

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-355 d.d.
24 november 2015
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. van der Hoorn, secretaris)**

Samenvatting

Schadeclaim op inboedelverzekering. Aan de orde is de vraag of Aangeslotene gehouden is over te gaan tot vergoeding van de door Consument geclaimde bontjas ter waarde van € 5.000,- en de fotocamera ter waarde van € 579,-. De Commissie is van oordeel dat Consument het bezit van de fotocamera niet heeft aangetoond. Consument heeft geen enkel bewijsstuk overgelegd of anderszins blijk gegeven van kennis van basale kenmerken van het toestel. Ten aanzien van de geclaimde bontjas heeft Consument tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Gelet op de wisselende verklaringen van Consument over de bontjas is de Commissie van oordeel dat er bij Aangeslotene terecht gereede twijfel is ontstaan over de juistheid van deze claim. In dit geval en gelet op het feit dat de bontjas een kostbaar goed is, mag de verzekeraar hogere eisen stellen aan het te overleggen bewijs van aankoop van het goed. De door Consument overgelegde aankoopfactuur die pas twee jaar na de schadegebeurtenis is verstrekt en drie foto's die pas na het expertise- en toedrachtonderzoek zijn overlegd en waarvan de herkomst onduidelijk is, kunnen niet als een voldoende onderbouwing van de claim worden beschouwd. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Nationale Nederlanden Schadeverzekering Mij N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument met bijlagen van 1 december 2014;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 18 december 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene d.d. 9 oktober 2014.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaardden. Voorts stelt de Commissie vast dat dit geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Op 13 februari 2012 is er ingebroken in de woning van Consument. Op 14 februari 2012 heeft Consument hiervan aangifte gedaan bij de politie. Van de aangifte is een proces-verbaal opgemaakt. In het proces-verbaal staat dat Consument heeft verklaard dat tijdens deze diefstal een aantal spullen is ontvreemd: een Canon fotocamera, laptop, printer, elektrische cirkelzaag, gereedschapskist een bontjas en contant geld.
- 2.2. Op 22 februari 2012 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene om de onder 2.1 genoemde diefstal te melden. Zij heeft een schadebedrag van € 7.900,- geclaimd op haar inboedelverzekering.
- 2.3. In artikel 9 van de Voorwaarden inboedelverzekering is het volgende bepaald:
**“Artikel 9 schaderegeling
vaststelling door expert**
Na ontvangst door de maatschappij van een schademelding zal de omvang van de schade in overleg met de verzekerde worden vastgesteld, mede aan de hand van de door de verzekerde verstrekte stukken en/of aanvullende gegevens. Indien daarbij de hulp van een expert wenselijk of nodig mocht blijken, zal deze door de maatschappij benoemd worden. (...)”
- 2.4. Op het schadeformulier dat Consument heeft ingevuld op 26 februari 2012 heeft zij onder meer geschreven dat een fotocamera ter waarde van € 579,- is ontvreemd en een bontjas ter waarde van € 5.000,-. De fotocamera heeft zij aangeschaft in oktober 2011 en de bontjas is gekocht in juni 2011.
- 2.5. Op 16 maart 2012 heeft een schade-expert van Aangeslotene een onderzoek uitgevoerd naar de geclaimde schade. In het expertiserapport staat onder meer:
“(...)”
AANTOONBAARHEID
Verzekerde heeft het bezit van de gestolen zaken niet aangetoond met aankoopnota’s, garantiecertificaten, gebruiksaanwijzingen, foto’s en dergelijke. (...)”
- 2.6. Op 9 mei 2012 heeft een door Aangeslotene ingeschakelde toedrachtonderzoeker bij Consument een verklaring afgenomen. In het rapport van het toedrachtonderzoek d.d. 27 juni 2012 staat onder meer:
“(...)”
Verklaring verzekerde:
“(...)”
Bontjas:
(...) Ik ben voor mijn verjaardag naar [land I] geweest en had die jas als cadeau gekregen voor mijn 40^e verjaardag. Ik heb naar [land I] gebeld voor de aanschafnota van de jas. (...) U vraagt mij naar foto’s van de bontjas, maar de camera en laptop zijn ook weg. (...) Ik heb de nota van de zilverbontjas aan mijn zus gevraagd maar nog niet ontvangen. (...) Ik heb u verteld dat ik bij mijn verjaardag foto’s van de bontjas heb gemaakt met mijn camera. (...)
Fotocamera:
“(...)”
De fotocamera merk Canon 550D heb ik gekocht bij de [winkel] in [land] in [plaats]. (...) U vraagt mij naar een bankbetaling van de camera, maar de camera heb ik met baar geld betaald. Ik krijg zelf geld in baar en daarom betaal ik alles in baar. (...)”

Geclaimde goederen

Aanschaf fotocamera:

(...)

Verzekerde bevestigde dat er een scherm op de camera aanwezig was en wij vroegen of dit scherm kon worden “uitgeklapt”. Volgens uw verzekerde was dit niet het geval. Het is ons echter bekend dat dit type camera is voorzien van een uitklapbaar scherm. In het aan uw verzekerde toegezonden interview, heeft zij de redactie ten aanzien van het objectief en uitklapbaar scherm aangepast.

Aanschaf bontjas

(...)

Daarop deelde uw verzekerde ons mee dat zij foto's had gemaakt met haar eigen camera, doch dat de camera immers was ontvreemd. Vervolgens deelden wij uw verzekerde mee dat de camera was aangeschaft in oktober 2011 en dat de verjaardag in maart 2011 was. Daarop riep uw verzekerde “Ich bin kein Verbrecher” en vervolgens barstte zij in tranen uit.”

(...)

Resumé:

(...)

Met name omtrent het bezit van de spiegelreflexcamera en de waarde van de bontjas, hebben wij ernstige twijfels. (...)

- 2.7. Op 13 juni 2012 heeft Consument de uitwerking van het onder 2.6 geciteerde rapport op een aantal punten aangepast en heeft zij daarbij drie foto's gevoegd waarop Consument te zien is met een lange bontjas.
- 2.8. Op 22 augustus 2012 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen Consument en Aangeslotene. In een belnotitie van Aangeslotene staat dat Consument heeft medegedeeld dat zij haar zusje niet kan bereiken en daardoor nog geen aankoopbewijs van de bontjas kan overleggen.
- 2.9. Bij brief van 24 augustus 2012 heeft Consument aan Aangeslotene geschreven dat zij geen bonnetjes of nota's heeft gevonden en geen contact heeft kunnen krijgen met haar zus.
- 2.10. Aangeslotene heeft bij brief van 5 oktober 2012 de claim van Consument afgewezen.
- 2.11. Bij brief van 20 augustus 2013 heeft Consument aan Aangeslotene een factuur van een bontjas ter waarde van € 5.000,- bijgevoegd. In deze brief heeft zij onder meer geschreven:
“(..."

Ik heb indertijd verklaard dat ik de factuur voor een gestolen bontmantel op dat moment niet kon aanleveren omdat ik deze op dat moment niet in mijn bezit had. De mantel was immers door mijn familie in [land 1] t.b.v. mijn verjaardag verkocht. Ondanks vele verzoeken daartoe werd de nota niet door mijn familie opgestuurd.

De mantel is in juni gekocht omdat ik in de zomer een bezoek aan mijn familie in [land 1] bracht en niet op mijn verjaardag op 18 maart. Pas deze zomer was ik weer in de gelegenheid om naar [land 1] te vliegen en heb ik de factuur mogen ontvangen. De mantel is door mijn zus namens de familie gekocht en op mijn naam gesteld omdat ik de eigenaar van de mantel zou worden. (...)

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de gestolen bontjas ter waarde van € 5.000,- en fotocamera ter waarde van € 579,-.
- 3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
 - Consument heeft voldoende aangetoond dat de geclaimde bontjas en fotocamera gestolen zijn tijdens een diefstal in haar woning;
 - er is geen sprake geweest van een onafhankelijk onderzoek door de toedrachtonderzoeker, onder meer vanwege het feit dat hij woorden van Consument heeft verdraaid.
- 3.3. Op de stellingen die Aangeslotene tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Aan de orde is de vraag of Aangeslotene gehouden is over te gaan tot vergoeding van de geclaimde bontjas ter waarde van € 5.000,- en de fotocamera ter waarde van € 579,-.
- 4.2. In artikel 9 van de Voorwaarden is bepaald dat de omvang van de schade mede wordt vastgesteld aan de hand van de door de verzekerde verstrekte stukken en gegevens. Hiertoe is op zijn minst vereist dat verzekerde – in dit geval Consument – aan de hand van bewijsstukken het bezit van de door haar geclaimde goederen aannemelijk maakt. Aan de bewijslast mag verzekeraar verzwaarde eisen stellen als er kostbare objecten worden geclaimd, zoals een fotocamera en een bontjas, of als er bij de verzekeraar gerechtvaardigde vragen zijn ontstaan over de juistheid van de claim. Vergelijk Raad van Toezicht op het Schadeverzekeringsbedrijf 3 juni 1985, RvT III-85/21.
- 4.3. Aangeslotene heeft naar het oordeel van de Commissie op goede gronden het standpunt kunnen innemen dat niet aannemelijk is geworden dat Consument de geclaimde fotocamera in haar bezit heeft gehad. Consument heeft geen enkel bewijsstuk overgelegd waaruit het bezit is gebleken. Daarbij heeft Consument aan de toedrachtonderzoeker verklaard dat het niet mogelijk was het scherm van de camera uit te klappen, terwijl dat wel het geval is bij het type camera dat Consument heeft doorgegeven. Consument was niet in staat om een aantal basale kenmerken van de camera te noemen. De Commissie is derhalve van oordeel dat Aangeslotene op gerechtvaardigde gronden de claim heeft mogen afwijzen.
- 4.4. Ten aanzien van de geclaimde bontjas heeft Consument tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Tegenover de expert heeft Consument verklaard dat er tijdens haar 40^e verjaardag foto's van haar met de bontjas zijn gemaakt met de fotocamera die naar eigen zeggen in oktober 2011 is aangeschaft. Deze verklaring is niet verenigbaar met haar verklaring dat zij in de zomer van 2011 de bontjas heeft gekregen tijdens een bezoek aan haar familie in [land I] waar zij haar 40^e verjaardag vierde. Het is immers onmogelijk dat in de zomer van 2011 foto's zijn gemaakt met een camera die zij pas in oktober 2011 heeft aangeschaft.

Ook komt haar verklaring tegenover de expert dat zij geen foto's van de bontjas kan overleggen omdat foto's van de bontjas op haar gestolen camera staan niet overeen met het feit dat zij op 13 juni 2012 aan Aangeslotene drie foto's heeft verstrekt van een bontjas zonder dat zij de beschikking heeft gekregen over de gestolen camera. Tijdens het expertise- en toedrachtonderzoek was Consument ook niet in het bezit van aankoopnota's of andere bewijsmiddelen die het bezit van de bontjas aantonen.

- 4.5. Gelet op de wisselende verklaringen van Consument over de bontjas is de Commissie van oordeel dat er bij Aangeslotene terecht gereede twijfel is ontstaan over de juistheid van deze claim. In dit geval en gelet op het feit dat de bontjas een kostbaar goed is, mag de verzekeraar hogere eisen stellen aan het te overleggen bewijs van aankoop van het goed. De door Consument overgelegde aankoopfactuur die pas twee jaar na de schadegebeurtenis is verstrekt en drie foto's die pas na het expertise- en toedrachtonderzoek zijn overlegd en waarvan de herkomst onduidelijk is, kunnen niet als een voldoende onderbouwing van de claim worden beschouwd. Overigens heeft Consument niet aannemelijk gemaakt dat de in deze procedure door Aangeslotene aangehaalde expertiserapporten ondeugdelijk zouden zijn.
- 4.6. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene zich voldoende heeft ingespannen om de door Consument ingediende claim te onderzoeken en daarbij voldoende zorgvuldigheid heeft betracht. Aangeslotene heeft naar het oordeel van de Commissie op goede gronden het standpunt ingenomen dat niet aannemelijk is geworden dat Consument de geclaimde bontjas en fotocamera in haar bezit heeft gehad.
- 4.7. De slotsom is dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.
- 4.8. Gelet op het hiervoor overwogene komt de Commissie niet toe aan de beoordeling van het verweer van Aangeslotene dat de klacht van Consument ten aanzien van de claim van haar fotocamera niet-ontvankelijk is. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, 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.