KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-194
d.d. 28 juni 2012
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden en mevrouw mr.drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Samenvatting

Bindend advies. Diefstalschadeclaim op woonhuisverzekering.
Consument claimt bij Aangeslotene diefstalschade ten gevolge van inbraak in zijn woning. Als gestolen goederen worden onder meer sieraden, kleding en audio-, visuele- en computer-apparatuur opgegeven, ter waarde van ruim € 20.000,00. Een door Aangeslotene in-geschakeld onderzoeksbureau rapporteert dat Consument een bewindvoerder heeft en over geringe financiële middelen beschikt. Volgens de onderzoeker kan Consument het bezit van de als gestolen opgegeven goederen niet aannemelijk maken. De door Consument overgelegde nota's corresponderen niet met de bankgegevens en volgens de onderzoeker heeft Consument tegenstrijdige verklaringen afgelegd onder andere omtrent zijn financiële positie. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene bij haar oordeelsvorming mocht afgaan op de bevindingen van het onderzoeksbureau. Consument heeft deze bevindingen onvoldoende weerlegd. Aangeslotene heeft op basis van de feiten kunnen concluderen dat Consument heeft gehandeld in strijd met de schade-informatie plicht en de medewerkingplicht, waardoor geen recht bestaat op enigerlei vorm van vergoeding. Aangeslotene heeft de persoons-gegevens van Consument terecht in het interne registratiesysteem kunnen opnemen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het ingevulde en door Consument op 23 mei 2011 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 3 oktober 2011;
- de repliek van Consument van 20 februari 2012;
- de dupliek van Aangeslotene van 24 februari 2012.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 april 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft bij Aangeslotene een woonverzekering gesloten. Van toepassing zijn de verzekeringsvoorwaarden IWV02. In 2008 is de verzekering per 27 juni 2009 opgezegd.

2.2 Artikel 2.1.3 (Schade-informatieplicht) van de overkoepelende voorwaarden luidt:
"*Verzekeringnemer of verzekerde is verplicht binnen redelijke termijn naar waarheid aan verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen die voor verzekeraar van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.*".
Artikel 2.1.4 (Medewerkingplicht) van de overkoepelende voorwaarden luidt:
"*Verzekeringnemer of verzekerde is verplicht zijn volle medewerking te verlenen en zich te onthouden van alles wat de belangen van de verzekeraar zou kunnen schaden.*".

2.3 Artikel 2.2.1 (Schaden van belangen) van de overkoepelende voorwaarden luidt:
"*Aan de [productnaam verzekering] en aan de hierin opgenomen verzekeringen kunnen geen rechten worden ontleend indien verzekeringnemer of verzekerde een of meer verplichtingen bij schade niet is nagekomen en verzekeraar daardoor in een redelijk belang is geschaad.*".
Artikel 2.2.2 (Opzet tot misleiding) van de overkoepelende voorwaarden luidt: '
"*Elk recht op uitkering vervalt indien verzekeringnemer of verzekerde een of meer van de verplichtingen bij schade niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden. Dit geldt niet indien de misleiding het verval van dit recht niet rechtvaardigt.*".

2.4 Op 10 juni 2009 heeft Consument aangifte gedaan bij de politie in verband met een inbraak in zijn woning op 9 juni 2009. In het door hem ondertekende proces-verbaal van aangifte is onder meer de volgende verklaring van Consument opgenomen:

"*Op dinsdag 9 juni 2009, omstreeks 16.00 uur, kwam ik terug bij mijn woning. Ik zag dat mijn voordeur op een kiertje stond. Ik zag dat mijn deur en deurpost kapot waren. Ik zag dat dit op drie punten was. Ik zag dat dit ter hoogte van mijn sloten was. Ik voelde dat de deur niet meer op slot was. Ik zag dat in mijn woonkamer mijn televisie op de grond stond. Ik zag dat meerdere spullen van mijn televisiekast waren weggenomen.*".

In de bijlage gestolen goederen worden onder meer sieraden, kleding en audio-, visuele- en computerapparatuur genoemd, ter waarde van in totaal ruim € 20.000,00.

2.5 Consument heeft op 10 juni 2009 een claim ingediend op zijn woonverzekering. Naar aanleiding daarvan heeft Aangeslotene een onderzoeksbureau opdracht gegeven de schadeclaim te onderzoeken.

2.6 In het onderzoeksrapport van 21 september 2009 is onder andere het volgende te lezen:

" *Toedracht: verzekerde verklaarde sinds april 2009 een bewindvoerder te hebben. Hij heeft echter sinds 29 januari 2008 als bewindvoerder [naam bewindvoerder]. (…) Verzekerde gaf de bewind-voerder aan niet over relevante bankbescheiden te beschikken en bleek eerst bij onderhavige schade ter onderbouwing van zijn claim wel over bankbescheiden te beschikken. (…) Wij analyseerden alle door verzekerde in etappes gezonden bewijsmateriaal, aankoopnota's en rekeningafschriften. Verzekerde claimt goederen, gekocht in de periode 27 mei - 26 september 2008 voor > € 12.000,00 en kleding gekocht van 9 februari - 24 mei 2009 voor > € 4.000,00. Overgelegde [naam warenhuis] nota's, circa 50 stuks, kunnen niet door middel van kasopnamen worden verantwoord. Van wel op bankafschriften zichtbare [naam warenhuis] betalingen waren geen nota's voorhanden. Voorts heeft verzekerde 2 nota's van [naam warenhuis] overgelegd welke beide op 1 februari 2009 om 16.02 uur van verschillende kassa's afkomstig zijn. [Naam warenhuis] stelde dat dit geen aankopen verricht door 1 persoon kunnen zijn. (…) Wij toonden de bewindvoerder de door verzekerde als bewijsmateriaal overgelegde fotoreportages van zijn uitgestalde kleding met merken. Zij heeft bij verzekerde nimmer de door hem geclaimde kostbare merkkleding gezien.*".

2.7 Op grond van de bevindingen van het onderzoeksbureau heeft Aangeslotene bij brief van 12 oktober 2009 de claim afgewezen en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het intern registratiesysteem. In de betreffende brief van Aangeslotene van 12 oktober 2009 verwijst Aangeslotene naar de artikelen 2.1.3 en 2.1.4 van de overkoepelende voorwaarden.

2.8 Na het doorlopen van de interne klachtprocedure bij Aangeslotene heeft Consument zich tot Kifid gewend.

3. Geschil

Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de door hem geleden schade ten gevolge van inbraak in zijn woning op 9 juni 2009. De schade wordt geraamd op ruim € 20.000,00.

3.1 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Ten onrechte wordt door Aangeslotene gesteld dat Consument niet over voldoende middelen beschikte om zijn aankopen te kunnen doen. De aankopen van de gestolen goederen hebben plaatsgevonden in 2008, in die periode kon Consument nog over zijn eigen geld beschikken. Pas vanaf januari 2009 is het budget beperkt tot € 40,00 per week.
- Uit een door Consument overgelegde verklaring van een medewerkster van [naam warenhuis] blijkt dat de op 1 februari 2009 bij twee verschillende kassa's verrichte aankopen van horloges wel door één persoon kunnen zijn verricht omdat de kassapunten vlak bij elkaar staan op dezelfde afdeling.

- De bewindvoerder van Consument kon de door Consument geclaimde goederen niet bij hem hebben gezien, omdat zij niet in het gedeelte van de woning van Consument is geweest waar de goederen lagen.
- Vrienden en kennissen, evenals de kapper en kleermaker van Consument hebben de goederen, waaronder de merkkleding, wel kunnen zien.

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:
- Ten tijde van het verzoek tot geschilbeslechting was sprake van onderbewindstelling, Consument was derhalve onbevoegd het geschil voor te leggen aan de Commissie. Verder heeft Consument niet voldaan aan de in het reglement genoemde termijn voor het voorleggen van een klacht.
- In strijd met de waarheid heeft Consument tegenover de expert verklaard dat hij pas sinds april 2009 onder bewind staat terwijl hij reeds op 29 januari 2008 onder bewind is gesteld.
- Het door de bewindvoerder toegestane budget voor levensonderhoud bedraagt € 40,00 per week. Het is niet aannemelijk dat Consument over voldoende financiële middelen beschikte om de geclaimde goederen aan te schaffen.
- De door Consument overgelegde aankoopnota's zijn ongeloofwaardig ter ondersteuning van zijn claim omdat deze - daar waar Consument stelt dat het elektronische betalingen betreft - niet overeenstemmen met informatie op bankafschriften van Consument.
- De bewindvoerder van Consument heeft verklaard geen van de door Consument geclaimde goederen bij Consument te hebben aangetroffen.
- Op 1 februari 2009 om 16:02 uur werden op verschillende kassa's van een warenhuis nota's uitgedraaid die beide door Consument zijn overgelegd ter onderbouwing van zijn claim voor een vijftal horloges. Geheel in strijd hiermee heeft Consument op 10 juli 2009 verklaard dat de nader genoemde horloges midden 2008 zouden zijn aangeschaft. Het onderzoeksbureau heeft Consument met deze tegenstrijdige informatie geconfronteerd maar hiervoor destijds, in augustus 2009, geen verklaring van Consument ontvangen. Pas in 2011 komt Consument met de verklaring van de medewerkster van [naam warenhuis] dat Consument de aankopen op 1 februari 2009 zelf zou hebben verricht. Dit is niet geloofwaardig.
- Consument is er niet in geslaagd zijn claim aannemelijk te maken en heeft een verkeerde voorstelling van zaken gegeven.
- De bewering van Consument dat hij een uitkering van de belastingdienst op 17 september 2008 heeft gebruikt om zijn aankopen te verrichten is in strijd met de feiten: het merendeel van de door Consument overgelegde nota's dateert van vóór die datum.
- Consument stelt dat er voldoende personen zijn die kunnen verklaren dat hij over de gestolen goederen beschikte, maar het ontbreekt aan schriftelijke en ondertekende verklaringen van die personen.

3.3 Ten aanzien van de door Aangeslotene gevoerde formele verweren stelt Consument het volgende:
- Uit een beschikking van de kantonrechter blijkt dat de bewindvoering per 28 november 2011 is opgeheven. Consument behoeft voor het voeren van de onderhavige procedure derhalve geen toestemming van de bewindvoerder. Consument heeft overigens zijn klacht binnen de daartoe gestelde termijn voorgelegd, te weten in mei 2011.

4. Beoordeling

4.1 Voor zover Aangeslotene zich beroept op niet-ontvankelijkheid van Consument wegens onderbewindstelling ten tijde van het voorleggen van het onderhavige geschil, oordeelt de Commissie dat sprake is van een gedekt verweer. De directie van Aangeslotene heeft immers in haar verweer op 3 oktober 2011 er blijk van gegeven dat zij op de hoogte was van de onderbewindstelling en zij heeft deze omstandigheid betrokken in haar oordeelsvorming omtrent de diefstalschadeclaim als zodanig. Aangeslotene verwijst in haar verweer naar haar brief aan de Ombudsman Financiele Dienstverlening van 30 november 2010. Ook in deze brief wordt de onderbewind-stelling betrokken ter onderbouwing van het afwijzend standpunt van Aangeslotene. De Commissie leidt uit een en ander af dat Aangeslotene heeft afgezien van een beroep op mogelijke niet- ontvankelijkheid van Consument wegens onder bewindstelling.

4.2 Vervolgens beroept Aangeslotene zich (alsnog) op de overschrijding van de termijn voor het indienen van een klacht alsmede op de eerder genoemde onbevoegdheid van Consument om een geschil in een bindend advies procedure aanhangig te maken. De Commissie acht dit beroep thans niet meer aan de orde nu zoals eerder gesteld de directie van Aangeslotene, tevens eindverantwoordelijke, op zichzelf zowel op de hoogte was van de in de procedure geldende termijnen als de onderbewindstelling van Consument ten tijde van het voorleggen van het geschil en hierop geen beroep heeft gedaan in haar al genoemde verweer van 3 oktober 2011.

4.3 Uitgangspunt bij de beoordeling van de vordering vormen het polisblad en de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden. Consument claimt een uitkering in verband met diefstal van een groot aantal (luxe) goederen. Het ligt op de weg van de verzekerde, in dit geval Consument, de door hem geclaimde schade te bewijzen. Hiertoe is op zijn minst vereist dat hij - aan de hand van concreet bewijs - het bezit van de door hem geclaimde goederen aannemelijk maakt. Het door hem overgelegde bewijs kan blijkens de bevindingen van de door Aangeslotene geraadpleegde expert niet als een geloofwaardige onderbouwing van de claim worden beschouwd. Volgens Consument zijn de in deze procedure gehanteerde expertiserapporten ondeugdelijk

en gebaseerd op foutieve aannames doch Consument heeft deze vermeende onregelmatigheden in de rapportages niet aannemelijk gemaakt. De Commissie is daarom van oordeel dat Aangeslotene bij haar besluitvorming mocht afgaan op de bevindingen van het door haar geraadpleegde onderzoeksbureau. Deze bevindingen worden voldoende gestaafd door objectief vaststelbare feiten. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene zich voldoende heeft ingespannen om de door Consument ingediende claim te onderzoeken en daarbij voldoende zorgvuldigheid heeft betracht.

4.4 Op grond van het voorgaande acht de Commissie het standpunt van Aangeslotene gerechtvaardigd, te weten dat Consument er niet in is geslaagd aannemelijk te maken dat de door hem als gestolen geclaimde goederen aan hem toebehoorden. Aangeslotene heeft kunnen concluderen dat Consument heeft gehandeld in strijd met de schade-informatieplicht en de medewerkingplicht ex de artikelen 2.1.3 en 2.1.4 van de overkoepelende voorwaarden alsmede dat hij daarmee de belangen van Aangeslotene heeft geschaad. Aangeslotene heeft bovendien aan de bevindingen van het onderzoeksbureau de conclusie kunnen verbinden dat Consument de bedoeling had Aangeslotene te misleiden teneinde een (hogere) uitkering te ontvangen terwijl daar bij een juiste voorstelling van zaken geen recht op zou hebben bestaan. Overeenkomstig artikel 2.2.2 van de overkoepelende voorwaarden - dat overeenkomt met artikel 7:941 lid 5 BW - vervalt alsdan elk recht op uitkering. Dit een en ander rechtvaardigt het door Aangeslotene ingenomen standpunt dat zij niet gehouden is tot enige vergoeding over te gaan.

4.5 Overigens acht de Commissie de door Aangeslotene genomen maatregel, te weten de opname van de persoonsgegevens van Consument in de incidentenregistratie, passend.

4.6 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.