

**Uitpraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-220 d.d.  
21 juli 2015**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en drs. W Dullemond leden  
en mr. M. van Pelt, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument claimt inbraakschade op zijn inboedelverzekering. De schade-expert van Verzekeraar stelt onder meer een schadebedrag vast ten aanzien van gestolen sieraden. De verzekeraar wijst desondanks de schadeclaim met betrekking tot sieraden af omdat Consument het bezit niet voldoende aannemelijk zou hebben gemaakt. De Commissie volgt de schadevaststelling van de schade-expert omdat door middel van digitale foto's van alledaagse momenten, een gestempelde verklaring van een juwelier, een bewijs van een groot ontvangen geldbedrag en afschriften van contante geldopnames van de bankrekening, door Consument voldoende aannemelijk is gemaakt dat hij in het bezit was van sieraden van de waarde zoals de schade-expert heeft vastgesteld. Dat de sieraden een hogere waarde zouden hebben, is onvoldoende komen vast te staan. De vordering wordt toegewezen tot het bedrag van de schadevaststelling door de schade-expert van verzekeraar.

Consument,

tegen

Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Verzekeraar.

**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 met bijlagen, ontvangen op 6 augustus 2014;
- de brief van Consument van 21 augustus 2014 met bijlage;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument met bijlage;
- de brief van Consument van 19 januari 2015;
- de dupliek van Verzekeraar met bijlagen.

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 18 mei 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met ingang van 7 oktober 2011 een ING Woonverzekering (hierna: de Verzekering), waaronder een inboedelverzekering gesloten bij Verzekeraar. In de op de Verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden IVV03 (hierna: de Voorwaarden) staat – voor zover relevant – het volgende.

### **“Artikel 2 Schade**

#### **2.1 Verplichtingen bij schade**

(...)

##### **2.1.3 Schade-informatieplicht**

*Verzekeringnemer of verzekerde is verplicht binnen redelijke termijn naar waarheid aan verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen die voor verzekeraar van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.*

(...)

#### **10.17 Beperkingen schadevergoedingsbedrag lijfsieraden en audiovisuele apparatuur**

*Tenzij anders overeengekomen, wordt voor diefstal of poging daartoe van:*

*10.17.1 lijfsieraden een maximum vergoeding verleend van € 5.000.*

(...)

#### **DE KOSTBAARHEDENUITBREIDING**

*Bij uitbreiding van de basis of all-riskdekking met een zogenoemde kostbaarhedendekking geldt in afwijking op het gestelde in 10.17.*

#### **10.18 Dekking**

*Uitsluitend voor diefstal, poging tot diefstal, en verlies buitenshuis geldt een dekking van:*

*10.18.1 lijfsieraden tot een maximum vergoeding van € 15.000.”*

- 2.2 In oktober 2011 is ingebroken in de woning van Consument. Consument heeft daarvan geen melding gemaakt bij Verzekeraar.
- 2.3 In de nacht van 24 op 25 maart 2012 is ingebroken in de woning van Consument. De bruidsschat van de echtgenote van Consument was gestolen. In verband met de maximering voor kostbaarheden van € 5.000,- werd door de Verzekeraar niet de volledige waarde van de bruidsschat vergoed.
- 2.4 Op 18 oktober 2012 heeft Consument de Verzekering uitgebreid met een kostbaarhedendekking van € 15.000,-.
- 2.5 Consument heeft op 18 mei 2013 in verband met een hem overkomen auto-ongeluk een vaststellingsovereenkomst met een derde ondertekend waarin staat dat hij recht heeft op een bedrag van € 28.500,- waarvan € 10.000,- reeds als voorschot is verstrekt.

- 2.6 In de nacht van 10 op 11 augustus 2013 is wederom ingebroken in de woning van Consument. Consument heeft daarvan op 11 augustus 2013 om 01.32 uur aangifte van gedaan bij de politie. In het proces-verbaal staat onder meer het volgende.

*“Hij deed aangifte en verklaarde het volgende:*

*(...)*

*Mijn vrouw was in een kast in de logeer kamer gaan kijken.*

*Hier bewaarde wij een hoeveelheid gouden sieraden, behorend tot onze bruidschat.*

*Mijn vrouw vertelde mij dat onze sieraden waren weggenomen uit de bergplaats in de kast.*

*15 gouden armbanden met een gewicht van 20 gram per stuk zijn weggenomen.*

*Verder is er een gouden riem met muntstukken weggenomen.*

*Het betreft [land van afkomst] goud.*

*Wij hebben recentelijk, na een jaar sparen, deze sieraden voor 10.000 euro aangeschaft in [land].”*

- 2.7 Consument heeft foto's overgelegd van 31 augustus 2012, 25 november 2012, 14 februari 2013, 29 juli 2013 en 8 augustus 2013 waarop de sieraden door de partner van Consument gedragen worden thuis op de bank en in de keuken, in een snackbar, in de auto en op het balkon.

- 2.8 Op 3 september 2013 heeft Consument aan de schade-expert onder meer het volgende geschreven.

*“U moet wel begrijpen dat de gestelde vragen door u heel erg lastig is, om er een duidelijk antwoord op te geven. We hebben er tijdens de aankoop niet erbij stilgestaan, welke datum het is, welk tijdstip, hoe de verkoper heet. (...) Als ik het had geweten had ik wel een kaartje gevraagd zoals u dat liet zien met al die bedragen erop, als ik het had geweten had ik wel de naam, winkelnaam en alles wel genoteerd op zn minst.”*

- 2.9 Op 5 september 2013 heeft de schade-expert aan Consument onder meer het volgende geschreven.

*“U heeft aangetoond met de uitkering van de schadevergoeding en smartengeld dat u de mogelijkheid heeft dergelijke sieraden aan te schaffen. Echter daar u geen bankafschriften wil overleggen, heeft u niet aangetoond het geld daadwerkelijk te hebben opgenomen en uitgegeven. Door het overleggen van deze bankafschriften kunt u in ieder geval aannemelijk maken dergelijke bedragen te hebben uitgegeven.*

*Van mijn zijde is er geen twijfel dat er bij u is ingebroken. Echter u moet wel begrijpen dat het bewijzen van de geleden schade niet gebaseerd kan zijn enkel en alleen op uw woord. U geeft zelf al aan dat dit de derde keer is. U weet dat wij ook om nota's vragen. U heeft nota's van de inboedel overhandigd maar van de aanschaf van de sieraden, met naar uw mening een waarde van ruim 15.000 euro, kunt u geen nota's of certificaten overhandigen. U heeft naar uw zeggen in twee keer de sieraden aangeschaft. U heeft dus per keer circa 7.500 euro uit gegeven, maar u geeft aan niet meer te weten waar dat was. U zult met mij eens zijn dat dit een beetje vreemd is. Het voormalig bezit van de sieraden heeft u enkel en alleen aangetoond op een tweetal foto's.*

*Op foto's en aan de kleur van het goud is het goudgehalte echter niet te achterhalen, ook het gewicht is niet exact te bepalen. Op basis van de foto's is de waarde van de sieraden door onze kostbaarheden deskundige als volgt bepaald:*

*Armbanden per stuk: 300,- euro (i.v.m. niet aantonen gewicht en goudgehalte/aankoopnota/geldopname)*

*Riem met munten: 1.800,- euro (i.v.m. niet aantonen gewicht en goudgehalte/aankoopnota/geldopname)*

*Totale schadevaststelling m.b.t. de sieraden: 6.300,- euro*

*Bij uw vorige inbraak is een expert van een ander bureau geweest. Ik weet niet wat zijn denk- of werkwijze is. Destijds had u een maximering op uw polis, zijnde 5.000,- euro. Indien u destijds ook foto's heeft overhandigd zullen ze hebben gekeken of de **minimale** waarde boven deze maximering uit zal komen. Zo ja, dan is de exacte waarde minder relevant.*

*Tot slot. Indien u mij kunt aantonen dat u in de periode van voor uw reizen naar [land] een totaal bedrag van circa 15.000,- heeft opgenomen, kan ik in ieder geval in mijn rapport vermelden dat het aannemelijk is dat u dergelijke bedragen heeft uitgegeven aan sieraden. Bij het uitblijven van dergelijk bewijs zal ik de schade van de sieraden vaststellen op 6.300,- euro conform de taxatie van onze kostbaarheden deskundige. (...)*

*In mijn rapport zal ik dan het door u geclaimde bedrag alsmede de door ons vastgestelde schadebedrag vermelden in mijn schaderapportage. In de rapportage wordt door mij vermeld op basis van welke feiten en bewijzen de schade is vastgesteld."*

- 2.10 Consument heeft op 6 september 2013 onder meer het volgende aan de schade-expert geschreven.

*"De tweede optie wat ik kan doen is, ik vlieg wanneer we kerstvakantie hebben in december naar Istanboel ik zoek naar de juwelier waar we het hebben gekocht en ik vraag of hij een verklaring of zo een kaartje wil geven alsnog met de waarde gewicht toendertijd de prijs en alles. We hebben het gekocht in een straat vol juwelieren allemaal naastelkaar maar ik denk dat we de winkel wel moeten herkennen als we het zien."*

- 2.11 Consument heeft op 6 september 2013 zesentwintig pagina's bankafschriften aan de schade-expert gestuurd.

*Vakantie 2012 (5 juli 2012)*

*Uit de door Consument overgelegde afschriften volgt dat in de maanden maart tot en met (5) juli 2012 is opgenomen*

- van de rekeningen van Consument: Rabobank € 590 en ING € 1532,14.  
Totaal in deze maanden voorafgaand aan de zomervakantie in 2012 is opgenomen:  
**€ 2122,14.**

*Vakantie 2013 (12 juli 2013)*

*Uit de door Consument overgelegde afschriften volgt dat in de maanden maart tot en met (12) juli 2013 is opgenomen:*

- van de rekeningen van de partner van Consument: SNS € 520 en Rabobank € 2.460,
- van de rekeningen van Consument: SNS € 1.160; ABN € 161,15; Rabobank € 1.840 en ING € 2490.

Totaal in deze maanden voorafgaand aan de zomervakantie in 2013 opgenomen:  
**€ 8631,15.**

- 2.12 Op 6 september 2013 heeft de schade-expert aan Consument onder meer het volgende geschreven.

*“Dank voor de toezending van de stukken. Ik zal ze beoordelen. Wat mij betreft kunt u nog even wachten met het bezoek aan de juwelier. Indien u middels de bankafschriften aantoonst een dergelijk bedrag voor de vakantie heeft opgenomen, is het aannemelijk dat u zoveel geld ook heeft uitgegeven als u heeft gezegd. Dan zal ik onze deskundige vragen de sieraden te beoordelen als zijnde dat het inderdaad een gewicht heeft van 20grams en een goudgehalte van 22 krt.”*

- 2.13 Op 10 september 2013 heeft schade-expert CED een tussenrapport verstrekt in opdracht van Verzekeraar. In dit rapport staat onder meer het volgende.

#### *“SITUATIE*

*Verzekerde en zijn partner zijn beide student en ontvangen een studiebeurs. Verzekerde, I. [naam], heeft op 08-10-2011 als inzittende een auto-ongeluk gehad. In de vaststellingsovereenkomst, opgesteld door Dekra BV, d.d. 15-05-2013 blijkt dat de verzekeraar van de bestuurder, ING Non Life, een schadevergoeding heeft uitgekeerd van totaal 28.500,- euro, waarvan reeds 10.000,- was uitgekeerd in voorschotten. De resterende 18.500,- euro is daags na het ondertekenen van de overeenkomst uitgekeerd aan verzekerde. Van verzekerde hebben wij een kopie ontvangen van deze overeenkomst.*

*(...)*

#### *TOELICHTING SCHADEVASTSTELLING*

*Verzekerde claimt 15 armbanden (20 gram per stuk, 22 krt, 825,- euro per stuk) en een gouden riem met gouden munten met een totale aankoopwaarde volgens verzekerde van 15.875,- euro. De sieraden zijn door onze kostbaarheden getaxeerd op basis van door verzekerde beschikbare gestelde foto's. De armbanden zijn getaxeerd op 300,- euro per stuk. De waarde van de gouden riem met munten is getaxeerd op 1.800,- euro. Daar het gewicht en het goudgehalte niet is aangetoond heeft onze deskundige de waarde bepaald op basis van minimale dagwaarde. Alle sieraden zijn hierbij getaxeerd op een totale waarde van : 6.300,- euro*

*(...)*

#### *AANTOONBAARHEID*

*Verzekerde heeft het bezit van de eigendommen gedeeltelijk aangetoond met aankoopnota's, garantiencertificaten, gebruiksaanwijzingen, foto's en dergelijke. Door antwoorden op vragen van onze zijde over deze zaken heeft verzekerde echter wel aannemelijk gemaakt dat deze eigendommen op het moment van de schade in het bezit waren. Wij hebben in de schadevaststelling een splitsing gemaakt in het werkelijk aangetoonde deel en het niet aangetoonde deel van de schade.*

*Het voormalig bezit van de onvreemde sieraden, 15 gouden armbanden en een gouden riem met munten, is door verzekerde slechts aangetoond middels twee foto's waarop de sieraden door zijn partner worden gedragen.*

#### *OPMERKINGEN*

*Tijdens ons bezoek hebben wij verzekerde verzocht om het voormalig bezit van de sieraden, alsmede het gewicht en goudgehalte aan te tonen middels aankoopnota's.*

Verzekerde heeft ons toen verklaard de sieraden in [land] te hebben gekocht en geen aankoopnota's te hebben ontvangen. De sieraden zijn in twee periodes gekocht, te weten juli 2012 en juli 2013. In de eerste periode heeft verzekerde 7 gouden armbanden gekocht (825,- euro per stuk, totaal 5.775,- euro). In de tweede periode 8 armbanden en een gouden riem met muntstukken (totaal 10.100,- euro). De sieraden zijn gekocht ter vervanging van de ontvreemde sieraden in maart 2012. Wij hebben verzekerde verzocht de aankoop aan te tonen middels bankafschriften waarop de opnames van dergelijke bedragen vlak voor de reis naar [land] worden getoond.

Op 20-08-2013 ontvingen wij een mail met als bijlagen foto's van de ontvreemde sieraden en een kopie van de vaststellingsovereenkomst met betrekking tot de ontvangen schadevergoeding/smartegeld ad. 28.500,- euro. Bankafschriften heeft verzekerde niet overlegd.

Als reden geeft de verzekerde het volgende:

(citaat) 'Maar het zal ons enorm veel tijd kosten om al die opnames bij elkaar te zoeken, ook mede omdat we alles in 2x hebben gekocht en misschien wel tot anderhalf jaar geleden verspreid geld hebben opgenomen. En ja hoe krijgen we dat allemaal op papier het kan heel veel bladzijden zijn die dan ook nog eens ingescand moeten worden 1 voor 1,' (einde citaat)

Tevens verklaart verzekerde dat hij het ontvangen van de schadevergoeding ad 28.500,- als voldoende bewijs vindt voor de mogelijkheid tot het aanschaffen van de sieraden.

Op 03-09-2013 ontvingen wij van verzekerde een tweede mail met antwoorden op de door ons gestelde vragen. Op onze vraag waar de sieraden exact zijn gekocht kan de verzekerde alleen melden dat deze zijn aangeschaft in [provincie]. De naam en adres van de juwelier is verzekerde onbekend. De bankafschriften wil verzekerde niet overleggen omdat hij dit als bewijs te ver vindt gaan en hij dit privé wil houden. Het gewicht van de sieraden is volgens hem voldoende aangetoond middels de foto's.

Op 04-09-2013 ontvingen wij van verzekerde een mail als vervolg op zijn voorgaande mail. Hij geeft aan dat hij van mening is dat nu hij een uitgebreide kostbaarheden dekking heeft het gevoel heeft dat hij meer moet bewijzen. Bij de vorige expertise hoefde hij naar zijn zeggen alleen het voormalig bezit aan te tonen.

Zoals eerder vermeld is het voormalig bezit alleen aangetoond door twee foto's. Met het aantonen van de geldopnames middels de bankafschriften kan hij naar onze mening in ieder geval aantonen dat hij dergelijke bedragen heeft uitgegeven. Wij kunnen dan concluderen dat het gewicht en goudgehalte overeenkomst met zijn opgave.

Op 05-06-2013 hebben wij verzekerde per mail nogmaals verzocht alsnog de bankafschriften te overleggen. Indien verzekerde dit niet wenst te overleggen hebben wij hem medegedeeld de schade vast te stellen conform de taxatie van onze kostbaarheden deskundige.

Daar verzekerde ons heeft verzocht u een tussenrapportage te zenden en zodoende reeds een voorschot wenst te ontvangen van de schade met betrekking tot de ontvreemde inboedel doen wij u hierbij een interim-rapportage toekomen. Zodra wij een reactie van verzekerde hebben zullen wij u onze eindrapportage doen toekomen.

De geclaimde sieraden hebben wij vooralsnog niet opgenomen in onze schadevaststelling."

2.14 In de eindrapportage van 18 september 2013 is onder meer het volgende toegevoegd.

**“TOELICHTING SCHADEVASTSTELLING**

(...)

De waarde van de sieraden is enkel en alleen gebaseerd op de door verzekerde beschikbaar gestelde foto. Verzekerde zegt niet in het bezit te zijn van aankoopnota's en/of certificaten, daar deze volgens hun nooit bij aanschaf in [land] worden verstrekt. In de regel is het wel zo dat goud, wat wordt verkocht in [land] 22 krt. betreft.

(...)

**AKKOORD**

Verzekerde is niet met het vastgestelde schadebedrag, zoals gerapporteerd in bijgevoegde schadevaststelling, akkoord gegaan. Verzekerde is namelijk van mening dat: zij van mening is dat de door onze kostbaarheden deskundige getaxeerde waarde van de sieraden niet juist is. Zij is van mening met de foto's en de bankafschriften voldoende bewijs te hebben geleverd met betrekking tot het voormalig bezit, het gewicht en het goudgehalte van de sieraden. Verzekerde blijft bij haar claim ad. 15.875,- euro met betrekking tot de waarde van de sieraden. Indien nodig zal zij een contra-expertise aanvragen.

(...)

**OPMERKINGEN**

(...)

Op 06-09 hebben wij van verzekerde per mail alsnog de door ons gevraagde bankafschriften ontvangen. Het betreft pintransactie's over de periode 01-01-2012 t/m 01-08-2013. De afschriften zijn afkomstig van 6 verschillende bankrekeningnummers welke alle op naam staan van verzekerde of diens partner. De banken zijn: SNS, ABN AMRO, ING en Rabobank. De bankafschriften tonen aan dat verzekerde over deze periode vele pintransacties heeft gedaan, zowel kleine als grote.

Totale pintransacties in deze periode: 31.954,31 euro.

Zoals eerder vermeld heeft verzekerde de sieraden gekocht in juli 2012 en juli 2013.

(...)

De schade is als volgt vastgesteld:

(...)

**LIJFSIERADEN**

armband: 15 gouden armbanden	€	4.500,00
diversen: gouden riem met munten	€	1.800,00
Subtotaal (incl. btw)	€	6.300,00”

2.15 Op 2 oktober 2013 heeft Verzekeraar aan Consument onder meer het volgende geschreven.

“Volgens artikel 2.1.3 bent u verplicht bescheiden te verschaffen die voor ons van belang zijn om een uitkeringsplicht te beoordelen. Uit het expertiserapport blijkt dat u uw lijfsieraden niet voldoende hebt aangetoond. U voldoet hierdoor niet aan de schade-informatieplicht. Wij vergoeden de gestolen lijfsieraden daarom niet.”



- 2.16 Consument heeft daartegen bezwaar gemaakt en op 4 oktober 2013 bij brief het volgende aan Verzekeraar geschreven.

*“Als ik nu op 2.1.3 terug kom: Verzekeringnemer of verzekerde is verplicht binnen redelijke termijn naar waarheid aan verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen die voor de verzekeraar van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.*

*De expert heeft na zijn bezoek van ons gevraagd:*

- bewijs smartengeld*
- bewijs opname geld*
- digitale foto's*
- proces-verbaal*

*De expertise heeft al deze stukken in zijn bezit, ik heb volledig meegewerkt aan artikel 2.1.3”*

- 2.17 Verzekeraar heeft hierop bij brief van 25 oktober 2013 gereageerd met onder meer het volgende.

*“De bankafschriften toonden geldopnames van verschillende data over een ruime periode, dit is nog geen bewijs van de daadwerkelijke aanschaf van de sieraden. Foto's zijn tevens geen bewijs waarmee de waarde en ouderdom kan worden vastgesteld.*

*Doordat u geen aankoopnota's heeft, vinden wij bezit, aanschafwaarde en aanschafdata onvoldoende aangetoond en blijven wij bij ons standpunt de schade niet te vergoeden. Een andere expert zal ons standpunt hierin niet beïnvloeden. Wij zullen daarom niet aan uw verzoek voldoen om een tweede expert in te schakelen.”*

- 2.18 Op 8 november 2013 heeft Verzekeraar aan Consument onder meer het volgende bericht per e-mail.

*“Uit uw dossier maak ik op dat er in korte tijd maar liefst drie keer bij u is ingebroken. Daarbij claimt u voor enorme bedragen aan sieraden en andere spullen. U kunt bij uw laatste claim echter geen nota's van de sieraden overleggen, ook kunt u niet aangeven waar de sieraden precies zijn gekocht. Onder meer om deze redenen heeft de schadeafdeling dat gedeelte van de claim mijns inziens op juiste gronden afgewezen. Het is aan u om de aankoop en voormalig bezit aannemelijk te maken. De overlegde foto's zijn onvoldoende bewijs. U had zich na de vorige twee inbraken moeten realiseren dat aankoopnota's noodzakelijk zijn om voor vergoeding in aanmerking te komen. Bewijsstukken stellen ons in staat om verder onderzoek te doen bij de juwelier waar de aankoop is gedaan.”*

- 2.19 Consument heeft op 20 december 2013 een handgeschreven verklaring van een juwelier uit Istanboel overgelegd. In de brief van de gemachtigde van Consument staat onder meer het volgende:

*“Een oom van cliënt is langs [plaats], een plaats in [provincie], gegaan en heeft de juwelier waar dhr. [naam] de sieraden heeft gekocht bezicht. De oom van cliënt heeft de juwelier vervolgens een foto van cliënt en zijn partner laten zien naar aanleiding waarvan de juwelier aangaf cliënt en zijn partner te herkennen.*



*De juwelier kon tevens nagaan welke sieraden cliënt en zijn partner hebben aangekocht in juli 2012 en juli 2013. De juwelier heeft vervolgens een verklaring opgesteld welke de oom van cliënt heeft gescand en per e-mail aan cliënt heeft toegezonden.”*

De verklaring is van 17 december 2013 en gestempeld door de juwelier. Op de verklaring staat dat Consument op 5 juli 2012 voor € 5.250,- 7 gouden armbanden heeft gekocht. Ook staat er dat Consument op 12 juli 2013 voor € 10.000,- 8 gouden armbanden (t.w.v. € 6.000,-) en een gouden riem (t.w.v. € 4.000,-) heeft gekocht.

2.20 Verzekeraar heeft hierop bij brief van 3 februari 2014 gereageerd met onder meer het volgende.

*“Door de schadeafdeling werd besloten de sieraden af te wijzen, het overige gedeelte van de claim werd wel uitgekeerd. Op 20 december 2013 ontvingen wij een brief van mevrouw mr. [naam 1]. Waar de heer [naam] eerder de naam en het adres van de juwelier ondanks herhaalde verzoeken niet kon herinneren blijkt dat deze gegevens nu toch kunnen worden verstrekt. Er wordt zelfs een kopie van een in het [taal] opgestelde verklaring meegestuurd waarin staat dat er in 2012 en 2013 door de heer [naam] sieraden zijn gekocht ter waarde van € 15.250. In haar brief wordt gesteld dat de oom van de heer [naam] een verklaring op heeft laten stellen aan de hand van foto’s van de heer [naam] en zijn partner. De oom zou de verklaring daarna naar de heer [naam] hebben gestuurd. Hierop is besloten de nieuwe informatie telefonisch te verifiëren bij de juwelier in [land], de heer [naam 2].*

*De heer [naam 2] bevestigde telefonisch dat hij de verklaring had opgesteld voor de heer [naam]. Ondanks dat er nooit nota’s waren uitgeschreven herinnerde hij zich nog precies wat de heer [naam] in 2012 en 2013 bij hem zou hebben gekocht. Voorts verklaarde de heer [naam 2] dat hij de verklaring zelf had overlegd aan de heer [naam]. De heer [naam 2] heeft nimmer gesproken over een oom zoals in de brief van mevrouw [naam 1]. Op ons verzoek heeft de heer [naam 2] zijn verklaring bevestigd middels bijgevoegd mailbericht. Hieruit blijkt dat de heer [naam 2] en/of de heer [naam] niet de waarheid spreekt.*

*Door de afwijkende verklaringen, het ontbreken van bewijs van grote geldopnames en het feit dat de heer [naam] primair meermaals verklaarde niet te weten bij welke juwelier de sieraden waren aangekocht ben ik ook van mening dat de geclaimde sieraden dienen te worden afgewezen.”*

*In de bijlage staat onder meer het volgende.*

*“Letterlijke vertaling:*

*(...)*

*Het klopt, ibrahim [naam], heeft van de aankoop van sieraden zelf een document opgevraagd bij ons.”*

2.21 De gemachtigde van Consument heeft hierop bij brief van 6 maart 2014 gereageerd met onder meer het volgende.

*“In voornoemde brief van ING wordt de indruk gewekt dat cliënt dan wel de juwelier alwaar de gestolen sieraden zijn gekocht in strijd met de waarheid zouden verklaren. Zo wordt opgemerkt dat cliënt zich nu ‘ineens’ wel de naam en het adres van de juwelier alwaar de gestolen sieraden werden gekocht kan herinneren.*

*Cliënt merkt echter op dat hij van meet af aan heeft aangegeven zich het exacte adres en de exacte naam niet te kunnen herinneren, maar als hij weer ter plekke zou zijn, hij de bewuste juwelier er zo uit zou 'pikken', nu hij zich exact kon herinneren hoe de zaak en de juwelier zelf eruit zagen. Cliënt heeft zelfs aangeboden om tijdens de kerstvakantie 2013 naar [provincie] af te reizen teneinde de juwelier te bezoeken. Hierop werd echter niet ingegaan. In het kader van onderhavige klachtenprocedure heeft cliënt contact opgenomen met een oom welke zich eveneens kon herinneren bij welke zaak cliënt de sieraden had gekocht. Vervolgens is deze oom, samen met een kennis, mw. [naam 3], langs gegaan met de desbetreffende juwelier. Zoals reeds aangegeven in mijn brief d.d. 20 februari 2013 herkende de juwelier cliënt en zijn partner en kon hij zich herinneren dat zij een grote hoeveelheid sieraden hadden gekocht. Hij kon zich dit herinneren, nu dergelijke grote aankopen niet aan de orde van de dag zijn. Een en ander wordt bevestigd in het e-mailbericht d.d. 30 januari van de juwelier aan ING.*

*(...)*

*De juwelier geeft in zijn e-mailbericht d.d. 30 januari 2014 enkel aan dat cliënt de verklaring heeft opgevraagd en dat hij zich de aankoop nog kon herinneren door de omvang hiervan. De juwelier spreekt hiermee ook het verhaal van cliënt in het geheel niet tegen, zoals ING het wil doen voorkomen, nu het simpelweg juist is dat cliënt de verklaring heeft opgevraagd. De oom van cliënt heeft immers aangegeven dat hij namens cliënt langskwam, aangezien cliënt woonachtig is in Nederland, en cliënt de juwelier verzocht om de aankoop van de sieraden schriftelijk te bevestigen. Het is dan ook cliënt geweest die de verklaring heeft opgevraagd.*

*Om enig misverstand omtrent de verklaring uit te sluiten, zond een medewerkster van ons kantoor welke de [taal] vloeiend spreekt (...) op 12 februari 2014 een e-mailbericht aan de juwelier met de vraag of de juwelier zich kan herinneren aan wie hij de verklaring heeft afgegeven dan wel aan wie hij de verklaring heeft opgestuurd (...) Nu, ondanks een herinnering d.d. 24 februari 2014 (...), geen reactie werd ontvangen van de juwelier, had [medewerkster] op 26 februari 2014 telefonisch contact met de juwelier. Hij bevestigde opnieuw zich de verkoop van de sieraden te kunnen herinneren gezien de omvang van de aankoop. Tevens bevestigde hij dat een derde de verklaring namens cliënt had opgehaald. Van 'afwijkende verklaringen' is echter in het geheel geen sprake."*

- 2.22 Consument heeft bij brief van 5 augustus 2014 in de procedure bij de Geschillencommissie een aanvullende verklaring van de juwelier overgelegd waarin door de juwelier in het [taal] is geschreven dat het document dat de juwelier op 17 december 2013 heeft geschreven, door de juwelier aan de persoon is afgegeven die bij de oom van Consument was en welke N. [naam 3] heette. De juwelier schrijft voorts in zijn verklaring dat hij eerder tijdens het gesprek met de secretaresse van [land] afkomst van de gemachtigde van verzekerden, heeft verklaard dat Consument en zijn vrouw een grote hoeveelheid goud hebben gekocht. Verzekeraar heeft de inhoud van deze verklaringen niet betwist.

### 3. **Geschil**

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de door hem geleden schade aan kostbaarheden vergoedt, door hem begroot op € 15.250,-.

3.2 Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat:

- de Verzekering dekking biedt voor inbraakschade. Voor kostbaarheden is deze dekking door Consument op 18 oktober 2012 verhoogd tot € 15.000,-. Dit heeft Consument gedaan omdat in juli 2012 kostbare sieraden waren aangeschaft

- Consument heeft ter onderbouwing van de schade foto's overgelegd waarop de sieraden worden gedragen. Voorts heeft Consument rekeningafschriften overgelegd waaruit blijkt dat Consument en zijn partner in kleine gedeeltes een groot bedrag in contanten hebben opgenomen alsook en deel van de schadevergoeding die Consument ontving ten gevolge van een verkeersongeval. Dit geld hebben zij gebruikt om de sieraden aan te kopen in [land].

- Consument heeft de eerste inbraak niet gemeld bij Verzekeraar. De tweede inbraak is wel gemeld, maar vanwege de beperkte dekking van € 5.000,- voor sieraden is toen aan de hand van door Consument overgelegde foto's een uitkering gedaan. Consument was er daardoor niet mee bekend dat het vereist was een nota te vertonen van de aankoop van sieraden. Pas bij onderhavige schadeclaim werd Consument daarmee bekend. Nota's zijn bij juweliërs in [land] niet gebruikelijk. Daarom heeft Consument een verklaring van de juwelier uit [provincie] opgevraagd en in de procedure bij de Ombudsman overgelegd. Doordat Verzekeraar vraagtekens zette bij het telefoongesprek dat de medewerker van Verzekeraar had gevoerd met de juwelier, waaruit Verzekeraar had begrepen dat de juwelier Consument in persoon had gesproken, terwijl Consument verklaarde dat zijn oom naar de juwelier was gegaan, heeft Consument in de procedure bij de Geschillencommissie een aanvullende verklaring van de juwelier overgelegd waarin door de juwelier wordt aangegeven dat het document dat de juwelier op 17 december 2013 heeft geschreven, door de juwelier aan de persoon is afgegeven die bij de oom van Consument was en welke N. [naam 3] heette. De juwelier geeft voorts in zijn verklaring aan dat hij eerder tijdens het gesprek met de secretaresse van Turkse afkomst van de gemachtigde van verzekerden, heeft aangegeven dat Consument en zijn vrouw een grote hoeveelheid goud hebben gekocht. De juwelier geeft aan dat hij zich Consument en zijn vrouw kan herinneren omdat het zelden voorkomt dat er zoveel goud wordt afgenomen. Met deze verklaring van de juwelier worden dan ook alle eventueel gerezen onduidelijkheden omtrent de totstandkoming van de verklaring weggenomen.

- Consument stelt dat de door hem genoemde bedragen en de door de juwelier genoemde bedragen weliswaar verschillen, maar dat dit zijn stellingen niet minder geloofwaardig maakt, aangezien aankoopbonnen niet voorhanden zijn en zowel Consument als de juwelier dus moeten putten uit hun herinnering.

- Consument heeft tot slot gesteld dat hij de kostbare sieraden wel had willen opbergen in een kluis, maar dat ING Bank hem geen kluis wilde verhuren vanwege de minimale inkomenseis die werd gesteld. Nu er geen andere aanbieders van kluisen waren in de regio Terneuzen, kon Consument geen kluis huren. Consument heeft wel andere sloten op de woning geplaatst om het inbraakrisico te verkleinen.

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Op Consument rust de verplichting eigendom, bezit en de waarde van de sieraden te bewijzen.
  - De foto's zijn onvoldoende om eigendom van de sieraden aan te tonen.
  - De bankafschriften laten slechts zien dat geld is opgenomen en niet of het geld bijvoorbeeld kan zijn teruggestort.
  - In de verklaringen met betrekking tot de waarde van de sieraden zitten tegenstrijdigheden (opgave bij politie € 10.000,-, opgave bij verzekeraar € 15.885,-, verklaring van de juwelier € 15.250,-).
  - De verklaring van de juwelier is handgeschreven, niet op briefpapier, zonder vermelding van bedrijfsgegevens anders dan het adres en is niet ondertekend. Dit geldt ook voor de aanvullende verklaring. De verklaringen hebben dan ook geen waarde.
  - Na zijn ervaring met de vorige inbraken had Consument moeten weten dat hem om gedegen onderbouwend bewijsmateriaal zou worden gevraagd.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie begrijpt uit de stellingen van partijen dat op zichzelf niet in geschil is dat medio augustus 2013 is ingebroken in de woning van Consument. Dit betekent dat Consument op grond van de inboedelverzekering in beginsel recht heeft op vergoeding van de daardoor geleden schade.
- 4.2 Aan de orde is de vraag of Consument zijn schade met betrekking tot de sieraden voldoende aannemelijk heeft gemaakt, zoals is vereist in artikel 2.1.3 van de Voorwaarden.
- 4.3 Verzekeraar stelt dat Consument vanwege de eerdere inbraken had moeten weten dat hij bij de aankoop van de sieraden een factuur had moeten vragen en bewaren. De Commissie merkt op dat na de eerste inbraak geen schadeclaim is ingediend. Bij de tweede inbraak is de schade vastgesteld aan de hand van foto's, zodat de noodzaak van facturen niet bekend hoefde te zijn bij Consument. De stelling dat Consument door de eerdere inbraken had moeten weten dat hij facturen van de sieraden had moeten vragen en bewaren kan daarom niet slagen. De Commissie kan Verzekeraar toegeven dat in de regel voor kostbaarheden strengere eisen worden gesteld omdat deze voorwerpen niet tot een reguliere inboedel behoren en dat het daarom wenselijk is dat een verzekeringnemer facturen kan overleggen. Dit betekent echter niet dat een verzekeringnemer zonder facturen nimmer het bezit van gestolen kostbaarheden aannemelijk kan maken. In de onderhavige zaak heeft Consument bij de aankopen geen facturen ontvangen. Aan de hand van andere omstandigheden zal dan moeten worden beoordeeld of Consument desondanks voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij de sieraden in bezit had en wat de waarde daarvan was.
- 4.4 Gelet op het vermelde in het rapport van de expert heeft Verzekeraar onvoldoende onderbouwd dat de schade niet aannemelijk is. De schade-expert heeft door de foto's, bankafschriften en smartengeldvergoeding aannemelijk geacht dat Consument de sieraden in bezit had. Slechts over de waarde van de sieraden bestond tussen de schade-expert en Consument discussie. De door de schade-expert vastgestelde waarde wordt door Verzekeraar niet betwist.

De Commissie volgt de schadevaststelling van de schade-expert omdat Consument aan alle verzoeken van de schade-expert voor bewijslevering heeft voldaan. Consument heeft daartoe:

- digitale foto's (met een – in de digitale informatie van het fotobestand besloten liggende – datering tussen juli 2012 en augustus 2013) waarop de sieraden werden gedragen op alledaagse momenten overgelegd;
- een gestempelde verklaring van de juwelier opgevraagd welke verklaring Verzekeraar telefonisch heeft geverifieerd. Na vragen van Verzekeraar heeft Consument ook een aanvullende verklaring van de juwelier overgelegd om de onduidelijkheid weg te nemen;
- een overeenkomst met betrekking tot een ontvangen geldbedrag van € 28.500,- overgelegd en
- afschriften van contante geldopnames van de bankrekeningen overgelegd.

Uit het expertiserapport maakt de Commissie op dat de aankoop van de 7 armbanden in juli 2012 door de expert wordt geschat op  $7 \times € 300,- = € 2.100,-$ . De aankoop van de 8 armbanden en gouden riem in juli 2013 wordt door de expert geschat op  $8 \times € 300,- + € 1.800 = € 4.200,-$ . Uit de bankafschriften volgt dat Consument in de vier maanden voorafgaand aan de zomervakantie in juli 2012 een bedrag van € 2.122,14 heeft opgenomen en in de vier maanden voorafgaand aan de zomervakantie in juli 2013 een bedrag van € 8.631,15. Gezien deze geldopnames in combinatie met de hoge schadevergoeding aan smartengeld van € 28.500,- die Consument heeft ontvangen, acht de Commissie het voldoende aannemelijk dat Consument voldoende geld had kunnen sparen en daarmee gouden sieraden in [land] heeft gekocht voor (ten minste) het bedrag dat door de schade-expert is vastgesteld. Al deze bijzondere omstandigheden samengenomen oordeelt de Commissie dat Consument hiermee voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij in het bezit was van gouden sieraden. Voor de waarde van de sieraden zoekt de Commissie aansluiting bij hetgeen de schade-expert in zijn rapport heeft vastgesteld.

- 4.5 Een hogere waarde van de sieraden is naar het oordeel van de Commissie niet aannemelijk geworden, nu niet is gebleken op welke wijze of op welk moment daarvoor geld is opgenomen, de schade-expert bovendien niet kon vaststellen dat de sieraden een hogere waarde hadden en de enkele verklaring van de juwelier ruim een half respectievelijk anderhalf jaar na dato daartoe onvoldoende is. Temeer nu Consument zelf stelt dat de door hem genoemde bedragen en de door de juwelier genoemde bedragen weliswaar verschillen, maar dat, aangezien aankoopbonnen niet voorhanden zijn, zowel Consument als de juwelier moeten putten uit hun herinnering. Consument heeft bovendien geen contra-expertise laten uitvoeren, zodat de Commissie zal afgaan op de bevindingen uit het voorliggende expertiserapport.
- 4.6 De vordering wordt toegewezen tot het bedrag van de schadevaststelling door de schade-expert van verzekeraar.
- 4.7 Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Verzekeraar tevens het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van dit geschil aan Consument te vergoeden.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 6.300,- met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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).