

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/30 Br

in de klacht nr. 2002.4100 (121.02)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

### Inleiding

Klager heeft bij verzekeraar een uitgebreide inboedelverzekering gesloten.

In artikel 9.1 van de op de verzekering van toepassing zijnde algemene verzekeringsvoorwaarden is bepaald: 'De verzekerde is verplicht: (...) i. de schade aannemelijk te maken'.

In artikel 9.1 van de op de verzekering van toepassing zijnde bijzondere verzekeringsvoorwaarden is bepaald: 'De omvang van de schade aan de inboedel zal worden vastgesteld aan de hand van aankoop-, duplicaat- en/of reparatienota's, garantiebewijzen en dergelijke en de eventueel aanwezige restanten van de verzekerde zaken'.

Klager heeft bij verzekeraar aangifte gedaan van een inbraak in de nacht van 19 op 20 juni 2001 in de schuur achter zijn woning en van de ontvreemding uit deze schuur van enkele fietsen, een tuinmeubelset, hengelsportartikelen, gereedschappen en kinderspeelgoed met een waarde van in totaal f 10.746,-. Klager heeft van de inbraak ook bij de politie aangifte gedaan. Verzekeraar heeft de schademelding door een expert laten onderzoeken en heeft vervolgens aan klager schadevergoeding ontzegd op de grond dat deze de schade niet aannemelijk heeft gemaakt.

### De klacht

Nadat klager de schade aan verzekeraar had gemeld en een lijst van de ontvreemde zaken en de vervangingswaarde daarvan alsook het bewijs van aangifte bij de politie had overgelegd, kreeg hij bericht dat een expert de schade zou komen opnemen. Klager had al te kennen gegeven geen bonnetjes van de ontvreemde zaken te hebben. Hij had al jaren hengelsportartikelen en heeft deze in de loop van de tijd door duurdere kunnen vervangen. Het gereedschap was van goede kwaliteit en was dus ook duur. De fietsen betroffen een betaling in natura door een fietsenhandelaar voor door klager bewezen diensten en het tuinmeubelset had hij van familie overgenomen. Van het kinderspeelgoed is hij de

2003/30 Br

nota's kwijt. Foto's van de onvreemde spullen heeft hij evenmin. De emotionele schade door het gemis van de onvreemde zaken is voor klager groot. Aan de expert heeft hij geen goede herinneringen overgehouden. Klager vindt het schandalig dat verzekeraar in een brief van 5 juli 2002 aan de Ombudsman Verzekeringen, die klager eerder had ingeschakeld, schrijft dat de geclaimde spullen niet in zijn woninginrichting en levensstijl passen. Hij heeft het gevoel dat verzekeraar hem voor een dief en een leugenaar houdt.

#### Het standpunt van verzekeraar

Klager stelt zeer teleurgesteld te zijn over verzekeraars uitlating dat de geclaimde spullen niet in het beeld passen dat de expert kreeg van klagers woninginrichting en levensstijl. De expert bezocht klager in opdracht van verzekeraar om de schade vast te stellen. Zoals klager zelf meedeelt, kan hij de schade op geen enkele wijze aantonen dan wel aannemelijk maken. Dit rapporteerde de expert dan ook. Uiteraard nam de expert notie van klagers leefomstandigheden en levensstijl. Dit om een algemene indruk te krijgen van de verzekerde.

Op basis van het rapport van de expert kon verzekeraar niet tot vergoeding van de schade overgaan. In de verzekeringsvoorwaarden staat uitdrukkelijk vermeld dat de schade aannemelijk gemaakt moet worden. Verzekeraar wilde niet zonder meer tot afwijzing van de claim overgaan en vroeg daarom de expert naar een algemene indruk van de zaak. De expert gaf nogmaals aan dat volgens hem daadwerkelijk sprake is geweest van een inbraak, maar dat de hoogte van de claim twijfelachtig is. Omdat klager verder niet over dure zaken beschikte, kon de expert zich niet voorstellen dat er wèl dure spullen in het schuurtje lagen.

Verzekeraar kan zich voorstellen dat klager de opmerking over zijn levensstijl als kleinerend ervaart. Dit is niet verzekeraars bedoeling geweest. Heel goed mogelijk is dat klager de geclaimde spullen in zijn bezit had. Omdat dit door klager echter op geen enkele wijze is aangetoond, is verzekeraar aangewezen op de algemene indruk van de expert.

#### Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat de expert moet hebben gezien dat hij veel dure spullen in huis heeft. Klager geeft daarvan een opsomming.

#### Het verdere verloop van de klachtprocedure

Bij brief van 22 januari 2003 heeft de Raad het commentaar van klager aan verzekeraar toegezonden en hem de vraag voorgelegd of klagers opsomming daarin van met name elektrische apparatuur aanleiding is daaromtrent nog met klager en/of de expert contact op te nemen. Ook heeft de Raad verzekeraar de vraag voorgelegd of klager is gevraagd wie de fietsenhandelaar is en of vervolgens bij deze fietsenhandelaar naar de waarde van de geclaimde fietsen navraag is gedaan. Voorts heeft de Raad verzekeraar de vraag voorgelegd waarom geen coulance-uitkering is gedaan, aangezien de expert heeft aangegeven dat volgens hem daadwerkelijk sprake is geweest van een inbraak en deze de mogelijkheid van een coulance-uitkering noemt.

2003/30 Br

Bij brief van 5 maart 2003 heeft verzekeraar zijn standpunt gehandhaafd. Tijdens het bezoek van de expert kon klager zijn claim op geen enkele wijze aantonen of aannemelijk maken. De expert gaf hem de mogelijkheid het bezit aan te tonen door een nota, foto's of een gebruiksaanwijzing. Niets van dit alles was in het bezit van klager.

De expert vroeg ook naar de herkomst van de gestolen zaken. Ook hierop kon klager geen antwoord geven. Het bevreemdt verzekeraar dat klager later met de verklaring komt dat de fietsen als betaling in natura verkregen zijn. Nooit ontving verzekeraar hiervoor een verklaring van de betreffende fietsenhandelaar. De veel later gegeven verklaring van klager is dan ook niet plausibel. Juist tijdens het bezoek van de expert had hij dit ter sprake kunnen brengen.

De expert spreekt over een eventuele coulancebetaling. Hij bedoelde hiermee dat in de verzekeringsvoorwaarden staat dat de verzekerde de schade aannemelijk moet maken. Nu klager hieraan niet kan voldoen, is er geen dekking. Omdat klager van géén van de geclaimde zaken het bezit aannemelijk heeft gemaakt, heeft verzekeraar geen coulancebetaling overwogen. Wel nam verzekeraar, nadat hij had gehoord dat de politie ter plaatse is geweest, met de betreffende verbalisant contact op. Ook de indruk die de verbalisant kreeg, spreekt niet in klagers voordeel.

Klager ervaart het als kleinerend dat de expert van mening is dat de geclaimde zaken niet in het beeld passen dat hij van klager heeft. Verzekeraar benadrukt nogmaals dat dit niet zijn bedoeling is geweest en dat hij daarvoor klager zijn excuses heeft aangeboden. Feit blijft dat hij, zonder nota's of ander bewijsmateriaal, moet afgaan op het woord van klager. Dit is niet voldoende om tot betaling over te gaan.

In reactie daarop bij brief van 26 maart 2003 heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

#### Het oordeel van de Raad

1. Voorop gesteld moet worden dat degene die uit hoofde van een verzekeringsovereenkomst schade-uitkering vordert ter zake van diefstal, het bewijs moet leveren dat de diefstal heeft plaatsgevonden en dat hij schade heeft geleden als gevolg van de diefstal, indien de verzekeraar het evenement en de schade gemotiveerd betwist. Aan het bewijs van de diefstal en de schade mogen geen zware eisen worden gesteld. Zo kan het bewijs worden geleverd door het bewijs te leveren van feiten en omstandigheden die een en ander voldoende aannemelijk maken. De enkele aangifte van diefstal kan hierbij als omstandigheid worden beschouwd die de diefstal of de aanwezigheid van goederen aannemelijk maakt.

2. In dit geval was de verzekerde op grond van de in de inleiding geciteerde polisbepaling 9.1 verplicht de schade aannemelijk te maken. Klager heeft vergoeding gevraagd van enkele fietsen, een tuinmeubelset, hengelsportartikelen, gereedschappen en kinderspeelgoed met een waarde van in totaal f 10.746,- die uit zijn schuur zouden zijn ontvreemd, onder overlegging van het proces-verbaal van aangifte bij de politie. Klager heeft, ook na daarop te zijn geweest door de door verzekeraar ingeschakelde expert, ter zake van de geclaimde schade geen enkele nota of ander bewijsstuk overgelegd. Gelet op de gemotiveerde betwisting van de diefstal van de aangegeven goederen door verzekeraar en mede nu de expert aan verzekeraar heeft meegedeeld dat de geclaimde zaken niet passen in klagers woninginrichting en levensstijl, acht de

2003/30 Br

Raad verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat klager de geclaimde schade niet aannemelijk heeft gemaakt en dat verzekeraar om die reden klager schade-uitkering heeft ontzegd. Verzekeraar heeft daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad. Dit onderdeel van de klacht is dan ook ongegrond.

3. De hiervoor onder 2 vermelde mededeling van de expert is in neutrale bewoordingen gesteld en daarmee niet nodeloos kwetsend. Niettemin heeft verzekeraar, toen klager aangaf door de mededeling van de expert wel gekwetst te zijn, zijn excuses daarvoor aan klager aangeboden. Ook dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 28 april 2003 door Mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen, Mr. J.R. Schaafsma en Mr. E.M. Wesseling-van Gent, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)