

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-298 d.d.
14 oktober 2015**

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. J.J. Guijt, secretaris)

Samenvatting

Consument klaagt zich erover dat Verzekeraar na diefstal van haar auto niet tot schade-uitkering is overgegaan. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument geen recht heeft op schade-uitkering omdat zij de gestelde schade met betrekking tot de auto onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. De Commissie concludeert tot afwijzing van de vordering.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V. (h.o.d.n. Interpolis), gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Verzekeraar.

I. Procesverloop

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 8 oktober en 6 december 2014;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument d.d. 12 en 13 april 2015;
- de dupliek van Verzekeraar.

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.

Ter zake van de hierna te vermelden feiten heeft Consument niet alleen een klacht tegen Verzekeraar ingediend, maar eveneens tegen Coöperatieve Rabobank Alkmaar e.o. U.A. (hierna: de Bank). De Commissie heeft deze klachten gelijktijdig, maar niet gevoegd, behandeld en doet in elke zaak afzonderlijk uitspraak.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 24 augustus 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft op 31 oktober 2013 door tussenkomst van de Bank voor een auto - een oldtimer - een verzekering op basis van WA/cascodekking gesloten bij Verzekeraar. Deze verzekering is toegevoegd aan de Alles in één Polis van Consument bij Verzekeraar. De op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden bepalen, voor zover relevant:

“Bijzondere Voorwaarden

Artikel 3 Wat is verzekerd

1. Wij verzekeren schade aan het motorrijtuig of geheel of gedeeltelijk verlies daarvan ontstaan door:
(..)
c diefstal van het motorrijtuig of onderdelen daarvan (..)

Artikel 5 Hoe wordt de omvang van de schade vastgesteld

1. Aanschafwaarde- en dagwaarderegeling

- a. Voor een personenauto en kampeerauto met een aanschafwaarde tot en met € 50.000,- (inclusief BTW en BPM) en een motor met een aanschafwaarde tot en met € 35.000,- (inclusief BTW en BPM) regelen wij in de periode van 3 jaar na de aanschafdatum, de schade op basis van de aanschafwaarde.
- b. Voor een personenauto en kampeerauto met een aanschafwaarde groter dan € 50.000,- (inclusief BTW en BPM) en een motor met een aanschafwaarde groter dan € 35.000,- (inclusief BTW en BPM) regelen wij in de periode van 3 jaar na de aanschafdatum, de schade op basis van 110% van de dagwaarde, met een vergoeding van maximaal de aanschafwaarde.
U dient de aanschafwaarde aan te tonen door middel van de originele aankoopnota of het bankafschrift waaruit de betaling aan de verkoper blijkt. (..)
- c. Voor een motorrijtuig waarvan de aanschafwaarde niet kan worden aangetoond of waarvan de periode voor toepassing van de aanschafwaarderegeling is verstreken, regelen wij de schade altijd op basis van de dagwaarde. (..)

Algemene Voorwaarden

Artikel 2 Wat zijn de verplichtingen bij schade

De verzekerde is verplicht om zodra hij op de hoogte is of hoort te zijn van een gebeurtenis die voor ons tot een verplichting kan leiden:

(..)

- 7 de schade aannemelijk te maken en, als wij daarom vragen, een schriftelijke en ondertekende verklaring aan ons te geven over het ontstaan van de aard en de omvang van de schade.”

- 2.2 Op 20 april 2013 heeft Consument de Bank medegedeeld dat de auto was gestolen. De Bank heeft dit doorgegeven aan Verzekeraar. Verzekeraar heeft een schade-expert ingeschakeld ter vaststelling van de toedracht en de omvang van de schade. Deze heeft Consument op 7 mei 2013 bezocht en daarvan een verslag opgemaakt. Hierin is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“Verslag bezoek verzekeringnemer/verzekerde:

Aanvullend verklaarde zij [Consument], in navolging op de verklaring die ten overstaan van de politie is afgelegd – in woorden van gelijke strekking – ondermeer als volgt:

“De auto stond geparkeerd in een hiervoor bestemd parkeervak vlakbij de ingang van onze woning. Hier parkeer ik de auto altijd.

(..)

De auto was op het moment van de diefstal in zeer goede staat. Hij is door mij in 2012 helemaal schadevrij gekocht van de heer E. [hierna: de heer E.] (..) Dit is een Turkse man. Ik weet niet meer hoe ik bij hem terecht kwam om de auto te kopen.

Onderhoud is nog niet nodig geweest, ik reed niet zo veel met de auto.

Ik heb Euro 11000,00 betaald aan [de heer E] voor de auto. Een bewijs van betaling heb ik hier niet van. Een gedeelte had ik gespaard en een gedeelte heb ik van familie geleend. Ik heb een erg vervelende tijd achter de rug vanwege een echtscheiding. Ik vond dat ik deze auto had verdiend.

Daarom heb ik hem ook gekocht.

Bij aankoop kreeg ik het taxatierapport uit 2012 erbij. Hierin is een waarde genoemd van Euro 14000,00. Zoals eerder verteld heb ik minder voor de auto betaald.

Ik heb ook een taxatierapport uit 2010. Toen is de waarde van het voertuig, ook door een beëdigd expert, getaxeerd op Euro 12500,00 (..).”

Bij het verslag van het bezoek zijn gevoegd een door Consument ondertekende ‘Verklaring Inzake Diefstal Object’ en het proces-verbaal van aangifte. Op pagina 5 van eerstgenoemde verklaring wordt onder 3.4 onder het kopje ‘Accessoires en/of meeruitvoeringen’ bij ‘Schuif-/kanteldak’ het desbetreffende vakje met ‘ja’ aangekruist. Eveneens aangekruist is het vakje ‘Elektrisch’.

- 2.3 Verzekeraar heeft vervolgens opdracht gegeven voor een nader onderzoek, uit te voeren door de afdeling Speciale Zaken. In het naar aanleiding daarvan opgestelde rapport van 17 september 2013 is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“Op 17 mei 2013 heb ik een bezoek gebracht aan verzekerde (..). Tijdens mijn bezoek was ook de raadsman van verzekerde, (..) aanwezig. Verzekerde verklaarde, met woorden van gelijke strekking, als volgt:

“De Oldtimer is mijn eigendom. Ik heb de Oldtimer gekocht omdat ik vond dat ik dat verdiende. Ik heb geen bewijs van betaling of aankoop. De Oldtimer stond normaal gesproken geparkeerd nabij mijn woning. De Oldtimer is ook gestolen toen deze voor mijn woning stond geparkeerd.

U vraagt mij of er personen zijn die kunnen bevestigen dat ik de auto in mijn bezit heb gehad. Ik kan u geen personen noemen die kunnen bevestigen dat ik de auto in mijn bezit heb gehad. (..)

Ik zal proberen bewijs aan te leveren voor het geleende geld. Dit geld heb ik geleend van mensen uit mijn omgeving.”

Contact met [de gemachtigde van Consument]:

Na het bezoek aan verzekerde, heb ik diverse keren contact gehad met de raadsman van verzekerde, (..).

Tijdens een telefoongesprek met [de gemachtigde van Consument], op 19 juni 2013, verklaarde hij dat verzekerde de Oldtimer niet zelf had gekocht, maar dat deze auto gekocht is door een persoon waarmee zij enige tijd een relatie heeft gehad. (..) Nadat de relatie tussen verzekerde en (..) beëindigd is, heeft zij de Oldtimer gekregen of gekocht. Ik heb [de gemachtigde van Consument] aangegeven dat dit wel een ander verhaal is dan dat verzekerde aan [de schade-expert] en mij heeft verklaard.

Buurtonderzoek:

[De schade-expert] heeft op 7 mei 2013 gesproken met een buurtbewoner welke in een van de nabijgelegen woningen woont.

Het gestolen voertuig betreft een Oldtimer, een zeer opvallende en grote Oldtimer. Deze Oldtimer stond, volgens de verklaring van verzekerde, wanneer deze niet werd gebruikt, op één van de parkeerplaatsen nabij de woning van verzekerde. Buren van de nabijgelegen woningen zouden de Oldtimer dan beslist moeten kennen.

De door [de schade-expert] aangesproken buurvrouw woont 4 huizen vanaf verzekerde. Zij gaf aan de Oldtimer nooit te hebben gezien (..). Zij gaf aan weinig verstand van auto's te hebben, maar een Oldtimer als deze moest haar zijn opgevallen als deze regelmatig in de straat geparkeerd zou staan. (..).”

Over het bezoek van de schade-expert op 7 mei 2013 staat in het rapport nog het volgende:

“Tijdens het bezoek [op 7 mei 2013] van [de schade-expert] aan verzekerde, vroeg [de schade-expert] naar details over de Oldtimer. Verzekerde bleek weinig details van de auto te weten. Zo gaf zij aan dat de Oldtimer niet voorzien was van een open dak, terwijl het taxatierapport aangeeft dat er een open dak in de Oldtimer zat. [De schade-expert] vroeg verzekerde ook hoeveel wegenbelasting er betaald moest worden voor het voertuig. [Consument] gaf aan dit na te moeten zoeken omdat zij dit zo niet wist. Dit is frappant omdat deze Oldtimer gezien de leeftijd nu nog wegenbelastingvrij is.”

- 2.4 Op 17 juni 2013 heeft de gemachtigde van Consument een verklaring opgesteld, welke is ondertekend door de heer Y. (hierna: de heer Y.). Uit deze verklaring volgt dat Consument een bedrag van € 6.000,- voor aanschaf van de auto van hem zou hebben geleend.
- 2.5 Bij brief van 18 juli 2013 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld niet tot schadeuitkering over te gaan omdat Consument niet kan aantonen dat zij enig belang bij de auto had.
- 2.6 Consument heeft zich over de weigering van Verzekeraar om tot schade-uitkering over te gaan beklagd.
- 2.7 Gedurende de behandeling van de klacht heeft de gemachtigde van Consument een (ongedateerde) verklaring van de heer E. overgelegd waarin deze verklaart dat hij de auto aan Consument heeft verkocht voor € 11.000,- en dit bedrag contant van Consument heeft

ontvangen. Op 4 april 2014 verklaarde de heer E. tegenover de door Verzekeraar ingeschakelde toedrachtonderzoeker dat hij zich niet kon herinneren voor welk bedrag hij de auto aan Consument heeft verkocht. De gemachtigde van Consument heeft op 12 april 2015 nog een verklaring overgelegd welke is ondertekend door de heer E. Hierin staat dat de heer E. de auto als hobby had gekocht, deze heeft opgeknapt en vervolgens aan Consument heeft verkocht.

- 2.8 Voorts heeft de gemachtigde van Consument gedurende de behandeling van de klacht een 'werkplaatsopdracht' van [autobedrijf] overgelegd gedateerd 7 februari 2013 waaruit volgt dat een reparatie is uitgevoerd voor € 792,55.
Op 14 november 2014 heeft de gemachtigde van Consument vervolgens nog een factuur overgelegd van [autobedrijf] d.d. 17 oktober 2014 van € 792,55.

3. Vordering, grondslagen en verweer

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar door de diefstal geleden schade (door haar begroot op € 9.000,-) en tot vergoeding van € 1.000,- aan smartengeld. Daarnaast vordert Consument vergoeding van gemaakte kosten van rechtsbijstand (door haar begroot op € 6.050,-).
- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst door niet tot uitkering over te gaan van de schade die Consument heeft geleden als gevolg van de diefstal van de auto. Consument stelt zich op het standpunt dat zij voldoende heeft bewezen dat de gestolen auto daadwerkelijk in haar bezit is geweest: de auto stond op haar naam (en tenaamstelling is de manier om het eigendomsrecht vast te stellen), is blijkens de door Consument overgelegde verklaring van de heer E. door haar betaald, er is een verklaring van de heer Y. waaruit volgt dat Consument een gedeelte van het aankoopbedrag van hem heeft geleend en Consument heeft een verzekering voor de auto afgesloten bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft de verzekeringsaanvraag ook geaccepteerd. Het geeft geen pas dat nu op Consument, die de Nederlandse taal niet goed machtig is en financieel niet goed is onderlegd, de last wordt gelegd om te bewijzen dat zij een verzekeraar belang had bij de auto.
- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd. Consument claimt een schade bij Verzekeraar en dat betekent dat zij ook moet bewijzen dat het door de verzekering gedekte schadevoorzak heeft plaatsgevonden. Ook moet zij aantonen dat zij een verzekeraar belang had bij de auto. Daarin is zij niet geslaagd. Consument heeft geen aankoopbewijs van de auto overgelegd. De ongedateerde verklaring van de heer E., inhoudende dat Consument de auto van hem heeft gekocht, overtuigt niet gezien de nadien door hem afgelegde verklaring van 7 april 2014. Daarnaast zijn er tegenstrijdigheden in de door Consument afgelegde verklaringen over het geleende geld, weet Consument niet dat de auto een schuif/kanteldak heeft, zij geen wegenbelasting betaald, doet Consument tegenstrijdige mededelingen over de reden van aankoop van de auto en het onderhoud aan de auto en is deze door een buurvrouw nooit gezien.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Verzekeraar zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument geen recht heeft op schade-uitkering omdat zij de gestelde schade met betrekking tot de auto onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Uit het hiervoor onder 2.1 geciteerde artikel 2 van de Algemene Voorwaarden volgt dat het in beginsel aan Consument is om de door haar geclaimde schade aannemelijk te maken en dat zij de daarvoor benodigde informatie aan Verzekeraar dient te verstrekken.
- 4.2 In het licht van de bevindingen van de door Verzekeraar ingeschakelde experts zoals opgenomen in het ‘Verslag bezoek verzekeringnemer/verzekerde’ van 7 mei 2013 en het rapport van 17 september 2013 is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar goede gronden had te twijfelen aan de juistheid van de door Consument verstrekte informatie. Zo is door en namens Consument verschillend verklaard over de aanschaf van de auto. Consument heeft verklaard dat zij de auto zelf bij de heer E. heeft aangeschaft voor € 11.000,- , terwijl de gemachtigde van Consument op 19 juni 2013 heeft verklaard dat de auto is aangeschaft door een ex-vriend van Consument en dat de auto na beëindiging van die relatie in bezit van Consument is gekomen. Daarnaast heeft Consument geen betalingsbewijs of aankoopnota als bewijs voor het bezit van de auto overgelegd en heeft zij verklaard dat zij geen personen kan voordragen die kunnen bevestigen dat zij de auto in haar bezit heeft gehad. Bovendien bleek Consument niet op de hoogte te zijn van het feit dat de auto een schuif/kanteldak had en wist zij niet dat geen wegenbelasting voor de auto betaald werd. Ook heeft een buurtbewoner verklaard de auto nooit te hebben gezien in de straat, terwijl Consument heeft verklaard dat de auto, wanneer zij die niet gebruikte, op één van de parkeerplekken nabij haar woning geparkeerd stond.
- 4.3 Gelet op het voorgaande mocht Verzekeraar van Consument verlangen dat zij nader bewijs zou leveren ter zake van het bezit van de auto. Daarin is Consument niet geslaagd. De nadien door Consument overgelegde (ongedateerde) verklaring van de heer E. , waarin deze verklaart dat hij de auto aan Consument heeft verkocht voor € 11.000,- en dit bedrag contant van Consument heeft ontvangen, is in strijd met de nadien, op 4 april 2014, door de heer E. ten overstaan van de door Verzekeraar ingeschakelde expert afgelegde verklaring waarin hij verklaart dat hij zich niet kan herinneren voor welk bedrag hij de auto aan Consument heeft verkocht. Ook de verklaring van de heer Y. , inhoudende dat hij € 6.000,- aan Consument heeft uitgeleend is onvoldoende als bewijs dat Consument de auto voor € 11.000,- heeft aangeschaft. Voor de herkomst van het resterende bedrag heeft Consument geen sluitende verklaring kunnen geven. De overgelegde werkplaatsnota en reparatienota zijn, gezien de verschillende data die daarop zijn vermeld en het feit dat Consument eerder heeft verklaard dat er nimmer enige reparatie had plaatsgevonden, evenmin voldoende om aan te nemen dat de auto in bezit van Consument is geweest.

4.4 De slotsom is dat Consument er niet in is geslaagd aannemelijk te maken dat zij de auto daadwerkelijk in haar bezit heeft gehad, zodat evenmin aannemelijk is geworden dat zij door de diefstal schade heeft geleden. De vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld