

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-606
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en mr. A.M.T. Wigger, leden
en mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 17 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. en Unigarant N.V.,
gevolmachtigd agent van UVM, gevestigd te Hoogeveen,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft op zijn reisverzekering een claim ingediend wegens diefstal van bagage uit een geleende auto, tijdens een sanitaire stop langs de weg in het oosten van Turkije. Bij telefonisch contact met de alarmcentrale is Consument gewezen op het belang om aangifte te doen bij de politie. Ondanks diverse inspanningen heeft hij geen bewijs van aangifte verkregen. Nadat een onderzoek was ingesteld naar de omstandigheden waaronder de schade zou hebben plaatsgevonden, heeft Verzekeraar de claim afgewezen omdat onvoldoende was aangetoond dat een diefstal had plaatsgevonden op de door Consument gestelde wijze, dat de geclaimde zaken eigendom van Consument waren, dat hij alle geclaimde zaken bij zich had op reis en dat deze de nieuwwaarde en dagwaarde hebben die Consument stelt. De extra verblijfkosten zijn evenmin aannemelijk gemaakt.

Bij de beantwoording van de vraag of Verzekeraar zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument geen recht heeft op uitkering omdat hij de diefstal en de gestelde schade met betrekking tot de gestolen bagage onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt, heeft als uitgangspunt te gelden dat bij een schadeclaim als de onderhavige in beginsel geen hoge eisen mogen worden gesteld wat betreft het door de verzekerde te leveren bewijs. In beginsel is voldoende dat de verzekerde het bewijs van aangifte bij de politie van de diefstal overlegt en bewijs van het bezit en de waarde van de verloren/gestolen zaken, en op deze wijze het schadevoorval aannemelijk maakt. Dat kan evenwel anders zijn indien de door de verzekerde opgegeven feiten en omstandigheden met betrekking tot het schadevoorval redelijkerwijs aanleiding geven te twijfelen aan de waarachtigheid van die opgave. In een dergelijk geval mag de verzekeraar nader bewijs verlangen van het voorval en de als gevolg daarvan geleden schade (zie ook Geschillencommissie Kifid 2014-04, 2014-329 en HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF 7070, NJ 2004/568).

In dit geval geldt dat Consument geen enkel concreet bewijs van de diefstal heeft geleverd. Hij heeft geen bewijs van aangifte bij de politie kunnen overleggen. De gestelde braakschade aan de auto is niet onderbouwd met bijvoorbeeld foto's, een reparatienota of verklaringen van de opgegeven getuigen. Dat alles klemmt temeer nu de door Consument beschreven gang van zaken vragen oproept. Zo acht de Commissie niet goed denkbaar dat Consument niet heeft gemerkt dat dieven om 22.00 uur de kofferbak van de auto openbraken, het portier van de auto beschadigden en al zijn bagage wegnamen terwijl hij, naar eigen zeggen, maximaal vijftig meter verderop een sanitaire stop maakte. Verder bevreemdt het dat Consument kennelijk wel zijn paspoort bij zich gestoken had maar dat hij zijn portefeuille in zijn koffer had gestopt.

Ter zake van de gestolen zaken overweegt de Commissie dat niet goed te begrijpen is waarom Consument de voorzorg neemt een lijst van zaken op te stellen en van alle bagage stukken foto's te maken, maar vervolgens geen aankoopbewijzen kan overleggen. Het aantal en de totale waarde van de gestolen goederen zijn aanzienlijk in verhouding tot de duur van de voorgenomen reis. Met de foto's is niet aangetoond dat al deze zaken eigendom van Consument waren. Van de geclaimde voedingssupplementen is vastgesteld dat deze al vóór de diefstal aan familie van Consument waren afgegeven en ten tijde van de diefstal niet meer in de koffer zaten. Voor wat betreft de waarde van de geclaimde zaken mag van de duurdere artikelen, zoals een vrijwel nieuwe videocamera en verrekijker, in redelijkheid worden verwacht dat daarvan nog aankoopbewijzen, betalingsbewijzen en/of gebruikshandleidingen beschikbaar zijn. Consument heeft echter geen enkel bewijs van aankoop, bezit en waarde van de als gestolen opgegeven zaken kunnen leveren.

De Commissie is van oordeel dat onder de hiervoor genoemde omstandigheden voor Verzekeraar redelijkerwijs voldoende reden bestond te twifelen aan de waarachtigheid van de opgaven van Consument en dat Verzekeraar dus alle aanleiding had om van Consument nader bewijs te verlangen van de diefstal en de als gevolg daarvan geleden schade. Nu Consument dat nader bewijs op geen enkele wijze heeft kunnen leveren, kan niet als vaststaand worden aangenomen dat de diefstal daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Door geen gehoor te geven aan de oproeping voor de mondelinge behandeling van de klacht heeft Consument ook de mogelijkheid voorbij laten gaan om ter zitting alsnog een toelichting te geven. De slotsom is dat niet is komen vast te staan dat de gestelde diefstal daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. De vordering van Consument wordt reeds daarom afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met de klachtbrief van de gemachtigde van Consument d.d. 17 februari 2016 met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 25 mei 2016;
- de repliek van de gemachtigde van Consument d.d. 30 juni 2016.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar met ingang van 15 mei 2015 een doorlopende reisverzekering gesloten met Pakket keuze 'Compleet' en dekking voor de rubrieken
- Hulpverlening en Onvoorziene Uitgaven
 - Medische kosten
 - Bagage
 - Geld
 - Extra bedrag hobby-/sportuitrusting.

- 2.2 Consument is op 18 mei 2015 op vakantie gegaan naar het oosten van Turkije. Volgens de verklaring van Consument is op 19 mei 2015 omstreeks 22.00 uur, tijdens een sanitaire stop langs de weg, zijn bagage en geld gestolen uit de auto die van een kennis was geleend.
- 2.3 Consument heeft telefonisch contact opgenomen met de in de verzekerings-voorwaarden genoemde alarmcentrale. De medewerker van de alarmcentrale wees hem op het belang om van de diefstal aangifte te doen bij de politie. Ondanks diverse inspanningen heeft hij geen bewijs van aangifte verkregen.
- 2.4 Consument heeft bij Verzekeraar met een op 5 juni 2015 ondertekend schade-formulier een schadeclaim ingediend met betrekking tot de gestolen bagage, waaronder kleding, een horloge, een videocamera en een fototoestel met toebehoren, een verrekijker en contant geld, tot een totaalbedrag van € 8.356,92.
- 2.5 Verzekeraar heeft vervolgens een expertisebureau ingeschakeld voor het instellen van een onderzoek naar de omstandigheden waaronder de diefstal heeft plaatsgevonden. Een medewerker van dit bureau heeft op 11 augustus 2015 een interview van Consument afgenomen. Consument heeft daarna nog enkele correcties en aanvullingen ingediend. Met betrekking tot de schadegebeurtenis is de volgende verklaring opgenomen:

Evenement

U vraagt mij naar het incheckbewijs van mijn ruimbagage voor de vlucht van Rotterdam naar Batman. Ik had een koffer en een handtas. De koffer heb ik ingecheckt op de luchthaven als ruimbagage en mijn handbagage nam ik mee in de cabine.

U vraagt of de ruimbagage werd doorgelabeld naar Batman of dat de bagage bij de tussenlanding in Istanboel opnieuw moest worden ingecheckt.

Ik heb mijn ruimbagage in Istanboel genomen omdat ik daar nog iemand ging bezoeken. Later ben ik doorgevlogen naar Batman en daar heb ik mijn koffer opnieuw op de luchthaven van Istanboel ingecheckt als ruimbagage naar Batman. Ik moest ongeveer 18 uren in Istanboel zijn.

U vraagt mij of ik ook handbagage bij mij had en zo ja, wat zat in die handbagage.

Ik had in mijn handbagage, de reispapieren, geld, telefoon, de fotocamera, videocamera en de verrekijker had ik in de handbagage.

U vraagt mij waar en wat voor auto ik heb opgehaald (waaruit de diefstal werd gepleegd.)

Ik ben met de bus van Batman naar [woonplaats] gereisd. Daar ben ik bij familie gegaan, dat is mijn ooms F [naam Consument], C [naam Consument] en opa en oma gegaan. Ik heb de auto van de zoon van mijn oom geleend. Dat was een witte Sahin Tofaz, een vierdeurs model met kofferbak.

U vraagt mij van wie die auto is.

De auto was van O [naam Consument], ongeveer 30 jaar oud, Hij is de zoon van F [naam Consument] en woont met zijn vrouw bij zijn vader. Adres is [...] [woonplaats]

U vraagt mij hoe laat ik vanuit Salman naar het vooraf geboekte hotel ben vertrokken. Ik ben 's avonds rond 21.00 uur bij de familie vertrokken. Ik reisde alleen.

U vraagt mij hoelang ik ongeveer gereden had toen ik een sanitaire stop maakte.

Ik had ongeveer een kwartier a twintig minuten gereden toen ik last van darmen kreeg. Toen ben ik gestopt. Ik had de auto op slot gedaan toen ik bij de auto vandaan liep. Ik liep een helling af naast de weg en was ongeveer maximaal 50 meter van de auto verwijderd.

U vraagt mij wat ik zag toen ik bij de auto terugkwam.

Ik zag dat de bagageklep van auto openstond. Het voorportier aan de stuurzijde van de auto was wel beschadigd, maar was nog wel op slot. Men is dus niet in de passagiers ruimte van de auto geweest. U vraagt mij waarom ik mijn portefeuille in de bagage had gedaan en mijn paspoort bij mij droeg.

In [woonplaats] heb ik bij de familie de spullen uit de handbagage in de koffer gedaan. Ik heb wat kleding achtergelaten. Dat waren 1 overhemd, 1 spijkerbroek en twee T-shirts. Ik had dus alleen de grote koffer bij mij toen ik van [woonplaats] naar mijn hotel ging. Daarom had ik alles in de koffer aanwezig. Ik had alleen mijn paspoort en mijn telefoon bij mij. Ik had ook nog iets van ongeveer EUR 50 aan Turkse liras op zak..

U vraagt mij wanneer ik naar de politie in Veysel Karani ben gegaan en of ik direct na de diefstal de politie heb gewaarschuwd.

Na de diefstal uit de auto was ik naar het gereserveerde hotel gereden. Daar heb ik gevraagd waar het politiebureau was. Ik ben lopend van het hotel naar het politiebureau gegaan. Dat was ongeveer 15 minuten lopen. Ik durfde niet met de auto te gaan. Volgens de politie was het niet in hun gebied gebeurd. Ik ben daarna via het hotel naar een bureau van de militairen gegaan, dat was vlak bij het hotel.

Ik heb daar met een militair gesproken, ook die verwees naar een andere militaire post. Ik heb toen de auto opgehaald bij het hotel en naar Tuslagozu gegaan, dat is ongeveer 10 a 15 kilometer van het hotel. Ik ben ik ook langs de plaats gekomen waar de diefstal gepleegd was maar ik kon de plaats niet meer precies herkennen. Ik kwam 's nachts bij de militairen. Zij hebben mijn aangifte opgenomen, maar ik kreeg geen bewijs mee dat ik aangifte had gedaan. Na het bezoek aan de militairen ben ik naar het hotel gegaan. Ik kwam daar na middernacht aan. Ik heb daar geslapen en ik kon het hotel betalen van het geld dat ik nog op zak had. Ik wilde naar de heilige plek Veysel Karani. Ik wilde na dit bezoek nog naar Van enTatuan. Ik had alleen in Veysel Karani een hotel geboekt omdat ik daar geen familie of bekenden heb. In de andere plaatsen kende ik wel mensen, waar ik kon slapen.

U vraagt mij of ik op de terugvlucht van Batman naar Istanboel en van Istanboel naar Nederland ruimbagage had in gecheckt en welke handbagage ik bij mij had.

Op de terugweg had ik een tas geleend van familie in [woonplaats]. Daar ik de kleding inzitten die ik van familie heb gekregen/geleend.

- 2.6 Verzekeraar heeft de claim op 18 september 2015 afgewezen, omdat onvoldoende is aangetoond dat een diefstal heeft plaatsgevonden op de door Consument gestelde wijze. Eveneens acht Verzekeraar onvoldoende aangetoond dat de geclaimde zaken eigendom van Consument waren, dat hij alle geclaimde zaken bij zich had op reis en dat deze de nieuwwaarde en dagwaarde hebben die Consument stelt. De extra verblijfkosten zijn evenmin aannemelijk gemaakt.
- 2.7 Consument heeft op 16 oktober 2015 gemotiveerd bezwaar aangetekend tegen de afwijzing. Verzekeraar heeft hierop gereageerd met een brief van 30 november 2015, maar onder handhaving van de afwijzing. Verzekeraar heeft zijn standpunt op 25 mei 2016 toegelicht.
- 2.8 Ten tijde van de schadegebeurtenis waren de Voorwaarden ANWB Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering versie DRA ANE van toepassing.
In deze voorwaarden is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

Algemene Voorwaarden

Artikel 10. Welke verplichtingen heeft u bij een schadegebeurtenis?

Bij een schadegebeurtenis bent u verplicht:

[...]

9. de schade aan te tonen dan wel aannemelijk te maken.

Artikel 15. Wanneer vergoeden wij niet?

[...]

5. als u zich niet houdt aan uw verplichtingen en daardoor onze belangen schaadt.

Bijzondere voorwaarden

Dekkingen

Artikel 26. Bagage

Bagage

Onder bagage verstaan wij alles wat u tijdens de reis voor eigen gebruik bij u heeft, koopt of huurt.

Een goed afgesloten bagageruimte

Onder een goed afgesloten bagageruimte verstaan wij:

1. Een afzonderlijke, afgesloten (koffer)ruimte en/of dashboardkastje van een personen auto;
2. De bagageruimte van een personenauto die met een hoedenplank of rolhoes is afgedekt;
3. [...].
4. [...].

Verzekerd

U bent verzekerd voor diefstal, verlies van of schade aan uw bagage.

Uw bagage is ook verzekerd als het gestolen is uit of vanaf een vervoermiddel. U bent verzekerd voor schade in de volgende gevallen:

1. De bagage (inclusief kostbaarheden) werd korter dan 24 uren achtergelaten in een goed afgesloten bagageruimte;
2. [...].

Artikel 27. Geld

Geld

Onder geld verstaan wij wettige betaalmiddelen in de vorm van munten, bankbiljetten en cheques.

Verzekerd

Verzekerd is diefstal en verlies van geld.

Niet verzekerd

In onderstaande gevallen is schade door diefstal en verlies van geld niet verzekerd.

1. [...];
2. Geld achtergelaten in een motorrijtuig, tenzij het geld was opgeborgen in een afgesloten, goed gemonteerde kluis. De verzekerde moet dan kunnen bewijzen dat er ingebroken is;
3. [...].

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geclaimde schade, dan wel herbeoordeling van de claim om tot een minnelijke schikking te komen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst van reisverzekering. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Na het eerste telefonische contact met de alarmcentrale is Consument doorgereden naar zijn hotel, waar hem is uitgelegd hoe hij naar de dichtstbij gelegen politiepost moest rijden. Daar aangekomen bleek dat de diefstal had plaatsgevonden in een aangrenzende provincie en werd Consument verwezen naar de bevoegde Gendarmeriepost. Daar heeft hij alsnog aangifte kunnen doen, waarvan echter geen bewijs werd verstrekt. Consument is op 22 mei naar Istanbul gereisd, vanwaar opnieuw contact is opgenomen met de alarmcentrale. Daarbij is hem geadviseerd alsnog een bewijs van aangifte te bemachtigen, aangezien dat stuk zou moeten worden overgelegd bij het indienen van de claim op de reisverzekering. Consument heeft zijn verblijf in Istanbul verlengd naar 29 mei om alsnog de beschikking te krijgen over de aangifte. Daarvoor heeft hij via de rechtbank te Istanbul een verzoek ingediend bij de Gendarmerie om een afschrift van de aangifte te verstrekken, maar dat heeft niet geleid tot het gewenste resultaat. Ook heeft Consument getracht via kennissen in het oosten van Turkije contact te krijgen met de Gendarmeriepost waar hij aangifte had gedaan, maar ook dat heeft geen resultaat opgeleverd.
- De bagage bevond zich in de afgesloten kofferbak van de auto. Het slot van de kofferbak was geforceerd. De alarmcentrale heeft nagelaten Consument te adviseren foto's te maken van het geforceerde slot.
- De alarmcentrale is eveneens tekortgeschoten in het verschaffen van de juiste informatie over het vergaren van het benodigde bewijs. Bij het telefonisch contact met de alarmcentrale is enkel het belang van de aangifte benadrukt.
- Er is geen sprake geweest van opzettelijk misleiden van de Verzekeraar.
- De waarnemingen en verklaringen van de hotelmedewerker staan in direct verband met wat er is gebeurd. Aan deze getuigenverklaring is onvoldoende gewicht toegekend.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft het feit van de diefstal en de omstandigheden waaronder deze heeft plaatsgevonden onvoldoende aangetoond.
 - Consument kan geen bewijs van aangifte bij de politie overleggen;
 - De foto van de braakschade aan de auto is onduidelijk. Aanvankelijk had Consument verklaard dat hij en zijn familieleden geen foto van de beschadigde auto hadden;

- De opgegeven getuigen zijn niet verifieerbaar;
- Consument heeft zelf niets bemerkt van de diefstal, terwijl hij zich in de nabijheid bevond.
- Consument heeft onvoldoende aangetoond dat de geclaimde zaken zijn eigendom waren, dat hij alle geclaimde zaken bij zich had op reis en dat deze de nieuwwaarde en dagwaarde hebben die Consument stelt.
 - Consument kan van de geclaimde zaken geen enkel aankoopbewijs overleggen, ook niet van de dure zaken. Wel had hij op advies van een kennis een lijst gemaakt van alle stuks bagage die in de koffer gingen en van die bagage telkens foto's gemaakt.
 - Uit het onderzoek is gebleken dat ook geleende goederen op de goederen-lijst staan die niet eigendom van Consument waren.
 - De voedingssupplementen die waren geclaimd voor een bedrag van € 245,65 zaten niet in de gestolen koffer. Deze supplementen waren al afgegeven aan familie.
 - De hoogte van de claim lijkt niet in overeenstemming met de levens-standaard van Consument. Daarbij komt het onlogisch voor dat iemand alleen naar een politiek instabiele regio reist waar rondreizen blijkbaar niet zonder risico is, met zoveel kostbare bagage.
- De extra verblijfskosten zijn niet aannemelijk gemaakt. Het inschakelen van een advocaat voor het verkrijgen van een bewijs van aangifte is daarvoor onvoldoende. Ook op afstand had contact kunnen worden onderhouden met de advocaat. Deze kosten zijn niet gedekt.
- De hoofdregel is dat verzekeringnemer voldoende aannemelijk dient te maken dat de diefstal heeft plaatsgevonden en dat hij door de diefstal de schade heeft geleden die hij vordert. Normaliter mogen aan het bewijs van een dergelijke diefstal niet al te hoge eisen worden gesteld omdat vaak niet meer kan worden overgelegd dan een bewijs van aangifte en aankoopbewijzen. In dit geval is gebleken van feiten en omstandigheden die aan de gestelde diefstal en/of de hoogte van de schade doen twijfelen.

4. Beoordeling

- 4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag of Consument voldoende heeft aangetoond dat, zoals hij stelt, de diefstal uit de goed afgesloten kofferruimte van een personenauto heeft plaatsgevonden en/of bij de diefstal daadwerkelijk de door hem geclaimde zaken zijn onvreemd en/of deze zaken de door Consument gestelde waarde hebben.
- 4.2 Bij de beantwoording van de vraag of Verzekeraar zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument geen recht heeft op uitkering omdat hij de diefstal en de gestelde schade met betrekking tot de gestolen bagage onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt, heeft als uitgangspunt te gelden dat bij een schadeclaim als de onderhavige in beginsel geen hoge eisen mogen worden gesteld wat betreft het door de verzekerde te leveren bewijs. In beginsel is voldoende dat de verzekerde het bewijs van aangifte bij de politie van de diefstal overlegt en bewijs van het bezit en de waarde van de verloren/gestolen zaken, en op deze wijze het schadevoorval aannemelijk maakt.

Dat kan evenwel anders zijn indien de door de verzekerde opgegeven feiten en omstandigheden met betrekking tot het schadegeval redelijkerwijs aanleiding geven te twifelen aan de waarachtigheid van die opgave. In een dergelijk geval mag de verzekeraar nader bewijs verlangen van het voorval en de als gevolg daarvan geleden schade (zie ook Geschillencommissie Kifid 2014-04, 2014-329 en HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF 7070, NJ 2004/568).

- 4.3 In dit geval geldt dat Consument geen enkel concreet bewijs van de diefstal heeft geleverd. Hij heeft geen bewijs van aangifte bij de politie kunnen overleggen. De gestelde braakschade aan de auto is niet onderbouwd met bijvoorbeeld foto's, een reparatienota of verklaringen van de opgegeven getuigen. Dat alles klemmt temeer nu de door Consument beschreven gang van zaken vragen oproept. Zo acht de Commissie niet goed denkbaar dat Consument niet heeft gemerkt dat dieven om 22.00 uur de kofferbak van de auto openbraken, het portier van de auto beschadigden en al zijn bagage wegnamen terwijl hij, naar eigen zeggen, maximaal vijftig meter verderop een sanitaire stop maakte. Verder bevreemdt het dat Consument kennelijk wel zijn paspoort bij zich gestoken had maar dat hij zijn portefeuille in zijn koffer had gestopt. Ter zake van de gestolen zaken overweegt de Commissie dat niet goed te begrijpen is waarom Consument de voorzorg neemt een lijst van zaken op te stellen en van alle bagage stukken foto's te maken, maar vervolgens geen aankoopbewijzen kan overleggen. Het aantal en de totale waarde van de gestolen goederen zijn aanzienlijk in verhouding tot de duur van de voorgenomen reis. Met de foto's is niet aangetoond dat al deze zaken eigendom van Consument waren. Van de geclaimde voedings-supplementen is vastgesteld dat deze al vóór de diefstal aan familie van Consument waren afgegeven en ten tijde van de diefstal niet meer in de koffer zaten. Voor wat betreft de waarde van de geclaimde zaken mag van de duurdere artikelen, zoals een vrijwel nieuwe videocamera van € 1.899,00 en een eveneens vrijwel nieuwe verrekijker van € 429,00 in redelijkheid worden verwacht dat daarvan nog aankoopbewijzen, betalingsbewijzen en/of gebruikshandleidingen beschikbaar zijn. Consument heeft echter geen enkel bewijs van aankoop, bezit en waarde van de als gestolen opgegeven zaken kunnen leveren.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat onder de hiervoor genoemde omstandigheden voor Verzekeraar redelijkerwijs voldoende reden bestond te twifelen aan de waarachtigheid van de opgaven van Consument en dat Verzekeraar dus alle aanleiding had om van Consument nader bewijs te verlangen van de diefstal en de als gevolg daarvan geleden schade. Nu Consument dat nader bewijs op geen enkele wijze heeft kunnen leveren, kan niet als vaststaand worden aangenomen dat de diefstal daadwerkelijk heeft plaats-gevonden. Door geen gehoor te geven aan de oproeping voor de mondelinge behandeling van de klacht heeft Consument ook de mogelijkheid voorbij laten gaan om ter zitting alsnog een toelichting te geven.
- 4.5 De slotsom is dat niet is komen vast te staan dat de gestelde diefstal daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. De vordering van Consument wordt reeds daarom afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.