade aan deze kamer te zien zijn.</p>

4.5. Wanneer is schade nooit verzekerd?

Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel hieronder vindt u al deze gevallen.

Fraude of misbruik	<p>Schade door fraude of misbruik door derden is niet verzekerd.</p> <p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fraude met de bankpas, creditcard, internetbankieren of vals geld; • misbruik van de computer, telefoon of tablet van de verzekerde; • babbeltrucs of oplichting aan de deur of in de woning.
--------------------	---