

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-401
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. drs. S.F. van Merwijk en mr. C.E. Polak,
leden en mr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 26 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Heeft verzekeraar zich redelijkerwijs op het standpunt kunnen stellen dat Consument geen recht heeft op uitkering omdat hij de gestelde schade met betrekking tot de gestolen goederen onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt? Door een wisselend feitelijke verhaal en het ontbreken van aanvullend bewijs van Consument kan niet worden vastgesteld dat de diefstal heeft plaatsgevonden en voor welk bedrag gestolen zou zijn.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier van 11 januari 2017;
- aanvullende stukken van Consument van 18 januari 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 17 maart 2017;
- de repliek van Consument van 30 maart 2017.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1.** Consument heeft op 16 februari 2015 een inboedelverzekering gesloten bij Verzekeraar.
- 2.2.** Op 8 maart 2016 heeft Consument een diefstal gemeld bij Verzekeraar. Op 28 mei 2015 heeft Consument de schade ontdekt en deze is ontstaan tussen 25 en 27 mei 2015 tijdens een ziekenhuisopname van Consument. De diefstal heeft plaatsgevonden nadat in een korte periode daaraan voorafgaand al tweemaal eerder is ingebroken bij Consument.
- 2.3.** Consument heeft getracht aangifte te doen, maar de politie heeft geweigerd daarvan proces-verbaal op te maken en is later niet nog eens langsgekomen om vingerafdrukken op te nemen.

- 2.4.** Na ontdekking van de diefstal heeft Consument geen sporen van braak aangetroffen. Pas onlangs heeft Consument een geforceerd (haakje van een) badkamerraampje ontdekt, waarvan hij tijdens de hoorzitting melding heeft gemaakt.
- 2.5.** In de eerste melding bij de Verzekeraar van 8 maart 2016 heeft Consument aangegeven dat hij schade heeft geleden voor een bedrag van € 72.000,--. Op 12 april 2016 heeft een expert op verzoek van Verzekeraar een bezoek gebracht aan Consument en naar aanleiding daarvan een rapport opgesteld. In dit rapport is de toedracht omschreven. De sieraden en het geld zijn uit de voorraadkast gestolen, waarbij gebruik is gemaakt van een sleutel die zich in de ladekast van het keukenblok bevond. Het is voor de expert onduidelijk gebleven hoe de daders zijn binnengekomen. De expert heeft geen sporen van braak aangetroffen en heeft vastgesteld dat de sloten niet waren vervangen na de vorige schade (terwijl daar wel geld voor was uitgekeerd). De expert heeft geconstateerd dat er geen politierapport is opgemaakt en dat de dienstdoende agenten hun twijfels hadden over een diefstal. Bij de overige opmerkingen heeft de expert gemeld dat eerst de nota's uit het buitenland door Consument moesten worden opgevraagd en er aangifte gedaan moest worden voordat het dossier heropend zou kunnen worden. Verder is daar aangegeven dat de politie de aangifte niet wilde opnemen omdat die Consument niet vertrouwde en dat dit ook de reden was van de late melding.
- 2.6.** In november 2016 heeft Consument, na een afwijzing door Verzekeraar van de vordering tot uitkering over te gaan, een brief gestuurd aan Verzekeraar waarin hij heeft voorgesteld dat Verzekeraar aan hem € 12.000,-- zou betalen zodat hij zijn schulden kon aflossen. Verzekeraar heeft per brief van 25 november 2016 aangegeven te persisteren in zijn afwijzend standpunt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1.** Consument vordert € 42.000,-- Dit bedrag vertegenwoordigt een bedrag aan sieraden van € 40.000,-- en een bedrag van € 2.000,-- aan spaargeld voor (de studie van) de zoon van Consument.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2.** Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De diefstal heeft plaatsgevonden in afwezigheid van Consument die toen voor opname in het ziekenhuis verbleef samen met zijn vrouw. Hun zoon logeerde op dat moment bij zijn grootouders.
 - Speciaal om de bonnen van de sieraden te achterhalen is Consument naar [naam land] gereisd en dat heeft hem € 3.000,-- gekost. Volgens de bonnen bleek de schade € 40.000,-- zijn.
 - Consument had enige tijd voor de inbraak een bedrijf gestart en in verband daarmee zijn mensen in zijn huis geweest. Mensen van de gemeente hebben destijds een sleutel gekregen die zij ook weer hebben teruggegeven. Met (een duplicaat van) deze sleutel zouden de inbrekers kunnen zijn binnengekomen.

- De politie wil geen proces-verbaal opmaken en niet terugkomen om vingerafdrukken op te nemen. Sinds een eerder incident in een speeltuintje waarbij Consument door politie is meegenomen, heeft de politie zich niet empathisch opgesteld tegenover Consument.
- De melding heeft zo laat plaatsgevonden omdat eerst nog de facturen achterhaald moesten worden in [naam land].
- Pas later heeft Consument het geforceerde badkamerraam ontdekt.

Verweer Verzekeraar

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

- De vordering roept teveel vraagtekens op. Het later voorgestelde bedrag van € 12.000,-- is eveneens een reden voor twijfel, helemaal in het licht van de eerder genoemde bedragen.
- De expert heeft geen braaksporen aangetroffen en ook het kapotte raam niet ontdekt. De expert heeft verder vastgesteld dat de politie weliswaar een bezoek aan Consument heeft gebracht maar toch geen proces-verbaal heeft opgemaakt.
- Consument heeft pas na acht tot negen maanden na de ontdekking van de diefstal de claim ingediend waardoor Verzekeraar in zijn belangen is geschaad.

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 uitkering omdat hij de gestelde schade met betrekking tot de gestolen goederen onvoldoende annemelijk heeft gemaakt. Bij de beantwoording van deze vraag heeft als uitgangspunt te gelden dat bij een schadeclaim als de onderhavige in beginsel geen hoge eisen mogen worden gesteld aan het door Consument te leveren bewijs van diefstal. In beginsel is het voldoende dat Consument het bewijs van aangifte van diefstal bij de politie overlegt en bewijs van het bezit en de waarde van de gestolen zaken en op deze wijze het schadevooral annemelijk maakt. Dat kan evenwel anders zijn indien de door Consument opgegeven feiten en omstandigheden met betrekking tot het schadevooral redelijkerwijs aanleiding geven te twifelen aan de waarachtigheid van die opgave. In een dergelijk geval mag Verzekeraar nader bewijs verlangen van het voorval en de als gevolg daarvan geleden schade. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2014/04 r.o. 5.1 en HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF70702004, NJ 2004/568. Ook in deze zaak heeft Verzekeraar aanvullend bewijs gevraagd aan Consument. Dit kon Consument niet overleggen.

4.2. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar gezien de steeds wisselende versies van Consument aangaande de toedracht van de diefstal aanvullend bewijs van Consument mocht vragen. Het ene moment gaat Consument uit van het binnentreden van de woning met gebruikmaking van een sleutel en het andere moment zou de woning binnentreden zijn door het kapot maken of althans het forceren van een raam. Het geforceerde raam is ook pas veel later ontdekt, niet aan de expert gemeld, en wordt aan zowel Verzekeraar als aan de Commissie kenbaar gemaakt tijdens de zitting. Ook de gevorderde bedragen zijn wisselend. Tenslotte is opvallend dat pas na 8 of 9 maanden de diefstal aan Verzekeraar wordt gemeld. Een aangifte van Consument is nooit door de politie opgenomen.

Bij gebreke van een aannemelijke andersluidende verklaring, houdt de Commissie het ervoor dat de achtergrond daarvan is dat ook de politie serieuze twijfels had bij de waarachtigheid van het verhaal van Consument.

- 4.3.** Op basis van het wisselende feitelijke verhaal van Consument en het feit dat Consument geen aanvullend bewijs heeft kunnen aanleveren, hoewel Verzekeraar dit gezien de in r.o. 4.2 genoemde omstandigheden naar het oordeel van de Commissie wel degelijk mocht verlangen, kan niet worden vastgesteld dat de diefstal heeft plaatsgevonden en voor welk bedrag gestolen zou zijn.
Op basis van het hiervoor overwogene stelt de Commissie vast dat de Verzekeraar de vordering terecht heeft afgewezen.

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.