

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-329

d.d. 16 september 2014

(mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en drs. W. Dullemond, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument heeft bij zijn inboedelverzekeraar een claim ingediend wegens diefstal van een horloge, een ring en een geldbedrag van € 1.400,-. De verzekeraar heeft de claim afgewezen op de grond dat consument de gestelde schade met betrekking tot de sieraden onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. De commissie oordeelt dat de verzekeraar, gelet op het feit dat de verklaringen van consument niet steeds eenduidig zijn geweest en de bijzondere omstandigheden waaronder de vermeende aankoop van de sieraden heeft plaatsgevonden, op goede gronden aan de juistheid van de door consument gedane opgaven heeft kunnen twijfelen en dat hij van consument mocht verlangen dat hij nader bewijs zou leveren ten aanzien van het bezit van het horloge en de ring. Omdat consument niet in dat bewijs is geslaagd, wordt de gevorderde vergoeding ter zake van de sieraden door de commissie afgewezen. Wel wijst de commissie een bedrag van € 500,- toe als vergoeding voor het gestolen geldbedrag.

Consument,

tegen

ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier Geschillencommissie met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van de klacht geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 25 augustus 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft met ingang van 29 mei 2012 een inboedelverzekering lopen bij Aangeslotene. Op het polisblad is vermeld dat ‘verlies van kostbaarheden’ en ‘verlies op reis’ zijn meeverzekerd alsmede een bedrag van € 9.100,- voor sieraden.

3.2. In de verzekeringsvoorwaarden is, voor zover hier relevant, het volgende bepaald:
“Artikel 3 Waarvoor bent u verzekerd?

Inboedel Allrisk

3.1 U bent verzekerd voor beschadiging van uw spullen door een onvoorziene en onverwachte gebeurtenis en diefstal van uw spullen in en buiten uw woonhuis. De gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van uw verzekering.

Verlies van kostbaarheden

3.4 U bent alleen verzekerd voor verlies van uw kostbare spullen als op uw polisblad staat dat Verlies van kostbaarheden is meeverzekerd. Wij vergoeden verlies van spullen binnen en buiten uw woonhuis met een minimale nieuwwaarde van € 200 per voorwerp (...).

Verlies op reis

3.5 U bent alleen verzekerd voor verlies of vermissing van uw reisbagage als op uw polisblad staat dat Verlies op reis is meeverzekerd. (...) U bent verzekerd voor schade vanaf het moment dat u uw huis verlaat voor een reis totdat u weer thuis bent van die reis. (...).

3.6 U bent verzekerd in het buitenland. (...).
 (...)

4.10 Voor schade aan de hierna genoemde spullen buiten het woonhuis vergoeden wij maximaal:

Geld en geldwaardige papieren	€ 500
-------------------------------	-------

(...)

Sieraden	€ 2.500
----------	---------

Bent u voor een hoger bedrag aan sieraden verzekerd? Dan vergoeden wij maximaal het bedrag dat op uw polisblad staat. Wij vergoeden echter nooit meer dan € 7.500.”

3.3 Op 4 augustus 2012 heeft Consument in Pattaya, Thailand, aangifte gedaan van diefstal. Op het aangifteformulier staat, voor zover van belang, het volgende:

“On August 04 2012, Time About 20.30, Informant was walking on soi Thiraphon when 2 thai men stopped in front of him, driving a motorbike. The thai men Threatened him with a knife & Grabbed him aeeound the neck. They robbed him of these item

1. Money 55,000 Baht.
2. Watch Omega value 156,000 Baht
3. Gold Ring value 156,000 Baht”

3.4. Op 14 augustus 2012 heeft de tussenpersoon van Consument de schade bij Aangeslotene gemeld. In totaal is een schadebedrag van € 10.500,- opgegeven. Dit bedrag is opgebouwd uit een bedrag van € 4.750,- ter zake van een 14 karaats geelgouden heren polshorloge, een bedrag van € 4.350,- ter zake van een 18 karaats geel- en witgouden diamanten ring en een bedrag van € 1.400,- aan contant geld.

3.5. In aanvulling op de schademelding heeft Aangeslotene op 15 augustus 2012 de aangifte en een taxatierapport van Schaap&Citroen ontvangen. Uit het op 30 april 2012 gedateerde taxatierapport volgt dat de taxateur het 14 karaats geelgouden heren polshorloge heeft

getaxeerd op € 4.750,- en de 18 karaats geel- en witgouden diamanten ring op € 4.350,-. Verder volgt uit het rapport dat het horloge en de ring door Consument ter taxatie zijn aangeboden.

3.6. Aangeslotene heeft Consument bij brief van 17 augustus 2012 bericht dat de door haar ontvangen informatie onvoldoende is om een beslissing over de afhandeling van de schadeclaim te kunnen nemen en dat zij een onderzoeksbureau opdracht heeft gegeven een feitenonderzoek in te stellen.

3.7. In verband hiermee heeft de onderzoeker op 31 augustus 2012 een bezoek gebracht aan Consument. Tijdens dit bezoek heeft Consument, voor zover thans van belang, de volgende verklaring afgelegd:

“Van 22 juli 2012 t/m 11 augustus 2012 ben ik op vakantie geweest in Thailand. Ik reisde alleen. (...).

Op 4 augustus 2012, omstreeks 20.00 uur, liep ik alleen vanaf mijn appartement naar de Walkingstreet. (...). Ik hoorde achter mij een scooter rijden. (...) Ik constateerde in eens dat iemand snel mij rechts passeerde. Hij ging direct voor mij staan en richtte een mes op mijn keel. Een tweede man pakte mij van achteren. (...) De man, die voor mij stond, zei in het Engels dat ik mijn ring en horloge moest afdoen. Ik deed dit vervolgens. Hij vroeg ook in het Engels om geld. (...) Ik pakte mijn portemonnee uit mijn linkerkontzak. Ik gaf deze aan de persoon, die voor mij stond. Vervolgens stapte de mannen op de scooter en reden terug in de richting van waaruit zij waren gekomen. (...).

Mijn portemonnee betrof een bruine leren portemonnee. (...) In mijn portemonnee zat een bedrag van ongeveer 200 euro aan Thais Baht (ongeveer 8.000,- Baht). De rest was in euro's. (...)

Het horloge en de ring heb ik in één aankoop gekocht. Het werd als set aangeboden. Ik heb het horloge en de ring via Marktplaats van een particulier gekocht. Wij spraken af voor juwelier Schaap Citroen in Eindhoven. Het horloge en de ring kon ik kopen voor € 7.000,-. Ik wilde echter zeker van zijn dat ik het horloge en de ring niet te duur kocht. Met de verkoper kwam ik overeen dat ik het horloge en de ring liet taxeren bij Schaap Citroen. Hij ging hiermee akkoord, waarna ik alleen de winkel inging. De juwelier nam het horloge en de ring in en gaf mij hiervoor een bewijs. Ik heb u een kopie van het bewijs ter beschikking gesteld. Ik kreeg later een telefoontje toen het taxatierapport was opgemaakt. Ik heb toen het taxatierapport en het horloge en de ring toen in één keer opgehaald. Het originele taxatierapport heb ik u ter beschikking gesteld.

Met de verkoper had ik de afspraak gemaakt dat ik hem zou betalen op het moment dat het taxatierapport gereed was. Ik sprak met hem af toen ik het taxatierapport ophaalde. Hij bleef buiten wachten. Ik heb hem toen in contanten € 7.000,- overhandigd. Ik weet niet meer de naam van de persoon. Ook weet ik zijn telefoonnummer niet. Met andere woorden ik kan u geen personalia van hem geven. Ik weet niet meer de woonplaats van de man. Ik weet dat dit bij een advertentie op Marktplaats staat vermeld doch ik weet het niet. Ik heb verder geen bewijsstukken van het ontvreemde horloge en de ring. Beide sieraden staan niet op een foto, door wie dan ook gemaakt.

(...)

Ik zal u een telefoonspecificatie van mijn mobiele telefoon vanaf 1 april 2012 t/m 5 mei 2012 ter beschikking stellen. Ik zal ook kijken of ik het telefoonnummer van de verkoper van het horloge en de ring kan terug vinden en u dit meedelen.

De verkoper is een Nederlander. Ik weet niet zijn naam. De reden van verkoop is door de verkoper niet medegedeeld. Ik schat zijn leeftijd op 40/50 jaar. Hij was casual gekleed. Ik weet ook de kleur van zijn haar niet. Verdere informatie over deze persoon weet ik gewoon niet.”

3.8. In het onderzoeksrapport van 22 oktober 2012 is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“3.7 Contact moeder verzekerde

Aansluitend op het bezoek aan verzekerde werd een bezoek gebracht aan de moeder van verzekerde (...).

Zij deelde mede dat zij van verzekerde had vernomen dat er van hem sieraden tijdens zijn vakantie in Thailand waren ontvreemd. Zij wist echter geen bijzonderheden, omdat zij verzekerde weinig zag en hierover nauwelijks met hem had gesproken.

Volgens mevrouw (...) had verzekerde een waardevol gouden horloge bij Schaaap Citroen gekocht. Zij wist echter niet of het horloge dit jaar of vorig jaar was gekocht. Zij wist dat verzekerde een gouden ring had. Mevrouw (...) kon desgevraagd geen omschrijving van het horloge en de ring geven.

3.8 Contact getuigen

Verzekerde verklaarde dat mogelijk bezoekers van een café in Oss konden bevestigen, dat hij het geclaimde horloge en de geclaimde ring eerder had gedragen. (...)

Op 15 oktober 2012 werd telefonisch gesproken met de heer [X]. Samengevat en vrij weergegeven werd door de heer [X] het volgende medegedeeld:

- Verzekerde bezocht hem af en toe in zijn woning.
- Bij die gelegenheden droeg verzekerde wel eens [een] gouden ring en een gouden horloge.
- De gouden ring was voorzien van diamanten.
- Verdere bijzonderheden over de ring en het horloge kon de heer [X] niet verstrekken.
- (...)

3.9 Onderzoek telefoonspecificatie

Verzekerde zegde toe dat hij een specificatie van de door hem gevoerde gesprekken met zijn mobiele telefoon in de periode van 1 april 2012 t/m 5 mei 2012 ter beschikking zou stellen. Verzekerde zou verifiëren of hij het telefoonnummer van de verkoper van het horloge en de ring in de specificatie aantrof waarna hij dit aan ondergetekende kenbaar zou maken.

Op 3 september 2012 werd door verzekerde bekend gemaakt dat, toen hij de sieraden ging kopen, hij met de verkoper contact had gehad door middel van een prepaid simcard en bijbehorend mobiel telefoonnummer. Verzekerde had uit veiligheidsoverwegingen gebruikgemaakt van een prepaid telefoonaansluiting, zodat hij niet meer traceerbaar zou zijn voor de verkoper voor mogelijke diefstal door verkoper en/of aan hem gerelateerde personen.

Toen het tegoe op de prepaid simcard op was, had verzekerde deze simcard weggegooid.

Verzekerde kon derhalve geen nadere gegevens verstrekken over de gevoerde gesprekken met de verkoper van het horloge en de ring.

(...)

4.4 Onderzoek geldbedrag

Verzekerde verklaarde dat van hem een portemonnee was ontvreemd met daarin een bedrag van ongeveer 200 euro aan Thaise Baht (ongeveer 8.000,- Baht). Verder zat er nog een onbekend aantal euro's in de portemonnee.

Uit het proces-verbaal van aangifte bleek dat als ontvreemd werd opgegeven een bedrag van 55.000 Baht.

Verzekerde verklaarde dat hij in de regel altijd dergelijke geldbedragen bij zich had wanneer hij uitging.

Aan verzekerde werd verzocht aan te tonen, dat hij het als ontvreemd opgegeven geldbedrag op het moment van de gebeurtenis in zijn bezit had en dat hij na de gebeurtenis geld had opgenomen.

Verzekerde stelde zes documenten met daarop kopieën van rekeningafschriften ter beschikking. Na analyse werd vastgesteld dat verzekerde vanaf 22 juli 2012 tot de gebeurtenis op 4 augustus 2012, in Thailand geld had opgenomen.

De laatste opname voor de beroving was op 2 augustus 2012 (...). In totaal werd op 2 augustus 2012 ongeveer 10.300 aan Thaise Baht opgenomen.

Dit bedrag was lager dan het opgegeven bedrag in het proces-verbaal van aangifte, maar hoger dan het bedrag zoals door verzekerde werd opgegeven tijdens het eerste interview.”

(...)

6 CONCLUSIE

Op grond van het hierboven ingestelde onderzoek wordt het navolgende geconcludeerd:

- Tijdens het onderzoek kon niet worden vastgesteld of de opgegeven beroving op de gepresenteerde wijze heeft plaatsgevonden.
- Hoewel verzekerde een taxatierapport van het door hem geclaimde horloge en de geclaimde ring ter beschikking stelde, kon hij de aankoop en/of het eerdere bezit van het horloge en de ring op geen enkele andere wijze onderbouwen en/of aannemelijk maken.
- Daarnaast wordt de door verzekerde opgegeven wijze van aankoop van de ring en het horloge als zeer onwaarschijnlijk betiteld en is de aankoop daarmee ongeloofwaardig.”

3.9. Onder verwijzing naar de conclusies van de onderzoeker heeft Aangeslotene Consument bij brief van 25 oktober 2012 bericht dat zij niet zal overgaan tot vergoeding van de schade omdat hij het voorval, de aankoop, het bezit en de eigendom van het horloge en de ring onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Daarnaast heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij de opgegeven wijze van aankoop van de ring en het horloge ongeloofwaardig vindt en dat zij de inboedelverzekering per 28 december 2012 zal beëindigen. Tot slot heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in het incidentenregister.

3.10. Tijdens de procedure bij de Commissie heeft Consument twee verklaringen overgelegd. De verklaringen luiden als volgt:

Verklaring van de boekhouder van Consument d.d. 28 januari 2014:

“Beste [naam Consument],

Tijdens de bespreking van de jaarrekening van 2011, op 19 juni 2012, heb ik je aangesproken op het feit dat je behoorlijk wat geld privé had opgenomen. Jij vertelde me dat je had geïnvesteerd in een gouden ring met diamanten en een horloge. Je droeg deze sieraden ook tijdens de bespreking en liet ze aan me zien. Onlangs vertelde je dat deze sieraden in Thailand gestolen zijn. Ik kan bevestigen dat je ze op 19 juni 2012 droeg.”

Verklaring van getuige [X] d.d. 8 februari 2014:

“Ik schrijver van deze brief (...) verklaar bij deze dat wij rondstreek 22/23 juni 2012 een kinderfeestje van mijn zoon (...) hadden. [Consument] was er die middag ook. Mijn vrouw (...) viel het al meteen op dat [Consument] een goudkleurige horloge en een goudkleurige ring om had die wij beide nog niet eerder hadden gezien. Mijn vrouw vroeg aan [Consument] of hij nieuwe sierraden had, waarop hij antwoorde dat hij die 2^e hands van iemand gekocht had.(...) Zolang wij weten draagt hij altijd de wat aparte en mooie horloges. Het [is] inmiddels al een bijna paar jaar geleden en voor ons moeilijk te zeggen hoe die er uitzag, maar een ding is zeker het viel gewoon op, hij was erg mooi. ik heb zelfs de horloge om mijn pols gehad maar het bandje kon niet dicht. Ik heb [Consument] na het feestje hem de horloge nog een paar keer aan zien hebben.”

3.11. Ook Aangeslotene heeft tijdens de procedure bij de Commissie een verklaring overgelegd. Het is een aanvullende verklaring die de boekhouder van Consument op 4 juni 2014 heeft afgelegd tegenover een medewerker van het onder 3.6 bedoelde onderzoeksbureau:

“V: Met welke reden en op welk moment is door u de brief opgesteld cq. verklaring afgelegd die ik u toon en als bijlage bij dit interview voeg? Deze brief is gericht aan [Consument], gedagtekend op 28 januari 2014 en door u ondertekend.

A: Daags voor dagtekening van de brief ben ik telefonisch benaderd door [Consument]. [Consument] herinnerde mij tijdens het telefoongesprek aan het feit dat ik hem in 2012 had gewezen op privéopnamen uit zijn onderneming (...). [Consument] vroeg mij of ik een handgeschreven brief wilde opstellen om te bevestigen dat [Consument] behoorlijke privéopnamen had gedaan. Ik vond het vreemd om een handgeschreven brief te maken en daarom heb ik de brief opgesteld op de computer. Ik had nog nooit eerder een dergelijk verzoek gekregen. Ik begreep dat [Consument] deze bevestiging van mij nodig had voor iemand van een verzekeringsmaatschappij. In dit telefoongesprek deelde [Consument] mij mede dat hij slachtoffer was geworden van diefstal en deze zaken had geclaimd bij de verzekeringsmaatschappij.

Zoals verklaard heb ik toen de brief opgesteld en ondertekend en aan [Consument] toegestuurd.

Sindsdien heb ik hieromtrent geen contact meer gehad met [Consument]. Ik onderhoud uitsluitend een zakelijk contact met [Consument] en ik zie hem uitsluitend wanneer hij per kwartaal zijn administratie in komt leveren (...).

A: Toen ik de jaarrekening van het boekjaar 2011 van [Consument] opstelde stelde ik vast dat het vermogen/kapitaal niet overeenkomstig de winst was gegroeid. Dit duidde voor mij op een forse privéonttrekkingen.

In mijn herinnering was er zeer beperkt sprake van contante opnamen van de bankrekening van [de onderneming van Consument], maar werd het geld uit de onderneming naar privérekeningen overgeboekt. Ik verzorg ook de belastingaangifte in privé van [Consument]. Ik zag dat zijn vermogen in privé niet overeenkomstig deze opnamen uit [de onderneming van Consument] was gegroeid. (...).

Toen ik [Consument] op 19 juni 2012 confronteerde met mijn zorgen, deelde hij mede dat hij het onttrokken geld had geïnvesteerd in een tweetal sieraden, te weten een ring en een horloge. Hij deelde mede dat dit gouden voorwerpen betroffen, die waardeverlozen waren op basis waarvan hij zijn investering goedpraatte. (...) Ik weet nog dat het een vrij opvallende ring betrof. Hij was vierkant van vorm, gemaakt van goud, en in mijn herinnering was de bovenzijde, het vierkante deel, donker van kleur. Ik weet niet meer of de ring bezet was met edelstenen, maar het is wel heel goed mogelijk dat dit zo was. (...).

Het horloge was eveneens volledig van goud. Ik herinner me dat het horloge ook bezet was met edelstenen. (...).

Ik weet niet exact op welk moment [Consument] het horloge en de ring had gekocht. Op basis van de financiële informatie over zakelijk en privé was het voor mij duidelijk dat het aankoopbedrag van het horloge en de ring in 2011 uit de onderneming [van Consument] en zijn privébankrekening had opgenomen. [Consument] heeft het geld dus in 2011 in contanten beschikbaar gehad, maar ik weet niet op welk moment hij dit contante geldbedrag heeft geïnvesteerd in het horloge en de ring.

Het feit dat [Consument] een, in mijn ogen, te grote privéopnamen deed uit zijn onderneming, was in het boekjaar 2011 niet bijzonder. [Consument] deed dit in andere boekjaren ook en ik heb hem hier vaker op gewezen.

(...)

Ik verzeker u dat ik [Consument] op 19 juni 2012 heb gewezen op de privéonttrekkingen en dat hij bij die gelegenheid de gouden ring en het gouden horloge toonde. Deze brief is dus door mij naar waarheid opgesteld en ik heb in 2012 daadwerkelijk een gouden ring en gouden horloge bij [Consument] gezien.”

- 3.12. In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 3 maart 2011 staat, voor zover hier van belang, het volgende:

“2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

(...)

Incident een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn (...).

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (...)

(...)

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- (...).”

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene

- a) € 7.000,- betaalt als vergoeding voor het horloge en de ring;
- b) € 1.400,- betaalt als vergoeding voor het geldbedrag;
- c) de registratie in het incidentenregister ongedaan maakt.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door geen uitkering te verlenen. Consument stelt dat hij naar waarheid heeft verteld hoe de schade is ontstaan en wat de omvang daarvan is. Verder stelt hij dat de onderzoeker onjuiste conclusies heeft getrokken en dat hij de toedracht en omvang van de schade alsmede het bezit van de sieraden voldoende heeft aangetoond.

4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consument verweer. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Vaststaat dat Consument in augustus 2012 was verzekerd voor verlies van kostbaarheden in het buitenland en dat in dat geval ingevolge artikel 3.6 jo. artikel 4.10 van de verzekeringsvoorwaarden een maximumbedrag van € 7.500,- was verzekerd ter zake van sieraden en € 500,- ter zake van geld en geldwaardige papieren. Verder staat vast dat de tussenpersoon van Consument op 14 augustus 2012 bij Aangeslotene heeft gemeld dat Consument op 4 augustus 2012 in Thailand is bestolen van een 14 karaats geelgouden heren polshorloge ter waarde van € 4.750,-, een 18 karaats geel- en witgouden diamanten ring ter waarde van € 4.350,- en een contant geldbedrag van € 1.400,-. Aangeslotene heeft de claim vervolgens onderzocht en afgewezen op de grond dat Consument enerzijds de diefstal en anderzijds de schade ter zake van de sieraden onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Nu Aangeslotene haar standpunt dat de diefstal niet is aannemelijk is gemaakt niet nader heeft onderbouwd gaat de Commissie daaraan voorbij. Ter onderbouwing van haar standpunt dat de schade niet aannemelijk is gemaakt heeft Aangeslotene onder meer aangevoerd dat Consument (i) geen enkel bewijsstuk heeft overgelegd ter onderbouwing van het bezit en de eigendom van het horloge en de ring, (ii) geen consistente verklaring heeft afgelegd over het telefoonnummer van de verkoper, (iii) geen informatie heeft kunnen

verschaffen over de verkoper, (iv) een ongeloofwaardige althans opmerkelijke verklaring heeft afgelegd over de gang van zaken rondom de aankoop en taxatie van de sieraden.

- 5.2. De eerste vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Aangeslotene zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument geen recht heeft op uitkering omdat hij de gestelde schade met betrekking tot de sieraden onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Bij de beantwoording van deze vraag heeft als uitgangspunt te gelden dat bij een schadeclaim als de onderhavige in beginsel geen hoge eisen mogen worden gesteld wat betreft het door de verzekerde te leveren bewijs van verlies of diefstal. In beginsel is voldoende dat de verzekerde het bewijs van aangifte of diefstal bij de politie overlegt en bewijs van het bezit en de waarde van de verloren/gestolen zaken, en op deze wijze het schadevoorval aannemelijk maakt. Dat kan evenwel anders zijn indien de door de verzekerde opgegeven feiten en omstandigheden met betrekking tot het schadevoorval redelijkerwijs aanleiding geven te twifelen aan de waarachtigheid van die opgave. In een dergelijk geval mag de verzekeraar nader bewijs verlangen van het voorval en de als gevolg daarvan geleden schade (zie ook Geschillencommissie Kifid 2014/04 r.o. 5.1. en HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF70702004, NJ 2004/568).
- 5.3. Ter zake van de door Consument afgelegde verklaringen omtrent de aankoop van de sieraden overweegt de Commissie dat deze op verschillende punten niet steeds eenduidig zijn geweest. Zo verklaarde Consument aanvankelijk ter zitting dat de verkoper niet wist wie hij was en waar hij woonde, maar later heeft hij deze verklaring gewijzigd in die zin dat hij wel zijn paspoort aan de verkoper heeft laten zien. Hiernaast heeft Consument geen eenduidige verklaring afgelegd over het telefoonnummer van de verkoper. In dit verband acht de Commissie van belang dat Consument op 31 augustus 2012 aan de onderzoeker heeft verklaard dat hij een telefoonspecificatie ter beschikking zou stellen van zijn mobiele telefoon en dat hij zou kijken of hij het telefoonnummer van de verkoper kon terugvinden. Op 3 september 2012 heeft Consument echter aan de onderzoeker meegedeeld dat hij de telefoonspecificatie toch niet kon overleggen omdat hij voor het contact met de verkoper uit veiligheidsoverwegingen gebruik had gemaakt van een aparte telefoon en prepaid simkaart en dat hij deze telefoon en simkaart inmiddels had weggegooid. Ter zitting heeft Consument desgevraagd verklaard dat hij ten tijde van het eerste gesprek met de onderzoeker er niet aan had gedacht dat hij voor de aankoop van de sieraden een speciale telefoon en simkaart had gekocht.
- De Commissie acht het weinig geloofwaardig dat Consument enerzijds de nodige moeite doet om zijn identiteit voor de verkoper geheim te houden en dat hij daarbij zelfs zover gaat dat hij een aparte simkaart in zijn telefoon stopt om zijn telefoonnummer geheim te houden, maar anderzijds wel bereid is zijn paspoort aan de verkoper te tonen, zodat hij de sieraden mee zou kunnen krijgen om ze te laten taxeren. Evenmin acht de Commissie het geloofwaardig dat Consument zo'n vier maanden later in het gesprek met de schade-expert niet meer zou hebben geweten dat hij speciaal met het oog op de aankoop van de desbetreffende sieraden een aparte simkaart had gekocht en gebruikt.
- 5.4. De Commissie is van oordeel dat al deze afwijkingen en ongerijmdheden in de verklaringen van Consument bij Aangeslotene gereede twijfel hebben kunnen doen ontstaan omtrent de juistheid van de door Consument verstrekte informatie. Dit geldt temeer nu ook de taxatie en aankoop van de sieraden onder wel zeer bijzondere omstandigheden hebben plaatsgevonden. De Commissie rekent daartoe onder meer de omstandigheid dat de verkoper voor Consument een onbekende was maar anderzijds wel de kostbare sieraden

gedurende enkele dagen aan Consument ter beschikking heeft gesteld zonder dat hij zelf bij de taxatie aanwezig was en de omstandigheid dat Consument zich geen enkel relevant detail van de persoon van de verkoper kan herinneren ondanks dat hij hem twee keer heeft ontmoet.

- 5.5. Consument heeft als bewijs voor het bezit van de sieraden nog een tweetal getuigenverklaringen overgelegd. Ten aanzien van de verklaring van getuige [X] van 8 februari 2014 overweegt de Commissie dat deze verklaring onvoldoende specifiek en gedetailleerd is om te kunnen aannemen dat Consument het onder 3.4. bedoelde 14 karaats geelgouden heren polshorloge en de 18 karaats geel- en witgouden diamanten ring in bezit heeft gehad. Verder overweegt de Commissie dat dit evenmin kan worden aangenomen op grond van de verklaring van de boekhouder van 4 juni 2014. Daarbij acht de Commissie van belang dat de boekhouder onder meer heeft verklaard dat de ring vierkant van vorm is en de bovenkant van de ring donker van kleur. Deze omschrijving komt niet overeen met de foto en omschrijving van de ring in het taxatierapport van juwelier Schaap&Citroen. Daaruit volgt immers dat de bovenkant van de ring een witgouden kleur heeft en een ronde vorm. Ook de waarneming van de boekhouder dat het horloge bezet zou zijn met edelstenen komt niet overeen met het als gestolen opgegeven horloge.
- 5.6. Gelet op de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden, in onderling verband en samenhang bezien, heeft Aangeslotene op goede gronden kunnen twijfelen aan de juistheid van de door Consument gedane opgaven en mocht zij van Consument verlangen dat hij nader bewijs zou leveren ter zake van het bezit van het horloge en de ring. Nu dit bewijs niet uit de overgelegde getuigenverklaringen volgt, kan niet als vaststaand worden aangenomen dat Consument de gestelde schade ter zake van de sieraden heeft geleden.
- 5.7. Het voorgaande geldt niet voor het door Consument geclaimde geldbedrag. De Commissie acht in dit geval van belang dat de onderzoeker in zijn rapport van 22 oktober 2012 heeft vastgesteld dat Consument twee dagen voor de diefstal circa 10.300 Baht heeft opgenomen. Verder acht de Commissie van belang dat Consument ter zitting heeft gesteld dat hij ten tijde van de diefstal circa € 200,- aan Thaise Baht (dit is ongeveer 8.000,- Baht) en daarnaast € 1.200,- bij zich had en dat deze bedragen tezamen neerkomen op circa 55.000 Baht, zijnde het bedrag waarvan hij aangifte heeft gedaan bij de Thaise politie. Nu Aangeslotene een en ander niet heeft weersproken, oordeelt de Commissie dat Aangeslotene het maximaal verzekerde bedrag van € 500,- ter zake van het geldbedrag aan Consument moet vergoeden.
- 5.8. Verder is de Commissie van oordeel dat de gegronde twijfel aan de juistheid van de claim terzake van het horloge en de ring, voldoende aanleiding is om de registratie van de gegevens van Consument in het incidentenregister te handhaven. Aangeslotene heeft aan de opnamecriteria van artikel 3.1.1. jo. artikel 4.1.1. van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 3 maart 2011 (zie hiervoor onder 3.12.) voldaan nu in het onderhavige geval sprake is van het ondersteunen van activiteiten gericht op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de economische eenheid waartoe Aangeslotene behoort en van Aangeslotene zelf. Deze omstandigheid en de daaruit ontstane vertrouwensbreuk brengen mee, dat Aangeslotene er een gerechtvaardigd belang bij heeft de persoonsgegevens van Consument in haar (interne) incidentenregister opgenomen te houden (zie ook Geschillencommissie 2013/256).

- 5.9. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Aangeslotene aan Consument een bedrag van € 500,- moet betalen als vergoeding voor het gestolen geldbedrag. Daarnaast bepaalt de Commissie dat de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van de klacht voor vergoeding door Aangeslotene in aanmerking komt, nu deze gedeeltelijk in het ongelijk wordt gesteld. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wijze van bindend advies vast dat

- Aangeslotene binnen vier weken na verzending van deze beslissing aan Consument dient te voldoen:

a: een bedrag van € 500,- als vergoeding voor het gestolen geldbedrag; en

b: de eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van de klacht door de Commissie.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.