

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-669
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. S.O.H. Bakkerus, leden en
mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 8 oktober 2015
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 10 oktober 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een inbraakschade in de woning gemeld en een beroep op de dekking van de inboedelverzekering gedaan. Onder de gestolen voorwerpen bevinden zich onder meer twee Perzische tapijten, een aantal pakken en een muziekinstrument. Verzekeraar heeft de claim voor wat betreft deze voorwerpen afgewezen omdat Consument het bezit en de waarde ervan niet heeft aangetoond. De Commissie is van oordeel dat Consument het bezit van de tapijten door het overleggen van getuigenverklaringen en aankoopnota's voldoende heeft aangetoond. De vordering wordt op dit onderdeel toegewezen. Dit geldt evenwel niet voor de geclaimde pakken en het muziekinstrument

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van de gemachtigde van Consument;
- de aanvullende brief van de gemachtigde van Consument van 9 september 2016;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie daarop van de gemachtigde van Consument;
- de aanvullende brief van de gemachtigde van Consument van 12 december 2016;
- de brief van Verzekeraar van 9 maart 2017.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft sinds 15 juli 2010 bij Verzekeraar onder meer zijn inboedel verzekerd.
- 2.2 In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“Ba Bijzondere voorwaarden inboedel

(...)

1.2 Inboedel

Onder inboedel wordt verstaan: alle roerende zaken die behoren tot de particuliere huishouding van de verzekerden, met inbegrip van:

- gereedschappen, inclusief die voor de uitoefening van een beroep in loondienst;
- brom- en (snor)fietsen indien zij zich in het woonhuis bevinden;
- motorisch voortbewogen grasmaaimachines en kinderspeelgoed, die een snelheid van 16 km per uur niet overschrijden;
- soortgelijke zaken als hiervoor bedoeld van een ander dan een verzekerde welke tijdelijk onder berusting van een verzekerde zijn, mits deze niet elders zijn verzekerd.

Niet tot de inboedel worden gerekend:

- geld en geldswaardige papieren;
- lijfsieraden;
- audio-, visuele- en computerapparatuur;
- motorrijtuigen (anders dan hiervoor genoemd), vaartuigen en caravans, alsmede de onderdelen en toebehoren hiervan;
- aanhangwagens.

(...)

5 Onderverzekering en garantie tegen onderverzekering

5.1 Onderverzekering

Indien bij schade blijkt dat het verzekerde bedrag lager is dan de waarde van de inboedel onmiddellijk voor de schadegebeurtenis, wordt de schadevergoeding verleend in de verhouding van het verzekerde bedrag tot de volle waarde.

5.2 Garantie tegen onderverzekering

5.2.1 Indien uit het polisblad blijkt, dat u uw inboedel hebt verzekerd met garantie tegen onderverzekering, garanderen wij, dat wij u de schade volledig vergoeden, ongeacht of het verzekerde bedrag overeenstemt met de volle waarde van de verzekerde inboedel.

(...)

5.2.3 Indien bij schade blijkt dat de gegevens op grond waarvan wij de garantie hebben verstrekt door u onjuist of onvolledig zijn weergegeven, is de hiervoor genoemde garantie niet van kracht.

(...)

Bd Bijzondere voorwaarden kostbaarheden/recreatiegoederen

(...)

1.2 Kostbaarheden

Onder kostbaarheden worden verstaan: al die zaken die als zodanig volgens de omschrijving op het polisblad zijn verzekerd.

(...)”

- 2.3 In de nacht van 14 op 15 juli 2013 is in de woning van Consument ingebroken. Consument heeft op 15 juli 2013 bij de politie aangifte gedaan van woninginbraak met diefstal uit de woning. In de bijlage bij het proces-verbaal van aangifte zijn als gestolen goederen onder meer opgenomen:

computers met toebehoren, horloges, een navigatiesysteem, camera's met toebehoren, een mobiele telefoon, € 795,00 contant geld, een (akte)tas, diverse sieraden en twee Perzische tapijten uit [Naam Land].

- 2.4 Na ontvangst van de schademelding heeft Verzekeraar een schade-expert ingeschakeld om de schadeomvang vast te stellen.
- 2.5 Consument heeft ter onderbouwing van zijn claim aan de expert onder meer twee gescande foto's van de Perzische tapijten overgelegd. De eigenschappen van de digitale foto's vermelden dat de foto's op 7 mei 2013 om respectievelijk 12:04 en 12:23 zijn gemaakt. Daarnaast heeft Consument de deskundige afschriften van de in het Engels gestelde facturen van de tapijten van 7 mei 2013 overgelegd. Op deze facturen staan naast de naam van Consument als koper, tevens de omvang van de tapijten ("200 x 300 cm"), het materiaal ("wool and silk"), de namen van de ontwerpers, de kleuren en de prijzen ("28368 Euro" en "18912 Euro" van de kleden vermeld.
- 2.6 Bij e-mailbericht van 5 september 2013 heeft de expert Consument gevraagd of hij nog in het bezit was van de originele facturen van de tapijten. Hierop heeft Consument op dezelfde dag als volgt gereageerd:
- "Er zijn twee nieuwe kostuums (compleet, inc. bijpassende overhemd, stropdas en bijbehorende schoenen) gestolen, de ene met merk Armani (totaal 2795 euro) en de andere met merk Zegna (totaal 3250 euro). De kostuums waren ingepakt in een cover voorzien van de merklabe. Ze hebben alleen de nieuw en ingepakte kostuums weggehaald en de oude laten staan. (...) Verder is een iPod weggehaald ter waarde van 165 euro. (...) Tot slot, een traditionele music instrument "setar" (...) (handgemaakt en had ik in [Naam Land] besteld en betaald) die boven de kast lag, is ook gestolen. Ik had voor die instrument 1250 euro betaald (in [Naam Land] en niet via bank, dus geen bonnen). Deze facturen zaten in mijn business tas die ook gestolen is. Over de facturen van de tapijten: de facturen van de tapijten zijn niet in [Naam Land] gescand of gemaild. Ik heb ze zelf gescand en de originele bewaarde ik in mijn business tas. (...) Meestal maak ik ook een scan van belangrijke facturen en bewaar ik ze in cloud of op mijn lokale harde schijf. Vandaar kon ik van een aantal facturen een kopie en wat foto's van gestolen goederen inleveren. Als u het heel erg noodzakelijk vindt om meer bewijs dan een kopie van de facturen en foto's van tapijten te hebben, kan ik de verkoper van de tapijten vragen via email of brief bevestigen dat de tapijten tot mij behoorden. Ik laat het aan u over. U heeft mijn volledige medewerking".*
- 2.7 Op 29 oktober 2013 heeft de schade-expert Consument het volgende medegedeeld: "(...) De schade aan de onvreemde tapijten zullen wij onder strikt voorbehoud opnemen in onze schadeopstelling daar er niet kan worden aangetoond op welke wijze deze tapijten werden betaald. (...) Daarnaast bespraken wij met u de maximeringen die ten grondslag liggen aan onder meer de sieraden en de audiovisuele apparatuur waaronder computerapparatuur en de camera's vallen. (...)
- | | | |
|-------------------------|-----|-----------|
| Sieraden | EUR | 3.430,00 |
| Audiovisuele apparatuur | | 5.379,00 |
| Geld/geldwaardig papier | | 795,00 |
| Inboedel | | 2.170,00 |
| Inboedel (tapijten) | | 47.280,00 |
| Autoaccessoires | | 199,00 |

Totaal inclusief btw EUR 59.253,00"

2.8 Bij e-mailbericht van 2 november 2013 heeft Consument de schade-expert verzocht de schade opnieuw vast te stellen, omdat de gestolen kostuums, de iPod en de setar niet in de berekening waren opgenomen. Voor wat betreft de gestolen tapijten verklaarde Consument dat zijn zus na het overlijden van zijn moeder in maart 2013 naar [Naam Land] was gegaan om de nalatenschap te regelen. Omdat het niet mogelijk is geld van [Naam Land] naar Europa over te maken dan wel geld uit [Naam Land] mee te nemen, had Consument zijn zus gevraagd van zijn erfdeel twee tapijten op zijn naam te kopen en die mee naar Nederland te nemen. De zus van Consument heeft de tapijten vervolgens in juni 2013 naar Nederland gebracht. De tapijten waren van zeer fijne kwaliteit en konden makkelijk in de koffer worden geplaatst. De tapijten waren overigens met contant geld betaald, hetgeen volgens Consument in [Naam Land] zeer gebruikelijk is.

2.9 Op 21 november 2013 heeft de schade-expert Consument de volgende aangepaste schadevaststelling toegezonden:

Sieraden	EUR 3.430,00
Audio/visuele apparatuur	5.544,00
Geld/geldwaardig papier	795,00
Inboedel	2.170,00
Inboedel, tapijten (onder voorbehoud)	47.280,00
Inboedel, kostuums en setar (onder voorbehoud)	7.295,00
Autoaccessoires	199,00
Totaal inclusief btw	EUR 66.713,00

2.10 Consument heeft de schade-expert medegedeeld dat hij zich kon vinden in de vastgestelde schade.

2.11 Verzekeraar heeft Consument na ontvangst van het expertiserapport een schadebedrag van € 9.708,00 toegekend. In de brief van 9 januari 2014 heeft Verzekeraar de volgende toelichting gegeven:

"Audio-, visuele- en computerapparatuur

De totale claim bedraagt € 5.743,-. Dit bedrag hebben wij ook uitgekeerd.

Geld

De totale claim bedraagt € 795,-. Dit bedrag hebben wij ook uitgekeerd.

Sieraden

De totale claim bedraagt € 3.430,-. De sieraden zijn maar voor € 1.000,- verzekerd. Wij hebben dan ook € 1.000,- uitgekeerd.

Van de geclaimde armanipakken, citer en perzische tapijten is het bezit niet aangetoond. Van de perzische tapijten kon geen betalingsbewijs worden overlegd. Ook de invoerdocumenten van deze tapijten konden niet worden getoond. Gezien het bovenstaande zullen wij de niet aangetoonde goederen dan ook niet vergoeden".

- 2.12 Consument kon zich niet vinden in de hoogte van de schade-uitkering en heeft zich tot een advocaat gewend. Bij brief van 22 september 2014 heeft de gemachtigde van Consument Verzekeraar onder toezending van vier foto's, waarop volgens Consument hij met de gestolen kostuums en setar te zien is, verzocht tot een aanvullende schadevergoeding over te gaan. Verzekeraar heeft hierop het afwijzende standpunt gehandhaafd.
- 2.13 Bij brief van 23 april 2015 heeft de gemachtigde van Consument zich nogmaals tot Verzekeraar gewend. Voor een nadere onderbouwing van de schadeclaim heeft de advocaat het volgende schriftelijke bewijzen overgelegd: verklaringen van de zusters van Consument, een afschrift van het gebruikte e-ticket, de verklaring van een kennis van Consument die verklaarde de tapijten in het huis van Consument te hebben gezien, kopieën van de paspoorten van de zusters en de kennis en een afdruk van de webpagina van de [Naam Land] overheid, waarin staat vermeld dat reizigers per paspoort 20 m² handgeweven vloerkleden uit [Naam Land] mogen meenemen. De zus van Consument die naar [Naam Land] was gereisd heeft onder meer verklaard dat de tapijten niet groot en van zeer fijne kwaliteit waren. De vloerkleden wogen in totaal 12 kg en haar eigen bagage 35kg. Aangezien zij maximaal 35kg aan bagage mocht meenemen, diende zij voor de extra bagage van 12kg een bedrag van 3.240.000,00 [Naam munteenheid] te betalen. Een factuur hiervan is aanwezig. Verzekeraar bleef van mening dat onvoldoende bewijs was geleverd en zag geen aanleiding het standpunt te herzien.
- 2.14 De gemachtigde van Consument heeft Verzekeraar vervolgens een afschrift van het paspoort van de verkoper van de tapijten alsmede zijn verklaring in het [officiële taal van naam land] en een Nederlandse vertaling toegezonden. De Nederlandse verklaring bevat onder meer het volgende:
- "(...) Nadat mevrouw [zus consument] langs kwam konden we via Skype contact nemen met de heer [naam consument] en hem de foto's van de tapijten die ik had gemaakt sturen. Nadat hij de foto's van diverse tapijten had gezien heeft de heer [naam consument] twee fijn geknopte tapijten van de ontwerpers (...), elke 6 m² gekozen. Op zijn verzoek werd de facturen in Latijns letters, Engels, en de prijzen in Euro geschreven. Nadat de prijs was betaald, heb ik een reiskoffer met wielen voor haar gekocht om de tapijten mee te kunnen dragen. Over de uitvoer van de tapijten heb ik haar uitgelegd dat volgens het douanebeleid mag elke passagier voor maximum 20 m² tapijten uitvoeren als het voor privé gebruik is. Rond de 3de week van de maand juni heeft de heer [naam consument] mij in een telefonisch contact medegedeeld dat zijn zus de tapijten naar Holland had meegenomen".*
- 2.15 In de klachtprocedure bij Kifid heeft de gemachtigde van Consument aanvullende stukken overgelegd met betrekking tot de nalatenschap van de moeder van Consument. Het gaat om twee documenten in het [officiële taal van naam land] die door een beëdigde vertaler naar het Nederlands zijn vertaald. In de vertaalde documenten staat vermeld dat de moeder van Consument een bedrag van 16.888.424.500 [Naam munteenheid] op haar depositorekening had staan en dat het nalatenschap na de aftrek van kosten en schulden 15.988.424.500 [Naam munteenheid] bedroeg. Volgens de gemachtigde van Consument bedroeg de nalatenschap, uitgaande van een omrekenkoers van € 1,00 = 38.000,00 [Naam munteenheid], € 420.748,00.

Daarnaast beschikte de moeder van Consument nog over contant geld, gouden munten en diverse onroerende zaken.

- 2.16 Ter zitting heeft de Commissie Consument ten aanzien van de gestolen pakken aanvullende vragen gesteld.
- Consument heeft de Commissie hierop medegedeeld dat de door Verzekeraar ingeschakelde deskundige niet eerder naar nota's van deze pakken had gevraagd. De Commissie heeft Consument in de gelegenheid gesteld afschriften hiervan over te leggen. Verzekeraar zou vervolgens de mogelijkheid krijgen hierop te reageren. De gemachtigde van Consument heeft bij brief van 7 februari 2017 diverse kopieën van bankafschriften van Consument overgelegd, waaruit de aanschaf van de gestolen kleding zou moeten blijken. Met de brief van 9 maart 2017 heeft Verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat Consument zijn claim voor wat betreft de pakken op basis van de verstrekte stukken onvoldoende heeft onderbouwd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert van Verzekeraar een aanvullende vergoeding van € 54.575,00, vermeerderd met de kosten van rechtsbijstand, ten tijde van de zitting een bedrag van € 9.200,00 plus PM, althans een zodanig bedrag als de Geschillencommissie in goede justitie vermeent te behoren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Consument heeft ter onderbouwing van zijn schadeclaim diverse stukken overgelegd. Met alle verklaringen, bewijsstukken en toelichting heeft hij op zijn minst de eigendom en het bezit van de gestolen goederen voldoende aannemelijk gemaakt. Van Consument kan en mag niet meer worden verwacht. Het kan niet zo zijn dat zonder facturen, een invoerbewijs of een betalingsbewijs het bezit van de gestolen goederen niet aannemelijk kan worden gemaakt. Bovendien heeft Consument verklaard dat hij de meeste facturen in een aktetas bewaarde en dat ook die bij de inbraak is gestolen.
 - In beginsel mogen geen hoge eisen worden gesteld aan verzekerde voor wat betreft het aanleveren van bewijs van de diefstal, het aannemelijk daarvan maken is voldoende. Consument voldoet hieraan.
 - Er is geen enkele reden om aan de juistheid van de verklaring van Consument en de door hem overgelegde bewijzen te twijfelen. Verzekeraar heeft hetgeen Consument heeft aangevoerd en overgelegd zonder deugdelijke motivering in twijfel getrokken.
 - Het is Consument niet duidelijk waarom Verzekeraar ten aanzien van de tapijten een invoerdocument verlangt, aangezien een invoerdocument waarbij de invoer door een derde is uitgevoerd niet direct een causaal verband van het bezit door Consument aantoonst.
 - Tapijten zijn geen kostbaarheden maar vallen onder de inboedel. Tapijten worden in de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden ook niet uitgesloten van de inboedel. Verder beschouwt Consument de tapijten ook gewoon als inboedel. Op de overgelegde foto's is te zien dat dergelijke tapijten passen binnen het interieur van zijn woning.

- Consument heeft juist voor een garantie tegen onderverzekering gekozen, zodat in geval van schade geen beroep kan worden gedaan op een eventuele onderverzekering. Dit geldt eveneens als de waarde van de inboedel niet juist is ingeschat.

Verweer van Verzekeraar

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

- Het is opmerkelijk dat de nota's van de tapijten in het Engels zijn opgemaakt en dat de prijzen in Euro zijn vermeld. Verder staat de naam van Consument als koper vermeld terwijl vast staat dat hij niet zelf de aankoop heeft gedaan en evenmin bij de aankoop aanwezig was. Verder verschillen de handtekeningen op de twee facturen van elkaar en kan de authenticiteit van de nota's niet worden vastgesteld.
- Voor wat betreft de erfenis is onduidelijk welke persoon welk bedrag heeft geërfd. Daarnaast ontbreekt een onderbouwing van de stelling dat Consument de opdracht aan zijn zus had gegeven om tapijten te kopen. De twijfel over de aankoop van de tapijten is mede gebaseerd op het feit dat de betaling van de kleden volgens Consument met contant geld is voldaan. Het zou hierbij gaan om een zeer groot bedrag, te weten € 47.280,00.
- De getuigen kunnen niet als onafhankelijke getuigen worden aangemerkt. Het betreft namelijk verklaringen van twee zusters en een kennis van Consument. Dit zijn partijdige getuigen. Daarnaast is onduidelijk op welke wijze en onder welke omstandigheden en wanneer deze verklaringen tot stand zijn gekomen.
- Verzekeraar heeft zijn twijfels over de wijze van vervoer en de invoer van de tapijten. Bij de invoer van producten boven € 430,00 moet namelijk aangifte bij de douane worden gedaan. Over deze producten dient belasting te worden afgedragen. Niet is gebleken dat aangifte is gedaan dan wel over de kleden belasting is afgedragen. De door Consument genoemde website waarop de uitvoerrechten van [Naam Land] staan vermeld is niet meer toegankelijk, zodat controle op dit punt niet mogelijk is. Nog daargelaten dat het maar de vraag is of twee tapijten met een gestelde waarde van € 47.280,00 in een koffer passen en zo zijn vervoerd, volgt uit het feit dat extra bagage is ingecheckt en de betaling van de meerkosten voor een zwaardere koffer nog niet dat er twee tapijten zijn vervoerd.
- Tapijten met een dergelijke waarde dienen te worden beschouwd als kostbaarheden. Vast staat dat Consument geen kostbaarhedenverzekering heeft gesloten. Voor zover Consument erin zou slagen het bezit van de tapijten aannemelijk te maken, lag het op zijn weg Verzekeraar te informeren over deze bijzondere bezittingen en deze eventueel apart bij te verzekeren. Dit heeft Consument echter niet gedaan, zodat er geen dekking op de verzekering is.
- Voor zover Consument het bezit van de tapijten kan aantonen, is sprake van onderverzekering. De op het polisblad genoemde garantie tegen onderverzekering is niet van toepassing als de informatie waarop deze is afgegeven niet correct blijkt. Bij een dergelijke uitbreiding van de inboedel dient de verzekeringnemer daarvan melding te maken, zodat de verzekerde som kan worden aangepast.
- De door Consument overgelegde bankafschriften tonen niet de aanschaf van de geclaimde pakken aan. Uit de afschriften valt namelijk niet op te maken waarvoor de betalingen zijn verricht. Daarvoor bestaat alleen de verklaring van Consument. De bedragen op de afschriften komen verder niet overeen met de door Consument geclaimde schade.

Daarnaast ontbreken op sommige afschriften het rekeningnummer en de naam van de rekeninghouder.

- Consument heeft onvoldoende bewijs voor het bezit en de waarde van de setar geleverd. Een enkele foto is hierin onvoldoende bewijs.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar gehouden is Consument een aanvullende schadevergoeding toe te kennen, bestaande uit de vergoeding van de geclaimde tapijten, de pakken en de setar.
- 4.2 Voor de beantwoording van deze vraag dient de Commissie zich, voor wat betreft de tapijten, eerst te buigen over de vraag of de geclaimde tapijten onder de dekking van de inboedelverzekering vallen. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de tapijten kostbaarheden zijn en dat deze buiten de dekking van de inboedelverzekering vallen. Consument had hiervoor een aparte kostbaarhedenverzekering moeten sluiten. Consument betwist dit en stelt dat de tapijten onderdeel van de inboedel zijn en onder de dekking van de inboedelverzekering vallen. De Commissie overweegt dat het begrip 'kostbaarheden' in artikel 1.2 van de Bijzondere voorwaarden kostbaarheden/ recreatiegoederen niet nader is omschreven. Daarnaast is een tapijt in artikel 1.2 van de Bijzondere voorwaarden inboedel niet expliciet genoemd als een van de voorwerpen die buiten de omschrijving van het begrip 'inboedel' vallen. Naar het oordeel van de Commissie kan op basis van de verzekeringsvoorwaarden niet zonder meer worden vastgesteld dat de tapijten als kostbaarheden moeten worden aangemerkt. De lezing van Consument dat de tapijten tot de inboedel behoren – en dus onder de dekking van de inboedelverzekering vallen - is dan ook een redelijke lezing, waartegen Verzekeraar te weinig heeft ingebracht.
- 4.3 Vervolgens rijst de vraag of sprake is van schade en zo ja, wat de omvang hiervan is. Uitgangspunt is dat het op de weg van de verzekerde ligt om zijn schade aan te tonen. In het onderhavige geval betekent dit dat Consument aan de hand van bewijsstukken het bezit van de tapijten, de pakken en de setar voldoende aannemelijk maakt. Met Consument is de Commissie van oordeel dat bij een schadeclaim als de onderhavige in beginsel geen hoge eisen mogen worden gesteld aan het door hem te leveren bewijs van diefstal. In beginsel is het voldoende dat de verzekerde het bewijs van aangifte van diefstal bij de politie overlegt en bewijs van het bezit en de waarde van de gestolen zaken vlak voor de diefstal levert 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 beweerdelijke 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).
- 4.4 Vast staat dat Consument bij de politie aangifte heeft gedaan van diefstal van de Perzische tapijten.

Verder heeft Consument een aannemelijke verklaring gegeven voor de wijze van eigendomsverkrijging van de tapijten in [Naam Land] en ter onderbouwing daarvan heeft hij voldoende bewijzen overgelegd. Hij heeft verklaringen van zijn zusters, een kennis en de verkoper in [Naam Land] overgelegd, die deze eigendomsverkrijging onderschrijven. Naar het oordeel van de Commissie is van tegenstrijdige verklaringen geen sprake. Van belang acht de Commissie verder dat Consument kopieën van de facturen van de tapijten heeft verstrekt. Consument heeft ter zitting verklaard dat de bedragen op de facturen in Euro staan vermeld omdat de wisselkoers van de [Naam Land] [Naam munteenheid] flink kan fluctueren. De Commissie vindt deze verklaring niet onaannemelijk. De omstandigheid dat Consument niet over de originele nota's beschikt doet hieraan niet af. Ook aan de afschriften ervan komt in relatie met de overige bewijsmiddelen betekenis toe.

- 4.5 De Commissie is verder van oordeel dat Verzekeraar zich onvoldoende heeft ingespannen om de door Consument en zijn gemachtigde overgelegde stukken te onderzoeken. Verzekeraar heeft enkel de authenticiteit van de verstrekte stukken en de verklaringen in twijfel getrokken zonder zich in te spannen om de authenticiteit van de door Consument aangeleverde stukken en verklaringen zelf te verifiëren en op hun waarheidsgehalte te onderzoeken.
- 4.6 Aan het oordeel van de Commissie doet evenmin af de omstandigheid dat Consument geen invoerdocument met betrekking tot de tapijten kan overleggen. Het feit dat de zuster van Consument bij het vervoeren van de tapijten naar Nederland geen aangifte bij de douane heeft gedaan en aldus over de producten geen belasting (invoerrechten) heeft betaald, betekent niet dat alleen daarmee gereede twijfel ontstaat dat Consument het bezit van de tapijten niet heeft gehad.
- 4.7 Voor zover Verzekeraar zich op het standpunt stelt dat bij bewijs van het bezit van de tapijten een aanvullende uitkering niet op zijn plaats is omdat sprake is van een aanzienlijke onderverzekering, overweegt de Commissie dat in artikel 5.1 van de Bijzondere voorwaarden is bepaald dat in geval van schade aan de inboedel blijkt dat sprake is van onderverzekering, dit leidt tot uitkering van een schadevergoeding in de verhouding van het verzekerde bedrag tot de volle waarde en niet tot een volledig verval van uitkering. Naar het oordeel van de Commissie lag het op de weg van Verzekeraar in geval van onderverzekering te beoordelen welk bedrag Consument conform de bepaling van artikel 5.1 toekomt. Verzekeraar heeft zich echter enkel op het standpunt gesteld dat sprake was van onderverzekering en de claim afgewezen. Ook als de garantie tegen onderverzekering in het onderhavige geval niet van kracht zou zijn, kan dit niet leiden tot een afwijzing van de (gehele) claim met betrekking tot de tapijten.
- 4.8 Ten aanzien van de geclaimde pakken en de setar concludeert de Commissie dat Consument er niet in is geslaagd het bezit ervan aan te tonen. Consument heeft geen aankoopnota's van deze voorwerpen overgelegd. Uit de dagafschriften van zijn bankrekening die Consument na de zitting heeft overgelegd kan niet worden afgeleid welke bedragen betrekking hebben op de geclaimde pakken. De op de dagafschriften vermelde bedragen kunnen niet worden herleid tot de door Consument genoemde pakken en de setar.

Het eerder verstrekte beeldmateriaal kan evenmin als een voldoende onderbouwing van de claim worden beschouwd. Dat Consument op de foto's een pak droeg en met een muziekinstrument staat afgebeeld, brengt niet mee dat daarmee het bezit en de diefstal van de geclaimde pakken en setar is aangetoond.

- 4.9 Gelet op het hiervoor overwogene komt de Commissie tot het oordeel dat Consument de claim ten aanzien van de tapijten voldoende aannemelijk heeft gemaakt. Dit leidt ertoe dat Verzekeraar gehouden is Consument een aanvullende uitkering overeenkomstig het expertiserapport toe te kennen. De vordering ten aanzien van de geclaimde pakken en de setar wordt afgewezen.
- 4.10 Nu Consument in overwegende mate in het gelijk wordt gesteld, wordt Verzekeraar veroordeeld in de juridische kosten conform het Liquidatietarief Kifid (kostenvergoeding voor rechtsbijstand) behorende bij artikel 44.1 van het Reglement. Voor dit onderdeel wijst de Commissie – op basis van één procespunt voor de (gehele) schriftelijke fase en één procespunt voor de mondelinge behandeling – een bedrag toe van € 1.000,00.

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 € 47.280,00 te vermeerderen met het bedrag van € 1.000,00 voor de juridische kosten in de procedure bij Kifid. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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.