

**Tussen- en Eindspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-439 d.d. 16 december 2014**

**(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. C.E. du Perron, leden en mr. M. van Pelt, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument doet een beroep op zijn inboedelverzekering in verband met een inbraak in zijn woning. Hij stelt dat – onder meer - een kostbaar horloge is gestolen. De Commissie acht onvoldoende aangetoond dat Consument in het bezit was van het betreffende horloge ten tijde van de inbraak. Bij tussenuitspraak heeft de Commissie Consument in de gelegenheid gesteld zich uit te laten over de vraag of en zo ja, wanneer hij een getuige in het kader van een voorlopig getuigenverhoor door de burgerlijke rechter onder ede wenste te laten horen om daarmee het bezit van het opgegeven horloge voldoende aannemelijk te maken. Nu Consument geen getuigenverklaring onder ede heeft ingebracht in deze procedure, stelt de Commissie vast dat Consument niet voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij het opgegeven horloge bezat ten tijde van de inbraak. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

**Tussenuitspraak**

**I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 6 maart 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de brief van Aangeslotene met bijlagen van 12 februari 2014;
- de brief van Consument met bijlagen van 17 maart 2014;
- de brief van Aangeslotene van 27 maart 2014.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 20 januari 2014. Daar is Consument verschenen. Aangeslotene was wegens een miscommunicatie niet aanwezig, maar wel telefonisch bereikbaar.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft een inboedelverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij Aangeslotene ingaande op 5 april 2012. Op de Verzekering zijn van toepassing de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering W06100 (hierna: de “Voorwaarden”). Hierin staat – voor zover relevant – het volgende.

### **“Verplichtingen in geval van schade**

Artikel 14

*U en/of verzekerde zijn verplicht: (...)*

*h. de schade aannemelijk te maken. Gegevens die hierbij van belang zijn, zijn bijvoorbeeld:*

- aankoopnota's;
- garantiebewijzen;
- taxatierapporten;
- foto's of video-opnamen;
- bank- of giro-afschriften van de gekochte goederen.

*(...)*

### **Definities en nadere begripsomschrijvingen**

Artikel 18

*In de voorwaarden van de Woongarantverzekering wordt verstaan onder: (...)*

### **Lijfsieraden**

*Sieraden, inclusief horloges, (...).”*

Daarnaast zijn van toepassing de Bijzondere voorwaarden Inboedelgarant W06106 (hierna: de “Bijzondere voorwaarden”). Hierin staat – voor zover relevant – het volgende.

### **“Wat is verzekerd**

Artikel 2

2.1 *In de woning*

*De verzekering dekt de schade aan de inboedel die veroorzaakt is door: (...)*

*g. diefstal of poging daartoe;*

*- (...)*

*- voor diefstal van lijfsieraden wordt maximaal € 5.000,- per gebeurtenis vergoed. Boven dit bedrag vindt vergoeding plaats voor sieraden die zich bevonden in een kluis, tot maximaal de waardeberging van deze kluis. Voorwaarde hierbij is dat er sporen van braak aan deze kluis aanwezig zijn;”*

2.2 Op 22 april 2012 heeft Consument aangifte gedaan van inbraak in zijn woning. Hij heeft daarbij onder meer opgegeven als gestolen een “Horloge-horloges/klokken, [x] (1 stuks)”.

2.3 Op 1 mei 2012 schreef Aangeslotene aan Consument onder meer het volgende:

*“Op 01-05-2012 hebben wij uw schademelding ontvangen (...)*

*Ook ontvangen wij graag eventuele bewijsstukken zoals nota's of andere documenten die voor de afhandeling van de schade van belang kunnen zijn.”*

2.4 Het door Aangeslotene ingeschakelde onderzoeksbureau Dekra Expertise B.V. heeft op 3 mei 2012 een onderzoek naar de schade ingesteld en op 14 mei 2014 daarvan een eerste verslag gemaakt. In dit onderzoek kwam onder meer het volgende aan bod.

### **“Schadeomvang**

*Bij het eerste evenement werden volgens opgave van verzekerde de volgende voorwerpen gestolen:*

*- Herenpolshorloge [Z] EUR 6.000,-“*

- 2.5 Op 4 mei 2012 heeft Consument aan Aangeslotene geschreven:  
*“Ik voeg hierbij een paar foto’s waarin u kunt zien dat ik de [Z] hor[o]loge tot mijn bezit had deze is tijdens de eerste inbraak gestolen (...) De eigenaar van het horloge is mijn oom genaamd [Y] deze is nu woonachtig in [land] en is moeilijk te bereiken heb gevraagd of hij een bon van het horloge heeft maar tevergeefs die heeft hij niet hij vertelde mij dat hij er een paar jaar terug rond 8700 euro voor heeft betaald 2dehands de nieuwwaarde is rond 13.700 (...).”*
- 2.6 Op 14 juni 2012 schreef Aangeslotene aan Consument onder meer het volgende:  
*“Uit het expertiserapport blijkt dat u het bezit van de gestolen goederen (bijna) niet kunt aantonen. Omdat u volgens de polisvoorwaarden verplicht bent de schade aannemelijk te maken hebben wij u gevraagd om aanschafbonnen, pinbewijzen, bankopnames e.d. om zodoende aan te tonen dat u deze goederen heeft aangeschaft. Uit diverse telefonische gesprekken is gebleken dat u geen bonnen o.i.d. in uw bezit heeft. Uit de foto’s die u overlegd heeft kunnen we niet voldoende informatie halen.”*
- 2.7 Op 25 juni 2012 schreef Consument aan Aangeslotene onder meer het volgende:  
*“Ik ben het echter met de totstandkoming van het schadebedrag niet eens. De reden hiervan is het feit dat u niets vergoed voor mijn gestolen horloge. Zoals ik aan u heb laten weten, heb ik het horloge gekregen van mijn oom, die inmiddels in [land] woonachtig is. Ik heb u tevens bewijsstukken overlegd (foto’s) waarop te zien is dat ik het horloge draag. Dat u een bedrag toekent van 0 euro vind ik onbegrijpelijk en niet goed gemotiveerd.”*
- 2.8 Op 5 juli 2012 schreef Aangeslotene aan Consument onder meer het volgende:  
*“Het enige dat u van het horloge kunt overleggen zijn foto’s. Zoals eerder gesteld kunnen wij uit deze foto’s niet voldoende informatie halen om de waarde van het horloge te bepalen. Omdat het hier om een duur horloge gaat heeft onze sieraden-expert aangegeven dat bij een horloge van deze waarde altijd een doos of papieren aanwezig moeten zijn. Is dit niet het geval, en zijn in dit geval de foto’s ook onvoldoende, dan kan er geen waarde worden vastgesteld.”*
- 2.9 Op 14 maart 2014 heeft Consument de schriftelijke verklaring van zijn oom voor het eerst in het geding gebracht. De oom van Consument heeft op 21 februari 2014 schriftelijk het volgende verklaard:  
*“Van mijn neef, de heer [A], heb ik te horen gekregen dat er bij een inbraak bij hem spullen zijn meegenomen waaronder ook het horloge van het merk [Z] dat ik hem cadeau heb gegeven ongeveer 3 jaar geleden.  
Ik kan u zeggen dat dit om een originele [Z] gaat van het type [1]. De horlogekast is van staal en de horlogeband is van rubber. De nieuw prijs van het horloge bedraagt 15.000 euro. Ik heb ook een document bij deze verklaring bijgevoegd waarin u kunt zien welke horloge het betreft en welke prijs deze heeft.  
Voor het horloge heb ik zelf 7 jaar geleden 8700 euro betaald. Bij het horloge heb ik ook de echtheidspapieren gekregen waaronder de doos en certificaat. Tijdens mijn verhuizing van [land] naar [land] en ben ik de papieren en de doos van de [Z] kwijt geraakt.  
Na de verhuizing heb ik het horloge als een soort afscheids cadeau aan mijn lievelingsneefje gegeven. Ik heb tot 1 jaar lang het telefoonnummer van de verkoper bewaard. Inmiddels zijn we ongeveer 7 jaar verder en heb ik helaas geen nummer meer van de verkoper.  
Uiteindelijk heb ik dus zoals eerder al verklaard het horloge aan de heer Consument cadeau gegeven. Nu begrijp ik dat de echtheid van het horloge wordt betwist en dat de verzekeringsmaatschappij vanaf de foto’s die de heer Consument heeft overhandigd niet kan zien of dit daadwerkelijk om een originele [Z] gaat. Ik kan u zeggen dat dit zeer zeker een echt*

*exemplaar betreft en het horloge op de foto's degene is die ik aan mijn neef cadeau heb gegeven.(...)*

*Voor vragen kunt u mij altijd bellen op onderstaande nummer. Ook ben ik bereid mijn verklaring onder ede te bevestigen.”*

### **3. Geschil**

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene dekking verleent op de Verzekering en de door hem geleden schade vergoedt, door hem begroot op € 8.700,-.

3.2 Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat Aangeslotene gehouden is dekking te verlenen op de Verzekering. Consument heeft verklaard geen aankoopbewijs of doos van het gestolen horloge te hebben, omdat het horloge een gift van zijn oom was. Consument heeft daarom het bezit van het horloge aannemelijk gemaakt door Aangeslotene te voorzien van foto's. Ook door de schriftelijke verklaring van zijn oom, degene die het horloge zelf heeft gekocht, te overleggen, heeft hij voldoende aannemelijk gemaakt dat hij in bezit was van een echt [Z] horloge. Aangeslotene handelt bovendien inconsistent door wel schade aan andere inboedel te vergoeden zonder dat daarvan het bezit werd aangetoond, terwijl de schade aan het horloge niet wordt vergoed.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. De schade met betrekking tot het horloge wordt niet vergoed, omdat Consument het bezit van het horloge niet aannemelijk heeft gemaakt, zoals vereist is in artikel 14 sub h van de Voorwaarden. Van de bezitter van een waardevol sieraad, zoals het horloge, mag verwacht worden dat hij het bezit én de waarde kan aantonen. Consument heeft geen aankoopbewijs, noch een bijbehorende doos of echtheidspapieren overgelegd. Het overleggen van foto's is geen garantie dat dit daadwerkelijk tot schadevergoeding leidt. Uit de door Consument overgelegde foto's kan de sieraden-deskundige van Aangeslotene niet afleiden dat het om een echt [Z] horloge gaat. Het zou ook een namaak horloge van circa € 175,- kunnen zijn. Op de foto's is het merk van het horloge niet te zien, noch een serienummer. Uit de foto's valt feitelijk alleen af te leiden dat Consument een horloge heeft gehad, maar niet wat voor horloge het nu precies was (merk, model, echt of vals).

De schade aan het horloge is overigens in artikel 2 van de Bijzondere voorwaarden gemaximeerd tot € 5.000,-.

Aangeslotene betwist inconsistent te handelen. Van kleding en tv/computer is voldoende aannemelijk dat Consument deze in zijn bezit had. Hierbij speelt mee dat kleding, televisies en laptops bij de reguliere huishoudelijk inboedel horen in Nederland. De waarde van het horloge is bovendien niet te vergelijken met bijvoorbeeld die van de gestolen kleding. Dat Aangeslotene zich voor de overige schade jegens Consument zeer coulant heeft opgesteld door hiervan een substantieel deel te vergoeden, mag haar niet worden tegengeworpen.

Aangeslotene maakt bezwaar tegen het aanvullend bewijs in de vorm van een getuigenverklaring van de oom van Consument. Deze verklaring had veel eerder opgesteld en in de procedure in gebracht kunnen worden. Ten aanzien van de inhoud van de verklaring is Aangeslotene van mening dat dit geen overtuigend bewijs oplevert. De verklaring is algemeen. Opvallend is dat de oom van Consument niet meer weet wanneer hij het horloge aan Consument heeft gegeven, noch van wie hij het horloge gekocht heeft. Maar het type en de prijs, alsmede dat hij de doos en echtheidspapieren is kwijtgeraakt weet hij daarentegen wel. Tot slot ontbreekt een kopie van het

identiteitsbewijs van de getuige ter verificatie of de opgegeven getuige ook de ondertekenaar is van de verklaring.

#### 4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Consument zijn schade met betrekking tot zijn horloge voldoende aannemelijk heeft gemaakt, zoals is vereist in artikel 14 sub h van de Voorwaarden.

4.2 De Commissie hecht eraan op te merken dat zij voorbij gaat aan de stelling van Consument dat Aangeslotene inconsistent handelt door zijn kleding en dergelijke wel te vergoeden zonder dat daarvan bewijsmiddelen zijn overgelegd, terwijl Aangeslotene dit niet doet bij het horloge. Het is naar oordeel van de Commissie aan Aangeslotene om te beoordelen of zij in een specifiek geval bereid is bij wijze van coudance een schade te vergoeden welke wellicht niet voldoende aannemelijk is gemaakt. Zij mag daarbij zelf bepalen voor welke schades zij deze coudance wel of niet wil betrachten. Daarbij komt dat Aangeslotene heeft aangevoerd dat van de goederen die wel vergoed zijn tot de reguliere huishoudelijke inboedel behoren. De vordering van Consument kan dan ook alleen worden toegewezen indien hij het bezit van het opgegeven horloge voldoende aannemelijk maakt.

4.3 In artikel 14 sub h van de Voorwaarden staat een opsomming van voorbeelden van bewijsmiddelen die van belang kunnen zijn bij het aannemelijk maken van de schade. Genoemd worden onder andere: aankoopnota's, garantiebewijzen, foto's of video-opnamen en bank- of giroafschriften van de gekochte goederen. Aangeslotene heeft Consument reeds op 1 mei 2012 erop gewezen dat hij zijn schade aannemelijk moet maken door bewijsstukken zoals nota's of andere documenten. Tijdens het deskundigenonderzoek op 3 mei 2012 bleek dat Consument niet beschikte over aankoopbewijzen van onder andere het horloge. Consument heeft toen naar eigen zeggen op 4 mei 2012 foto's aan Aangeslotene toegestuurd. Aangeslotene heeft op 14 juni 2012 gereageerd met een brief waarin staat dat de foto's niet voldoende informatie bieden. Op 5 juli 2012 voegt Aangeslotene daaraan toe dat het om een duur horloge gaat en dat haar sieradenexpert heeft verklaard dat bij een horloge van deze waarde altijd een doos of papieren aanwezig zijn. In de verklaring van de oom van Consument staat dat deze de doos en echtheidspapieren bij zijn verhuizing van [land] naar [land] is kwijtgeraakt. Consument heeft derhalve geen bewijs in de vorm van een aankoopbon, rekeningafschrift, verpakkingsdoos of echtheidspapieren. De enkele vorm van bewijs die hij in de eerste helft van 2012 heeft geleverd bestond uit foto's die hij had gemaakt met een mobiele telefoon. Hoewel de Commissie van oordeel is dat het beter zou zijn geweest indien Aangeslotene vooraf kenbaar had gemaakt welke bewijsmiddelen naar haar oordeel voor een dergelijk kostbaar sieraad relevant konden zijn (zoals een doos en echtheidspapieren) en wat er met betrekking tot deze specifieke schade op de foto's had moeten staan om het noodzakelijk bewijs te kunnen leveren, is de Commissie met Aangeslotene van oordeel dat de foto's te weinig informatie bieden en bovendien niet scherp genoeg zijn om daaruit af te kunnen leiden dat Consument een echt [Z] horloge in zijn bezit had en wat de waarde van dat horloge was. Daarbij is van belang dat er eenvoudig replica's van dergelijke horloges te verkrijgen zijn, die bij andere dan gedetailleerde bestudering niet van echt te onderscheiden zijn.

4.4 Ten aanzien van de getuigenverklaring van de oom van Consument overweegt de Commissie als volgt. Vaststaat dat de getuigenverklaring van 21 februari 2014 het standpunt van Consument over de toedracht van de schade onderschrijft en dat de juistheid van die verklaring cruciaal is voor de beoordeling van het onderhavige geschil. Aangeslotene heeft de verklaring

echter gemotiveerd betwist. De Commissie oordeelt dat de getuigenverklaring van de oom van Consument thans niet geverifieerd kan worden. Deze getuigenverklaring bevat onvoldoende concrete informatie over onder meer de aankoop van het horloge (wanneer en bij wie en onder welke omstandigheden), over het aankoopbewijs en over het moment waarop hij het horloge aan Consument heeft gegeven. Deze schriftelijke verklaring kan daarom thans niet bijdragen aan het door Consument te leveren bewijs. Consument heeft aangeboden de getuige onder ede te laten horen, maar dit is ter zitting van de Commissie niet mogelijk. Gelet op het mogelijke gewicht van de verklaring van de getuige zal de Commissie onder deze omstandigheden Consument in de gelegenheid stellen zich uit te laten over de vraag of hij de betreffende getuige in het kader van een voorlopig getuigenverhoor door de burgerlijke rechter onder ede wenst te laten horen, zodat hij die verklaring, als hij dat wenst, in het geding kan brengen.

## **5. Beslissing**

De Commissie

- stelt Consument in de gelegenheid binnen vier weken na de dagtekening van verzending van deze uitspraak aan de Commissie te laten weten of hij de onder 4.4. bedoelde getuige in het kader van een voorlopig getuigenverhoor door de burgerlijke rechter onder ede zal laten horen en, zo ja, wanneer dat getuigenverhoor door hem zal worden gevraagd;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

## **Einduitspraak**

### **1. Procedure**

Bij tussenuitspraak van 14 april 2014 heeft de Commissie Consument in de gelegenheid gesteld te laten weten of hij de onder 4.4 bedoelde getuige in het kader van een voorlopig getuigenverhoor door de burgerlijke rechter onder ede zal laten horen en zo ja, wanneer dat getuigenverhoor door hem zal worden gevraagd. Iedere verdere beslissing werd aangehouden. Op 9 mei 2014 heeft de advocaat van Consument bericht dat hij een voorlopig getuigenverhoor heeft aangevraagd. Op 11 november 2014 heeft hij vervolgens laten weten dat het getuigenverhoor geen doorgang heeft gevonden en dat besloten is het verzoek daartoe in te trekken.

### **2. Verdere beoordeling van het geschil**

2.10 De Commissie verwijst naar hetgeen is overwogen in de tussenuitspraak van 14 april 2014 en volhardt daarbij, voor zover hierna niet anders wordt overwogen en beslist.

2.11 De Commissie heeft in de tussenuitspraak vastgesteld dat de vordering van Consument alleen kan worden toegewezen indien hij het bezit van het opgegeven horloge voldoende aannemelijk maakt. De Commissie oordeelde reeds dat de door Consument overgelegde schriftelijke verklaring van zijn oom onvoldoende concrete informatie bevat en niet geverifieerd kan worden en derhalve niet kan bijdragen aan het door Consument te leveren bewijs. Nu Consument geen getuigenverklaring onder ede van zijn oom heeft ingebracht in deze procedure, stelt de Commissie vast dat Consument niet voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij het opgegeven horloge bezat ten tijde van de inbraak. De vordering van Consument moet daarom worden afgewezen.

### **3. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

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 [www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).