

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-255  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. B.F. Keulen, leden en  
mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 september 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 13 juni 2016  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Inboedelverzekering. Geen gedekt evenement. Contra-expertise. Consument heeft een claim op zijn inboedelverzekering gedaan voor schade door diefstal van inboedel. Met name omdat uit niets anders dan de verklaring van Consument zelf blijkt dat sprake is geweest van inbraak met diefstal terwijl gelet op de grote verscheidenheid aan goederen die volgens Consument zijn gestolen, had van hem verwacht mogen worden dat hij tenminste een begin van bewijs zou overleggen van het voormalig bezit van de die goederen. Hierin is Consument niet geslaagd. Verzekeraar heeft zich dan ook terecht op het standpunt gesteld dat Consument niet heeft aangetoond dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden. Nu geen sprake is van een gedekte gebeurtenis, bestaat ook geen recht op contra-expertise. De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR is terecht. Vordering afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar en de aanvulling daarop;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als niet-bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een woongarantverzekering met all risks-dekking bij Verzekeraar waaronder ook een inboedelverzekering valt.
- 2.2 Op 19 februari 2015 heeft Consument telefonisch melding gemaakt van schade door inbraak in de woning en diefstal van inboedel uit de woning.

- 2.3 In opdracht van Verzekeraar heeft de afdeling expertise van Verzekeraar de toedracht en omvang van de schade onderzocht. In het rapport van 5 maart 2015 staat, voor zover van belang:

**“Toedracht en oorzaak van de schade**

*Verklaring verzekerde*

*Tussen woensdag 18 februari 2015 omstreeks 18.00 uur en circa 21.00 uur is er ingebroken in de woning van verzekerde. (...) De daders hebben zich de toegang tot de woning verkregen door het forceren van een deur aan de achterzijde van de woning. Vervolgens is de hele woning doorzocht.*

*Eigen bevindingen*

*(...)*

*Ik heb niet kunnen vaststellen of alle verdwenen zaken ook daadwerkelijk in eigendom van verzekerden zijn geweest. Wel heb ik gezien dat verzekerde muzikliefhebber is.*

**Schade**

*Het door mij vastgesteld schadebedrag bedraagt € 26.868 inclusief btw.*

*Na het ontdekken van de inbraak heeft verzekerde een schadelijst opgesteld. Weggenomen zijn onder andere: meerdere muziekinstrumenten, meerdere gouden sieraden, contanten, computers, meerdere cd en dvd's, Playstations 4, een klok, een kluis en meerdere dure aanstekers.*

*Het schadebedrag is als volgt vastgesteld:*

*Muziekinstrumenten voor een bedrag van € 15.749,- inclusief btw.*

*Sieraden voor een bedrag van € 4.455,00 inclusief btw*

*Huishoudelijke inboedel voor een bedrag van € 4.155,- inclusief btw.*

*Ik heb in mijn schadevaststelling geen schadebedrag voor contanten opgenomen. Verzekerde heeft deze wel vermeldt op de eerste schadelijst.*

*Het schadebedrag is vastgesteld op basis van de schadelijst door verzekerde aan mij verstrekt.*

*Het schadebedrag is deels vastgesteld op basis van dagwaarde en deels op basis van huidige nieuwwaarde.*

**Akkoord verzekerde**

*(...) Verzekerde begreep mijn uitleg en verklaarde zich mondeling akkoord.*

*(...)*

### **Organisatorische informatie**

*Ik verzoek u dit dossier kritisch te beoordelen. Verzekerde heeft geen enkele aanwijzing inzake het aantonen van de schade. Geen bonnen, foto's of andere informatie beschikbaar.*

*Ook claimt verzekerde in de eerste opname lijst € 3.500,- geld ter beschikking voor reparatie auto en € 2.000,- geld van zus [..]. Dit lag nog in het ouderlijk huis.*

*Op de tweede door verzekerde aan expert gestuurde schadelijst wordt er geen vermelding van het geld gemaakt.”*

- 2.4 Per e-mail van 19 maart 2015 heeft Verzekeraar Consument gevraagd om de schade nader te onderbouwen. Consument heeft hierop gereageerd per e-mail van 20 maart 2015. Consument heeft op 26 maart 2015 Verzekeraar meegedeeld dat hij een eigen deskundige als contra-expert heeft ingeschakeld en dat deze expert is gemachtigd namens hem op te treden bij de behandeling van de schade. Per e-mail van diezelfde datum heeft de contra-expert Verzekeraar gevraagd om de akte van benoeming en namen genoemd van experts die als arbiter kunnen optreden.

- 2.5 Per e-mail van 30 maart 2015 heeft verzekeraar Consument bericht dat zij van mening is dat de schade niet is aangetoond. Verzekeraar sluit de e-mail als volgt af:

*“Gelet op het bovenstaande is het gerechtvaardigd dat wij de bewijslast omdraaien. U dient uw schade op een juiste wijze aannemelijk te maken. Vooralsnog gaan wij niet over tot uitkering van de door u geclaimde schade. Indien u er niet in slaagt uw schadeclaim binnen 14 dagen aannemelijk te maken zullen wij de schade definitief afwijzen en uw verzekeringsovereenkomst beëindigen.”*

- 2.6 In reactie hierop heeft de contra-expert Verzekeraar op 30 maart 2015 gevraagd uitsluitend met hem te communiceren en nogmaals gevraagd om de akte van benoeming. Verzekeraar heeft daarop diezelfde datum geantwoord:

*“Excuses voor het misverstand.*

*Ik zal de akte van benoeming zo spoedig mogelijk naar u toesturen en hierbij de betreffende arbiter aangeven.”*

- 2.7 Bij aangetekende brief van 10 april 2015 heeft verzekeraar Consument bericht dat hij de claim afwijst, de Woongarantverzekering 14 dagen na dagtekening van die brief beëindigt, en dat de gegevens van Consument zijn opgenomen in het Incidentenregister en verwerkt in het CIS.

2.8 De contra-expert heeft Verzekeraar per e-mail van 15 april 2015 erop gewezen dat Verzekeraar, met zijn brief van 10 april 2015, zich opnieuw rechtstreeks tot Consument heeft gewend en dat de inhoud van die brief in strijd is met de toezegging een akte van benoeming toe te sturen. In antwoord daarop heeft Verzekeraar per e-mail van 17 april 2015 aan de contra-expert bericht dat de toezegging ten aanzien van de akte van benoeming berustte op onjuiste gronden nu geen recht op contra-expertise bestaat als de verzekeraar de schade heeft afgewezen omdat deze onvoldoende aannemelijk is gemaakt.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar Consument in de gelegenheid stelt een eigen deskundige in te schakelen teneinde de schade vast te stellen, de verzekeringen in kracht herstelt en de registraties van de persoonsgegevens van Consument doorhaalt. Voorts vordert Consument dat Verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden aanpast en zich bij de behandeling van de claim houdt aan Gedragscodes. Consument vordert verder de kosten van de door hem ingeschakelde contra-expert die hem heeft bijgestaan in het geschil met Verzekeraar en de procedure bij het Kifid.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Bij de inbraak zijn veel goederen en daarnaast ook een kluis gestolen. In de kluis zaten diverse papieren die het voormalig bezit van de gestolen goederen aannemelijk maken. Doordat ook de kluis is gestolen is Consument zeer beperkt in zijn mogelijkheden om de schade aan te tonen.
- Verzekeraar heeft Consument ten onrechte niet gewezen op de mogelijkheid van het inschakelen van een eigen deskundige en een onredelijk korte termijn gegeven om de schade aan te tonen terwijl zij zelf ruime tijd neemt om te reageren. Verzekeraar had niet de conclusie mogen trekken dat geen recht op dekking bestaat voordat zij Consument in de gelegenheid had gesteld een contra-expert in te schakelen. Het standpunt dat geen recht op vergoeding van de kosten van contra expertise bestaat wanneer er geen dekking is, is in strijd met het standpunt van de Ombudsman.
- Verzekeraar heeft toegezegd een akte van benoeming van een expert toe te sturen. Dit bleek later op een vergissing te berusten. In plaats van de akte stuurde Verzekeraar Consument een brief met een afwijzend dekkingstandpunt en met de mededeling dat de verzekeringen zijn opgezegd. Daarmee heeft Verzekeraar ook het verzoek om niet meer rechtstreeks met Consument maar met de contra-expert te communiceren genegeerd. Voorts is het in strijd met het standpunt van de Ombudsman om een toezegging, in dit geval de toezegging dat zij een akte van benoeming zou toesturen, niet na te komen.
- Verzekeraar heeft zonder opgave van een gegronde reden de verzekering beëindigd en de opzegtermijn niet in acht genomen. Voorts heeft Verzekeraar zonder nadere toelichting en zonder aanleiding de gegevens van Consument geregistreerd en heeft Verzekeraar Consument onjuist over die registratie geïnformeerd.

- Het argument van Verzekeraar dat ‘de gang van zaken’ de getroffen maatregelen rechtvaardigt, is niet terecht nu Verzekeraar verantwoordelijk is voor ‘die gang van zaken’.
- Verzekeraar heeft in zijn verzekeringsvoorwaarden de vergoeding van de kosten van de eigen deskundige van de verzekerde beperkt en handelt daarmee in strijd met het dwingendrechtelijke artikel 7:959 BW. Daarmee handelt Verzekeraar tevens in strijd met de Gedragscode Verzekeraars.
- Verzekeraar heeft in strijd gehandeld met de Gedragscode voor Expertiseorganisaties, doordat hij een eigen expert die bij hem in loondienst is, en dus geen onafhankelijke en objectieve expert, heeft ingeschakeld en omdat hij Consument het recht op contra-expert heeft ontzegd.
- Gelet op het handelen van Verzekeraar dienen de volledige buitengerechtelijke kosten vergoed te worden en kan bij het bepalen van de hoogte hiervan het Rapport Voorwerk II niet tot uitgangspunt gelden.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 In de eerste plaats beoordeelt de Commissie of Verzekeraar het verzoek om dekking terecht heeft afgewezen. Voorop staat dat het op de weg van de verzekerde ligt om te stellen en, bij gemotiveerde betwisting, te bewijzen dat zich een gedekt evenement heeft voorgedaan en daardoor schade is ontstaan. Consument heeft aan de expert een schadelijst overgelegd waarop weggenomen goederen staan vermeld. Volgens het rapport staan op deze lijst meerdere muziekinstrumenten, meerdere gouden sieraden, contanten, computers, meerdere cd's en dvd's, Playstations 4, een klok, een kluis en meerdere dure aanstekers. In het rapport staat voorts vermeld dat Consument geen enkele aanwijzing heeft, in de vorm van bijvoorbeeld bonnen, foto's of andere informatie, dat de door hem als gestolen opgegeven goederen bij hem in het bezit waren geweest. Desgevraagd door Verzekeraar heeft Consument als verklaring hiervoor gesteld dat de instrumenten door zijn vader op marktplaats zijn gekocht en er geen nota's van zijn. De nota's die er waren, waren in de kluis opgeborgen, evenals de sieraden die als gestolen zijn opgegeven. De kluis is gestolen zodat Consument die bonnen en bescheiden waarmee hij het voormalig bezit kon aantonen niet meer kan overleggen. Hoewel de Commissie oog heeft voor het feit dat diefstal moeilijk te bewijzen kan zijn en aan dat bewijs derhalve, ook in lijn met vaste rechtspraak (zie o.a. HR I I april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7070) geen al te hoge eisen mogen worden gesteld, acht zij het voorliggend bewijs onvoldoende. Met name omdat uit niets anders dan de verklaring van Consument zelf blijkt dat sprake is geweest van inbraak met diefstal terwijl gelet op de grote verscheidenheid aan goederen die volgens Consument zijn gestolen, van hem verwacht had mogen worden dat hij tenminste een begin van bewijs zou overleggen van het voormalig bezit van die goederen.

Hierin is Consument niet geslaagd. Verzekeraar heeft zich terecht op het standpunt gesteld dat Consument niet heeft aangetoond dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden.

- 4.2 Consument stelt dat Verzekeraar hem een onredelijk korte termijn heeft gegeven om de diefstal aan te tonen. Verzekeraar heeft per e-mail van 19 maart 2015 gevraagd om informatie ter onderbouwing van de claim en meegedeeld dat wanneer hij 'voor het eind van volgende week het bewijs van aanschaf niet [heeft] ontvangen' hij het dossier zal sluiten. Per e-mail van 30 maart jl. heeft Verzekeraar Consument een termijn van 14 dagen gegeven om zijn claim aannemelijk te maken. Consument heeft in reactie op deze e-mailberichten van Verzekeraar geen informatie overgelegd over de diefstal en de goederen die daarbij gestolen zouden zijn en erkend dat hij geen nader bewijs kon overleggen. Verzekeraar heeft naar aanleiding daarvan een definitief standpunt mogen innemen en dit standpunt terecht rechtstreeks ook aan Consument kenbaar gemaakt nu op grond van vaste rechtspraak belangrijke mededelingen ook aan de verzekeringnemer moeten worden gedaan (zie o.a. RvT 2003/70). Dat laat onverlet dat Verzekeraar tevens de contra-expert hierover had kunnen informeren nu deze zich als belangenbehartiger van Consument had gepresenteerd. Overigens staat vast dat Consument ook tijdens de onderhavige procedure niet met bewijzen van de diefstal en de schade is gekomen.
- 4.3 Omdat niet aannemelijk is geworden dat zich een gedekt evenement heeft voorgedaan, bestaat ook geen recht op contra-expertise. Het beroep van Consument op art. 7:959 BW kan hem niet baten. Dit artikel ziet op de expertisekosten ter vaststelling van de omvang van de schade en heeft geen betrekking op de vaststelling van de gehoudenheid tot betaling door de verzekeraar. Zie ook Parl. Gesch titel 7.17 BW, Deventer: Kluwer 2007, p. 191. De toezegging van Verzekeraar dat hij de akte van benoeming zou toesturen kan hieraan niet afdoen. Verzekeraar heeft toegelicht dat dit bericht berustte op een vergissing. Dit bericht was gestuurd aan de door Consument ingeschakelde belangenbehartiger. Deze belangenbehartiger heeft zich gepresenteerd als deskundige op het gebied van het indienen van claims bij verzekeraars en het vaststellen van schade. Hij wordt geacht te weten dat wanneer geen dekking onder de verzekering bestaat ook geen recht op contra-expertise bestaat en daarover zijn opdrachtgever, zijnde Consument, te informeren. Van een gerechtvaardigd vertrouwen bij Consument dat recht zou bestaan op een contra-expertise is derhalve geen sprake.
- 4.4 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de schade de verzekering beëindigd en de gegevens van Consument in de interne Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (IVR) opgenomen. De Commissie gaat hierop achtereenvolgens in.

- 4.5 Verzekeraar heeft de verzekering opgezegd maar, omdat zij bij de opzegging de daarvoor geldende termijn niet heeft aangehouden, aangeboden deze met terugwerkende kracht te herstellen per 23 april 2015. De Commissie gaat ervan uit dat dit aanbod nog geldt en Verzekeraar een eventuele registratie van opzegging in het systeem Vertrouwelijke Mededelingen per 23 april 2015 zal doorhalen. Indien Consument van die aanbod gebruik wenst te maken, kan hij hiertoe contact opnemen met Verzekeraar.
- 4.6 Ten aanzien van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR overweegt de Commissie als volgt. Anders dan Verzekeraar eerder aan Consument had bericht heeft hij de gegevens niet opgenomen in het Incidentenregister en in een register van de Stichting CIS. Op interne registraties is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVPFI) van toepassing. Ingevolge artikel 4.1 GVPFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Gegevensverwerking is zorgvuldig, indien de persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit vereiste wordt nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVPFI. Ingevolge artikel 5.5.1 GVPFI kunnen, ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de gebeurtenissenadministratie. Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, die haar werknemers, klanten, overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Gebeurtenissen kunnen een kleine impact, maar ook grote gevolgen hebben. Het varieert van een klant die een medewerker heeft uitgescholden tot aan de medewerker en zijn eventuele medeplegers die miljoenen hebben verduisterd. Registratie in de interne Gebeurtenissenadministratie van een verzekeraar geeft de verzekeraar de ruimte om gegevens op te slaan of nader te bestuderen terwijl de betrokkene daar buiten die onderneming geen gevolgen van hoeft te ondervinden (vgl. de 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars' van het Verbond van Verzekeraars, p. 17).
- 4.7 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de omstandigheid dat Consument een claim van aanzienlijke omvang heeft ingediend, waarbij de als gestolen opgegeven goederen zeer divers zijn terwijl op geen enkele manier het voormalig bezit van deze goederen is aangetoond, als een gebeurtenis in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI heeft mogen aanmerken en aldus heeft mogen overgegaan tot interne registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.
- 4.8 De conclusie is dat Verzekeraar, nu Consument de gestelde diefstal niet aannemelijk heeft kunnen maken, terecht het verzoek om dekking heeft afgewezen en dat Verzekeraar niet onrechtmatig heeft gehandeld door de persoonsgegevens van Consument intern te registreren.

Voor toewijzing van de door Consument gevorderde buitengerechtelijke kosten bestaat derhalve geen grond. Al hetgeen partijen overigens hebben aangevoerd kan niet tot een ander oordeel leiden en zal buiten beschouwing blijven.

- 4.9 Consument heeft voorts expliciet aan de orde gesteld dat het gedrag van Verzekeraar en de door haar ingeschakelde expert in strijd is met verschillende gedragscodes. De Commissie zal de Voorzitter van de Geschillencommissie verzoeken deze klachtonderdelen op grond van artikel 55.I van het Reglement door te verwijzen naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) nu deze raad speciaal is opgericht voor het toetsen van gedragingen van verzekeraars aan gedragscodes.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*