

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-43 I (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 oktober 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Aegon Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 19 september 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Inboedelverzekering. Schade door diefstal van inboedel. Tussen partijen bestaat discussie over de vraag of Consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat uit haar woning privécontanten zijn gestolen. De Commissie stelt het toe te wijzen bedrag ex aequo et bono vast op € 250,-. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- de brief met bijlagen van 7 december 2015 van de gemachtigde van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de e-mailberichten van Consument en haar gemachtigde met bijlagen.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 6 september 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

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

- 2.1 Consument heeft een inboedelverzekering bij Verzekeraar. Op 19 augustus 2015 is in de woning van Consument ingebroken en zijn goederen weggenomen. Consument heeft aangifte gedaan van diefstal uit de woning en de schade bij Verzekeraar gemeld.

- 2.2 In opdracht van Verzekeraar is expertise verricht. In het rapport van 12 september 2015 staat, voor zover van belang:

*“De daders hebben met name dure inboedelstukken als kleding en cosmetica weggenomen. Voorts werden diverse audiovisuele apparaten weggenomen en werd de reservesleutel van de auto weggenomen.*

*Verzekerde claimt eveneens de diefstal van een bedrag aan contanten. Dit bedrag behoort toe aan het eigen bedrijf van verzekerde. Het bedrag ad. EUR 1400,00 vermelden wij sans prejudice en werd niet opgenomen in de vaststelling.*

*(...)*

**Schadevaststelling**

**HoofdRubriek/Component**

	<b>Vastgesteld</b>
Inboedel/Inboedel	2.600,30
Inboedel/Audio-, visuele- en computer apparatuur	1.405,00
Inboedel/Lijfsieraden incl. horloges	1.200,00
Inboedel/geld en geldswaardig papier	300,00
Inboedel/Motorrijtuigen alsmede onderdelen en toebehoren	150,00
Subtotaal	5.655,30

*(...)*

**Uit te keren**

Verzekerde totaal

5.655,30

*(...)*”

- 2.3 Bij brief van 22 september 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht over de hoogte van de uitkering:

<b>“Betaalrubriek</b>	<b>Bedrag</b>
<i>inboedel</i>	€2.600,30
<i>Toegepast eigen risico</i>	€ 100,-
<b>Totaal</b>	<b>€2.500,30</b>

<i>audio-, visuele- en computer apparatuur</i>	€1.405,-
<b>Totaal</b>	<b>€1.405,-</b>

<i>geld en geldswaardig papier</i>	€ 300,-
<b>Totaal</b>	<b>€ 300,-</b>

<i>lijfsieraden incl. horloges</i>	€1.200,-
<b>Totaal</b>	<b>€1.200,-</b>

<b>Totale uitkering</b>	<b>€5.405,30”</b>
-------------------------	-------------------

- 2.4 Per e-mailbericht van 25 september 2015 heeft Consument gevraagd om een specificatie van de uitkering en meegedeeld dat slechts € 300,- voor contant geld is uitgekeerd terwijl een bedrag van € 1.400,- aan contanten is gestolen waarvan € 950,- aan privécontanten en € 450,- aan zakelijke contanten. Per e-mailbericht van 29 september 2015 heeft Consument, ter onderbouwing van dit standpunt, een bankafschrift toegestuurd van een pinopname van € 1.000,-.
- 2.5 Verzekeraar heeft Consument per e-mailbericht van 6 oktober 2015 het expertiserapport toegestuurd en Consument gevraagd voor het navigatiesysteem de aankoopfactuur in te sturen. Consument heeft hierop in haar e-mail van 7 oktober 2015 gereageerd:
- “In het schaderapport staat vermeld dat ik/verzekerde akkoord gaat met vastgestelde schadebedrag, dit betwist ik ten zeerste aangezien de schade expert hier juist geen antwoord op kon geven en mij tot de dag van vandaag nog niet duidelijk is wat er wel of niet wordt vergoed uit de lijst met goederen die ik in het Excel sheet heb vermeld. Er is geen schadebedrag genoemd en ik ben nergens mee akkoord gegaan. Daarnaast is de datum eerste bezoek niet 09-10-2015 maar 09-09-2015 en bestaat het bedrag aan contant geld € 1400,- uit € 950,- aan privé contanten en € 450,- uit zakelijke contanten. Dit heb ik de schade expert ook duidelijk gemaakt, daarnaast blijkt dit uit het bankafschrift dat ik Aegon reeds heb doen toekomen. (...)  
Zoals reeds aangegeven beschik ik niet over alle bonnen maar heb ik mijn best gedaan de gestolen goederen ook te onderbouwen middels bankafschriften. Over de bon van het navigatiesysteem beschik ik niet meer, wel over een bankafschrift, mijn autoverzekering vergoed deze niet en verwijst mij nogmaals naar de inboedelverzekering aldus Aegon.”*
- 2.6 In reactie daarop heeft Verzekeraar per e-mailbericht van 14 oktober 2015 Consument een specificatie opgegeven van de expert van de bedragen die tot de schadevaststelling hebben geleid. De totale schade bedraagt € 7.055,30. Ten aanzien van de contanten is een totaalbedrag van € 1.700,- vermeld waarvan € 300,- privé en € 1.400,- zakelijk. Voorts heeft Verzekeraar verzocht om een verklaring van Mediamarkt waaruit de aankoopnota en het aankoopbedrag van het navigatiesysteem blijkt en waaruit blijkt welk artikel is gekocht. Verzekeraar acht het door Consument overgelegde bankafschrift van januari 2015 onvoldoende.
- 2.7 Consument heeft per e-mailbericht van 15 oktober 2015 aan Verzekeraar haar eerdere verklaring over de omvang van het gestolen contant geld en het bewijs van het navigatiesysteem herhaald.

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

#### Vordering

- 3.1 Consument vordert dekking voor de diefstal van het navigatiesysteem en het contante privé-geld door betaling van een bedrag van € 1.279,-. Voorts klaagt Consument over het uitblijven van een deugdelijke reactie op verzoeken van Consument en de inadequate afhandeling van de schade en de klacht.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Anders dan in het expertiserapport staat vermeld is geen bedrag van € 1.700,- aan zakelijke contanten ontvreemd maar een bedrag van € 1.400,- waarvan een bedrag van € 950,- privé. Consument heeft als bewijs hiervan een rekeningafschrift overgelegd waarop een pintransactie van € 1.000,- staat. Verder heeft zij facturen overgelegd waaruit blijkt welk deel van het contant geld zakelijk is.
  - Consument heeft op 25 januari 2015 een navigatiesysteem gekocht. Zij heeft een rekeningafschrift overgelegd van een aan Mediamarkt betaald bedrag. Dit bedrag ziet op het navigatiesysteem en op een stofzuiger van ongeveer € 200,-. Verzekeraar heeft ook andere gestolen goederen vergoed waarvan geen (aankoop)bewijzen zijn overgelegd.
  - De schade vond plaats op 19 augustus 2015 maar pas op 9 september 2015 kwam de expert bij Consument langs. Consument heeft totaal 17 e-mails gestuurd, aan zowel de expert als aan Verzekeraar en nog verschillende keren telefonisch contact opgenomen met Verzekeraar teneinde inzicht in en duidelijkheid te krijgen over de wijze waarop de schade werd afgewikkeld en aan Verzekeraar uit te leggen dat er onjuistheden in het rapport stonden. Verzekeraar heeft slechts drie keer per e-mail geantwoord.

#### 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 Consument heeft ter zitting niet volhard in haar vordering tot vergoeding van het navigatiesysteem zodat nog aan de orde is de vraag of Verzekeraar is gehouden tot een aanvullende uitkering voor diefstal van contant geld.
- 4.2 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 stelt dat, anders dan in het eerste overzicht van de schade dat zij aan de expert heeft verstrekt, niet een bedrag van € 1.700,- aan zakelijke contanten is gestolen maar een totaalbedrag van € 1.400,- waarvan een bedrag van ongeveer € 950,- privécontanten betreft. Verzekeraar heeft bij bepaling van de hoogte van de uitkering vastgehouden aan de schadevaststelling van de expert. Zij stelt dat de expert tegenover Verzekeraar heeft bevestigd dat Consument bij het bezoek van de expert heeft verklaard dat een bedrag van € 1.400,- aan zakelijke contanten is gestolen. Eerst nadat Verzekeraar aan Consument had meegedeeld dat voor diefstal van zakelijk geld geen dekking onder de verzekering bestond, heeft Consument een aanvullend overzicht van de schade aan de expert gemaïld waarop het bedrag aan contanten is gesplitst in zakelijk en privé geld, aldus Verzekeraar. Consument heeft ter zitting aangevoerd dat met de expert was afgesproken dat zij een aanvullend overzicht van de schade kon overleggen en dat zij de expert dit aanvullende overzicht, waarop het contant geld is gespecificeerd, daags na zijn bezoek aan hem heeft gemaïld. Voorts heeft zij toegelicht dat zij altijd een ruim bedrag aan contant geld in haar bezit heeft ten behoeve van geplande aankopen. Ten tijde van de diefstal had zij ongeveer € 3.000,- contant geld in haar bezit. Zij had op 4 augustus 2015 een bedrag van € 1.000,- gepind omdat zij voornemens was een bakfiets te kopen. Het overige contant geld kon zij niet met rekeningafschriften aantonen zodat zij dat ook niet onder de verzekering heeft geclaimd.

- 4.3 De Commissie overweegt dat niet is komen vast te staan dat Consument het aanvullend overzicht met daarin de onderverdeling van het contant geld in een privé en een zakelijk bedrag pas heeft verstrekt nadat Verzekeraar of de expert haar had meegedeeld dat diefstal van zakelijk contant geld niet onder de verzekering is gedekt. De Commissie acht aannemelijk dat Consument de beschikking had over contant privégeduld maar is van oordeel dat niet voldoende aannemelijk is dat zij een bedrag van € 950,- contant privégeduld in haar bezit had ten tijde van de diefstal en het gepinde bedrag van € 1.000,- niet al deels besteed was. Gelet hierop beoordeelt de Commissie de schade van Consument door diefstal van contant privégeduld ex aequo et bono op een bedrag van € 250,-. Voor dit oordeel wordt aan de stelling van Consument, dat zij ten tijde van de diefstal ongeveer € 3.000,- aan contant geld in haar bezit had (dat zij van het gestolen bedrag conform de verzekeringsvoorwaarden slechts een deel heeft gevorderd), geen betekenis toegekend.
- 4.4 Alle overige door partijen aangevoerde stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden en blijven mitsdien onbesproken.

## **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 € 250,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld) .