Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-04 d.d. 7 januari 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Strijdige verklaringen omtrent een inboedelschade. Niet aannemelijk is geworden dat Consument een gedekte schade heeft geleden. Aangeslotene kon schadevergoeding afwijzen. Voldoende is komen vast te staan dat Consument frauduleus heeft gepoogd Aangeslotene te bewegen tot het doen van een uitkering waarop hij geen recht had. Aangeslotene is terecht overgegaan tot interne en externe registratie van Consument.

Consument,

tegen

Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de brief van Consument met bijlagen, waaronder het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 15 mei 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de brief van 2 september 2012 van Consument.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 17 december 2012 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument heeft met ingang van 11 juni 2010 via een gevolmachtigd agent bij Aangeslotene een inboedelverzekering afgesloten. De op de verzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden bepalen onder meer: ‘Diefstal van inboedel uit (kelder)boxen en uit

ruimten die voor derden toegankelijk zijn, na het aantonen van sporen van binnen braak, is verzekerd tot maximaal per schadegebeurtenis: (…) € 4000,-'.
3.2 Volgens opgave van Consument is in de periode van 1 tot 17 augustus 2010 diens kelderbox opengebroken en zijn daaruit een crossmotor, crosskleding, een helm, laarzen en gereedschappen ontvreemd. De crossmotor was via voormelde gevolmachtigd agent bij een andere verzekeraar verzekerd. Bij Aangeslotene heeft Consument vergoeding van de crosskleding, de helm, de laarzen (met een gezamenlijke waarde ad € 1.499,97) en de gereedschappen (waarde ad € 1.063,10) geclaimd.
3.3 Aangeslotene heeft geweigerd de geclaimde zaken te vergoeden. Volgens haar brief van 17 mei 2011 aan de rechtsbijstandverzekeraar van Consument heeft Consument tegenstrijdige verklaringen afgelegd, heeft hij moedwillig gemajoreerd, heeft hij niet aangetoond dat de gereedschappen hem toebehoorden en heeft hij evenmin aangetoond dat de geclaimde zaken in de genoemde periode ontvreemd zijn. In verband daarmee heeft zij de gegevens betreffende Consument doen registreren in haar incidentenregister, heeft zij zijn personalia doorgegeven aan de Stichting CIS en heeft zij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte gebracht.
3.4 Blijkens het rapport van het door de gevolmachtigd agent ingeschakelde onderzoeksbureau heeft Consument ten overstaan van een expert van dat bureau omtrent de crosskleding, de helm en de laarzen verklaard: 'Diverse crosskleding, laarzen en een helm met een totale waarde van € 1.497,97 inclusief BTW. Deze goederen heb ik op 3 juni 2010 bij (…) Motors (…) aangekocht. Ik overhandig u de originele aankoopfactuur (…) Deze nota heb ik bij aankoop van de leverancier ontvangen. (…) Deze aankoop heb ik destijds contant betaald.'
Omtrent de gereedschappen verklaarde Consument ten overstaan van de expert het navolgende: 'Diverse gereedschappen ten behoeve van mijn crossmotor. Deze gereedschappen zaten in een kist (…). Dit gereedschap heb ik op 15 juli 2010 voor een bedrag van € 1.063,10 inclusief BTW aangekocht bij (X). Bij dit bedrijf werkt een kennis van mij, (Y). Hij heeft dat gereedschap voor mij geregeld. Ik ontving van hem bij levering van de gereedschappen een offerte. Deze offerte overhandig ik u (…). Deze aankoop werd eveneens door mij contant afgerekend. (…)'
3.5 Blijkens het rapport van voormeld bureau heeft Consument later ten overstaan van een onderzoeker van dat bureau omtrent de crosskleding, de helm en de laarzen verklaard: 'Dit betreft dus de factuur van (…) Motors. Op de rekening staat 'proforma' genoteerd. Ik heb zelf, samen met (Z), deze kleding gekocht bij (...) Motors (…). Ik had de kleding al gekocht op verschillende momenten op verschillende facturen. Ik heb deze factuur van (…) Motors ontvangen van (A), de eigenaar van (…) Motors. Hij heeft mij deze proforma factuur volgens mij enkele dagen na 3 juni 2010 opgestuurd. Ik weet niet waarom hij mij deze factuur heeft opgestuurd. Ik had namelijk wel aan hem gevraagd om mij een bon te doen toekomen, omdat ik wel een bon wilde hebben. (A) heeft kennelijk dus de bon uitgeschreven op 3 juni 2010. Ik heb de bon niet bij hem opgevraagd omdat er bij mij was ingebroken in de berging of dat de spullen waren gestolen. Ik heb dit al eerder opgevraagd. Alle kleding die op de factuur staat vermeld is aan mij geleverd (op verschillende data) en had ik dus in bezit. Deze is gestolen, omdat ze in een tas lag die in de berging lag.'

Omtrent de gereedschappen verklaarde Consument toen het navolgende: 'Ik heb tevens de expert (…) een factuur overhandigd van (X), de datum 15 juli 2010. Dit betreft alle weggenomen gereedschappen uit mijn berging. Deze gereedschappen waren allemaal mijn eigendom. Ik heb de gereedschappen gekocht van mijn stiefvader, de heer (Z). Hij heeft ze via (Y) (…) besteld die werkzaam is bij (X). Hij heeft toen deze offerte opgemaakt en al deze op de factuur genoemde gereedschappen lagen in een kist in mijn berging. Ik heb het geld contant vervolgens betaald aan mijn stiefvader en heb het gereedschap dus in bezit gehad.'
3.6 Verder bevat het rapport, wat betreft de crosskleding, de helm en de laarzen, de weergaven van verklaringen van de heer (A) per telefoon en per e-mail. Diens verklaringen komen samengevat erop neer dat (A) door (Z) werd gevraagd om een bon uit te schrijven met betrekking tot de crosskleding, de helm en de laarzen, dit in verband met een inbraak. Volgens de nummering van de proforma-bon zou aannemelijk zijn dat deze tussen 22-6 en 28-6 is uitgeschreven, maar op verzoek van de stiefvader van Consument, (Z), van autobedrijf (Z), werd deze op 3 juni gedateerd, aldus (A).
Verder bevat het rapport wat betreft de gereedschappen de weergaven van verklaringen van de heer (Y) per telefoon en per e-mail. Diens verklaringen komen samengevat erop neer dat (Y) op of omstreeks 15 juni 2010 werd gebeld door (Z) van autobedrijf (Z), dat een klant van (X) is. (Z) vroeg om een offerte van de gereedschappen. Volgens (Y) zijn de artikelen die op de offerte staan in de jaren voorafgaand aan de offerte wel aangeschaft geweest door (Z).
3.7 Nadien, op 4 januari 2011, heeft (Z) verklaard: 'Ik ben stiefvader van (Consument) geweest. In de loop van de tijd heb ik voor hem voor € 1499,97 aan motorkleding gekocht bij (…) Motors (…) en € 1063,10 aan gereedschap bij (X) op naam van mijn firma (Z). Dit met de onderlinge afspraak dat (Consument) geleidelijk deze bedragen aan mij zou terug betalen. Er bestaan dus geen oorspronkelijke bonnen dat deze materialen door (Consument) zijn gekocht, hij heeft deze feitelijk van mij gekocht. (…)'
Op 6 januari 2011 heeft (A) verklaard: '(…) verklaart ondergetekende hierbij op 3-6 aan (Z) voor een bedrag ad € 1499,97 aan motorkleding te hebben verkocht en geleverd. De reden waarom door (Z) eerder een nota is opgevraagd weet ik niet meer. Naar aanleiding van het verzoek heb ik een 'pro forma' nota opgesteld omdat ik om administratieve redenen geen nieuwe nota kon maken. Het verkochte wat op de pro forma nota staat betreft hetgeen ik op verschillende momenten aan (Z) heb verkocht.'

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene alsnog de geclaimde bedragen van € 1.499,97 en € 1.063,10 vergoedt en de gedane registraties van Consument doet doorhalen.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
Tussen 1 en 17 augustus 2010 is niet alleen de crossmotor gestolen, maar zijn ook crosskleding, een helm, laarzen en gereedschappen van Consument ontvreemd. De crossmotor was bij een andere verzekeraar verzekerd. Deze verzekeraar heeft inmiddels een bedrag van € 4.000,- voor de crossmotor aan Consument vergoed. De bij Aangeslotene geclaimde schade heeft betrekking op dezelfde schadedatum en daarom gaat Consument ervan uit dat ook Aangeslotene nu tot vergoeding daarvan zal overgaan. Consument is het met het afwijzend oordeel van de Ombudsman niet eens omdat hij feitelijk als leugenaar en

fraudeur wordt weggezet, terwijl hij dat pertinent niet is. Diverse getuigen kunnen dat onder ede bevestigen. Ook zijn foto's van de inbraak beschikbaar.
4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Aangeslotene heeft Consument verzocht door middel van originele nota's die op zijn naam zijn gesteld aan te tonen dat hij de gestolen goederen zelf heeft aangeschaft. Aangeslotene heeft dat verzocht omdat Consument aanvankelijk aangaf de gestolen zaken zelf te hebben aangeschaft en te hebben betaald. Hij kon daar echter geen bewijsstukken van overleggen. Later wijzigde hij zijn verklaring, wat dat betreft, bijvoorbeeld aldus dat de goederen niet rechtstreeks door hem zijn aangeschaft en betaald. Consument is er echter opnieuw niet in geslaagd aan te tonen dat de goederen daadwerkelijk door hem zijn aangeschaft.
- De Ombudsman heeft de klacht van Consument afgewezen. De inhoud van de afwijzingsbrief van 20 februari 2012 van de Ombudsman sluit geheel aan bij de mening van Aangeslotene.
- Consument heeft niet voldaan aan de in artikel 29.4 van het Reglement gestelde eis. Zijn vordering is mager onderbouwd. Zijn bewijsaanbod is gebrekkig. Bovendien maakt hij niet voldoende duidelijk waarom hij het met het oordeel van de Ombudsman niet eens is.
- Consument bedoelt nu kennelijk te stellen dat hij middels het horen van getuigen onder ede kan aantonen dat hij ten onrechte geen uitkering heeft ontvangen. Aangeslotene blijft echter van de eerste door Consument ten overstaan van de onafhankelijke onderzoeker afgelegde verklaring uitgaan. De latere verklaringen van Consument en ook de later afgelegde getuigenverklaringen zijn daarmee en met de bevindingen van de onderzoeker in strijd. De getuigen zullen slechts naar de wens van Consument verklaren en hebben gelet op de eerdere getuigenverklaringen en de moraliteit van Consument geen toegevoegde waarde.
- Aan een en ander doet niet af dat de andere verzekeraar de crossmotor inmiddels ter 'onverplichte afwikkeling' heeft vergoed.

5. Beoordeling

5.1 Aangeslotene heeft terecht en op goede gronden het standpunt ingenomen dat de later door Consument ten overstaan van de ingeschakelde onderzoeker afgelegde verklaring strijdig is met zijn aanvankelijke verklaring ten overstaan van de expert en voorts dat ook de verklaringen van de (ex-)stiefvader van Consument en de verklaringen van de heer A (wat betreft de crosskleding, de helm en de laarzen) en de heer Y (wat betreft de gereedschappen) strijdig zijn met de aanvankelijke verklaring van Consument. Kort en goed is het aanvankelijke standpunt dat de gestolen zaken door Consument zelf op 3 juni en 15 juli 2010 zijn gekocht en contant zijn betaald in het geheel niet verenigbaar met het thans ingenomen standpunt dat diezelfde goederen in de loop van een langere periode door Z zijn gekocht en betaald en nadien door Consument aan Z zijn vergoed.
5.2 Aangeslotene heeft daarom, mede gelet op de wisselende verklaringen van A, in het onderhavige geval terecht en op goede gronden het standpunt ingenomen dat niet aannemelijk is geworden dat Consument de door hem gestelde onder de door hem afgesloten inboedelverzekering gedekte schade heeft geleden. Reeds hierom, en daargelaten het hierna onder 5.3 vermelde en het in artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en in de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden dienaangaande bepaalde, heeft zij de

vordering van Consument tot vergoeding van de door hem geclaimde schade terecht afgewezen.
5.3 De Commissie is voorts van oordeel Aangeslotene uit de volstrekte onverenigbaarheid van de door Consument achtereenvolgens ingenomen standpunten, heeft kunnen en mogen afleiden dat diens eerste (later herroepen) verklaring, inhoudende dat Consument de gestolen zaken zelf op 3 juni en 15 juli 2010 heeft gekocht en contant heeft betaald, er slechts toe diende om Aangeslotene te bewegen tot het doen van een uitkering waarop hij geen recht had. Op die grond is Aangeslotene terecht overgegaan tot het intern en extern registreren van de gegevens betreffende Consument.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van 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.