Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-075 d.d. 13 februari 2014
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en prof. mr. M.M. Mendel, leden en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft bij haar inboedelverzekeraar een claim ingediend naar aanleiding van een inbraak in haar woning. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de vermeende diefstal en/of inbraak onvoldoende aannemelijk is gemaakt door Consument. Bovendien heeft Consument onvoldoende bewijs geleverd voor het bestaan, de eigendom en de waarde van de gestelde vermiste goederen. De Commissie oordeelt dat gelet op de onduidelijkheden en tegenstrijdigheden omtrent de toedracht van het vermist raken van de sieraden en het contante geldbedrag niet kan worden vastgesteld dat er sprake is geweest van inbraak dan wel diefstal. Op grond van de verzekeringsovereenkomst komt de door Consument gevorderde schade dan ook niet voor vergoeding in aanmerking.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Nationaal Spaarfonds Assurantiebedrijf B.V., gevestigd te Arnhem, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het namens Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen, ontvangen op 12 maart 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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 van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft bij Aangeslotene een inboedelverzekering afgesloten. Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Nationaal Spaarfonds van toepassing.

3.2. Artikel 2 (Begripsomschrijvingen) van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden luidt:

"(…) Inbraak *Het met geweld, dat wil zeggen door het verbreken van deugdelijke afsluitingen (waardoor deze zonder vervanging of reparatie ongeschikt zijn geworden voor het gebruik waartoe ze dienden), zich wederrechtelijk toegang verschaffen."*

3.3. Artikel 13 (Dekking in de woning) van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden luidt:

"De maatschappij verzekert u en de verzekerde tegen schade aan of verlies van de in de woning aanwezige inboedel, plotseling en onvoorzien veroorzaakt of ontstaan, door:
(…)
16. diefstal en beschadiging als gevolg van inbraak/diefstal"

3.4. Volgens opgave van Consument is in de periode van 12 december 2010 tot 2 januari 2011 ingebroken in haar woning, waarbij sieraden ter waarde van € 7.326,- en een contant geldbedrag van € 3.500,- zijn weggenomen. Op 5 en 14 januari 2011 heeft Consument aangifte gedaan bij de politie van inbraak in haar woning.

3.5. Consument heeft op 5 januari 2011 een claim ingediend bij Aangeslotene. Naar aanleiding daarvan heeft Aangeslotene een expert ingeschakeld voor het vaststellen van de schadeoorzaak en de schadetoedracht. In het expertiserapport van 7 februari 2011 is onder ander het volgende te lezen:

"Schadevaststelling *Na overleg met verzekerde hebben wij de schade als volgt vastgesteld:*

(…)

Totaal schadebedrag *e. 10.826,00*

(…)

Aantoonbaarheid *Verzekerde heeft het bezit van de ontvreemde eigendommen deels aangetoond met aankoopnota('s), garantiecertificaat(en), gebruiksaanwijzing(en) en/of foto('s). Van eigendommen waarvan geen bescheiden overgelegd konden worden is door antwoorden op vraagstellingen van onze zijde over deze zaken aannemelijk gemaakt dat deze eigendommen op het moment van het evenement in het bezit waren."*

3.6. Op aanraden van de expert heeft Aangeslotene de afdeling integriteitszaken van de groep waartoe Aangeslotene behoort ingeschakeld om nader onderzoek te doen.

3.7. Op grond van de bevindingen van de expert en het onderzoeksbureau heeft Aangeslotene bij brief van 14 april 2011 de claim afgewezen. In de betreffende brief van 14 april 2011 heeft Aangeslotene Consument bericht dat onvoldoende is aangetoond dat er een inbraak heeft plaatsgevonden nu niet is vast komen te staan wat de oorzaak is van de vermissing van het geld en de sieraden. Daarnaast heeft

Aangeslotene Consument bericht dat zij het bezit van de sieraden en het contant geldbedrag onvoldoende heeft aangetoond.

3.8. Consument heeft tot in juli 2010 in de schuldsanering gezeten.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade ten gevolge van de inbraak in haar woning. De schade wordt door Consument begroot op € 10.826,-.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door niet uit te keren. Er is sprake van inbraak en onbekende(n) hebben sieraden en geld weggenomen. Dat de expert tot de conclusie is gekomen dat er geen braaksporen zijn waargenomen is onjuist. In het rapport van de expert wordt immers geschreven dat de lamellen kapot waren getrokken en op de grond lagen. Bovendien heeft Consument zelf geconstateerd dat de hendel van de schuifdeur stroef bewoog. De door de woningbouwvereniging ingeschakelde monteur heeft het standpunt van Consument bevestigd.
- Braakschade is op basis van de polisvoorwaarden geen vereiste om tot uitkering over te gaan.
- Consument heeft voldoende aangetoond dat de ontvreemde eigendommen in haar bezit waren ten tijde van de inbraak. Tevens heeft de expert in zijn rapport aangegeven dat Consument het bezit van de ontvreemde goederen deels heeft aangetoond en deels aannemelijk heeft gemaakt.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De vermeende diefstal en/of inbraak is onvoldoende aannemelijk gemaakt door Consument. Hoewel 'sporen van braak' inderdaad geen vereiste is, is in de onderhavige casus twijfel over de toedracht gerezen en daarmee komt de bewijslast van het gestelde evenement volledig bij Consument te liggen.
- Consument heeft onvoldoende bewijs geleverd voor het bestaan, de eigendom en de waarde van de gestelde vermiste goederen. Consument heeft bovendien, bij het aangaan van de schuldsanering, een verklaring ondertekend waarin wordt verklaard dat zij geen goederen van waarde in haar bezit had.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie staat voor de vraag of Aangeslotene op grond van de verzekeringsovereenkomst gehouden is de door Consument gevorderde schade te vergoeden.

5.2. Uitgangspunt bij de beoordeling van de vordering vormen de toepasselijke voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst. Consument claimt een uitkering in verband met een inbraak in haar woning. Ingevolge artikel 13 van de van toepassing zijnde voorwaarden is verzekerd schade aan of verlies van de in de woning aanwezige inboedel, plotseling en onvoorzien veroorzaakt of ontstaan, door diefstal en beschadiging als gevolg van inbraak/diefstal.

5.3. Gelet op de onduidelijkheden en tegenstrijdigheden omtrent de toedracht van het vermist raken van de sieraden en het contante geldbedrag, de verklaringen van Consument hieromtrent alsmede de tijdens de mondelinge behandeling onbeantwoord gebleven vragen, kan door de Commissie niet worden vastgesteld dat sprake is geweest van inbraak dan wel diefstal.

5.4. De Commissie illustreert de genoemde onduidelijkheden en tegenstrijdigheden met één voorbeeld. Consument erkent dat zij in het kader van de schuldhulpverlening tegenover de bewindvoerder heeft verklaard dat zij geen goederen van waarde in haar bezit had. De vraag hoe dit te rijmen is met de stelling van Consument dat haar na inbraak een aantal gouden sieraden is ontstolen, beantwoordt zij in haar klaagschrift als volgt: "Cliënte heeft nimmer tegen de bewindvoerder gelogen over haar bezit (de sieraden waren ten tijde van de schuldhulpverlening in het bezit van de tante van cliënte)". Maar tijdens de zitting zei Consument desgevraagd dat de tante geen bezitter van de sieraden was, maar deze slechts voor haar (Consument) onder zich had. Bovendien heeft Consument in een handgeschreven brief van 5 januari 2011 verklaard dat zij "alles wat zwaar en waardevol was" (afkomstig uit [X]) van haar broer cadeau had gekregen. Van de tante wordt met geen woord gerept. Ook niet in haar handgeschreven brief van 19 september 2011 waarin Consument o.a. zegt: "sinds 2009 had ik veel cadeaus gehad. omdat ik ziek was en het is gebruikelijk dat wij sieraden cadeau geven en krijgen bij verjaardagen en bijzondere dagen".

5.5. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de door Consument gevorderde schade, op grond van de verzekeringsovereenkomst, niet voor vergoeding in aanmerking komt.

5.6. Terzijde wenst de Commissie ten aanzien van het expertiserapport van 7 februari 2011 het volgende op te merken. Blijkens de mededelingen van de expert tijdens de mondelinge behandeling kan de passage omtrent de schadevaststelling niet worden beschouwd als een vaststelling van de schade, maar betreft deze slechts een weergave van het standpunt van Consument.

5.7. Tijdens de mondelinge behandeling is voorts gebleken dat, naast het in de stukken aanwezige en aan Consument toegezonden rapport van de afdeling integriteitszaken, een eindrapport van voornoemde afdeling voorhanden is. Hoewel de Commissie van oordeel is dat Aangeslotene ten onrechte heeft nagelaten het eindrapport op te sturen naar Consument, neemt zulks niet weg dat, gelet op hetgeen is vermeld onder 5.3. en 5.4., de vordering moet worden afgewezen.

5.8. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.