Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-04 d.d. 7 januari 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, waarbij mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Verlies/diefstal van sieraden. Bij een schadeclaim als de onderhavige mogen in beginsel geen hoge eisen worden gesteld aan de verzekerde wat betreft het staven van zijn vordering. Dat kan evenwel anders zijn indien in de opgaven van de verzekerde zodanige inconsistenties zitten dat aanzienlijke twijfel rijst aan de juistheid van de ingediende schadeclaim. In een dergelijk geval mag de verzekeraar bewijs verlangen van het voorval en van de schade als gevolg van dat voorval. De opgaven van Consument geven in dit geval voldoende aanleiding te twijfelen aan de juistheid van de schadeclaim. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Aegon Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, 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;
- de brief van 7 maart 2013 van de gemachtigde van Consument met bijlagen, waaronder het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlage, ontvangen op 8 maart 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de brief van 18 september 2013 van [X], overgelegd door Consument tijdens de hierna te noemen zitting van 4 november 2013.

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 4 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 De echtgenoot van Consument heeft via een assurantietussenpersoon bij een gevolmachtigd agent van een pool van verzekeraars waarvan Aangeslotene de bovenstaande

is, een inboedelverzekering afgesloten. Op deze verzekering zijn sinds 18 mei 2011 lijfsieraden aanvullend gedekt tot een bedrag van € 11.675,-.

3.2 In artikel 2 van de op de verzekering van toepassing zijnde Bijzondere voorwaarden lijfsieraden is bepaald:

> 'Wij vergoeden de schade als gevolg van iedere, tijdens de looptijd van deze verzekering voorgevallen, oorzaak die niet krachtens de Algemene Voorwaarden of krachtens het onder 3. gestelde is uitgesloten.'

In artikel 3 aanhef en onder 3.2 van deze voorwaarden is bepaald:

> 'Wij vergoeden niet de schade (…) door diefstal of vermissing indien de lijfsieraden buiten het woonhuis zonder direct toezicht zijn achtergelaten. (…)'

3.3 In artikel 4 van de op de verzekering van toepassing zijnde Algemene voorwaarden is bepaald:

> '(…) Zodra een verzekerde kennis draagt of behoort te dragen van een gebeurtenis die voor ons tot schadevergoeding kan leiden, is hij verplicht:
> (…)
> 4.6 zijn volle medewerking te verlenen bij de regeling van de schade en alles na te laten, wat onze belangen zou kunnen schaden;
> 4.7 alle gegevens die op een schade betrekking hebben aan ons te geven en de daarop betrekking hebbende brieven en stukken onmiddellijk aan ons door te zenden;
> (…)
> 4.9 de aanwijzingen van ons of van door ons ingeschakelde deskundigen nauwkeurig te volgen en de terzake van de schade gestelde vragen naar waarheid te beantwoorden. De verzekering geeft geen dekkingen, indien de verzekerde een van deze verplichtingen niet is nagekomen en daardoor onze belangen heeft geschaad.'

3.4 In artikel 9.2.1 van deze Algemene voorwaarden is bepaald:

> 'De verzekering kan zowel door u als door (de gevolmachtigd agent) schriftelijk worden opgezegd (…) na een schademelding (…) doch uiterlijk 30 dagen nadat de schade is afgewikkeld (…) met een opzegtermijn van twee maanden. (…)'

3.5 Consument heeft op grond van de onderhavige verzekering vergoeding geclaimd van sieraden met een op 28 april 2011 getaxeerde waarde van € 16.035, waaronder een [B] herenhorloge met een getaxeerde waarde van € 4.610,-, die op 8 juli 2011 rond het middaguur tijdens het winkelen in het centrum van [Z] uit haar schoudertas zouden zijn ontvreemd. Consument heeft van het voorval aangifte gedaan bij de politie. Het afschrift van aangifte vermeldt:

> 'Op genoemde datum en tijd was ik in [Z]. Ik was aan het winkelen. Ik had mijn schoudertas de hele tijd strak om mijn schouder. Omdat ik vanmiddag naar [A] zou gaan om daar bij een vriendin uit te gaan, had ik mijn sieraden in mijn schoudertas. Ik ben naar (…) een aantal winkel in het centrum van [Z] geweest. Toen ik terug was bij mijn auto, zag ik dat mijn schoudertas openstond. Ik keek direct in mijn tas en zag dat het etui met mijn sieraden weg was.'

3.6 Aangeslotene heeft de schademelding laten onderzoeken en heeft vervolgens in een brief van 30 september 2011 aan Consument bericht dat niet tot schadevergoeding zou worden overgegaan op de grond, naast diverse andere in de brief genoemde punten, dat sprake is van een tegenstrijdige niet te onderbouwen melding dat Consument haar broer zou hebben gebeld. Tegenover de onderzoeker had Consument namelijk verklaard:

'Ik was na de diefstal van de sieraden zo ontdaan, dat ik niet meer naar mijn broer ben gegaan. Ik ben na de diefstal eerst naar huis gegaan en ik heb daar gebeld of een sms gestuurd, dat ik niet meer zou komen i.v.m. de diefstal. (…)'
Bovendien heeft Aangeslotene in de brief van 30 september 2011 aan Consument bericht de onderhavige verzekering op grond van de hierboven geciteerde tekst van artikel 9.2.1 van de Algemene voorwaarden van de verzekering met ingang van 30 november 2011 werd opgezegd en dat de persoonsgegevens van Consument en haar partner waren opgenomen in het incidentenregister en het intern verwijzingsregister van Aangeslotene.

3.7 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 3 maart 2011 staat, voor zover hier van belang, het volgende:

'**2 Begripsbepalingen**:
In dit Protocol wordt verstaan onder:
(…)
Incident een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn (…).'
(…)
3.1 Incidentenregister (…)
3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (…)
(…)
4.1 Doel Incidentenregister
4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:
"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:
• op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
• op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
• (…)" '

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert vergoeding door Aangeslotene van de verzekerde sieraden en doorhaling van de gegevens van Consument en haar echtgenoot uit het incidentenregister van Aangeslotene.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
In het bij het winkelen in [Z] gestolen etui bewaarde Consument altijd haar sieraden en ook het horloge van haar echtgenoot. Consument zou later die dag in [Z] met haar broer en een aantal vrienden uitgaan en had daarom het etui met sieraden in haar handtas gedaan omdat zij van plan was die avond sieraden te dragen. Bij terugkomst bij haar auto bleek dat iemand het etui met sieraden uit haar handtas had ontvreemd. Zij is meteen teruggelopen, maar ging ervan uit dat zij het slachtoffer was geworden van een zakkenroller. Voorts is zij naar de politie gegaan. Deze zou de stadswacht vragen navraag te doen bij de winkels die Consument had bezocht of het etui daar was afgegeven. Consument heeft daarom nagelaten om dat laatste zelf te doen. Zij heeft haar echtgenoot telefonisch op de hoogte gebracht van het voorval en heeft later via het internet aangifte bij de politie gedaan omdat deze de gegevens van de sieraden moest hebben.
Ook heeft zij haar broer van het voorval in kennis gesteld en hem meegedeeld dat zij niet naar [Z] zou komen. Zij was totaal overstuur en weet niet meer zeker hoe zij hem op de hoogte heeft gesteld. Aanvankelijk dacht zij dat zij met hem heeft getelefoneerd. Achteraf vermoedt zij dat zij hem via WhatsApp op de hoogte heeft gesteld omdat zij op die manier het meest met vrienden en bekenden communiceert. In dat geval is er geen bewijs meer. Haar broer was net verhuisd, reden waarom zij niet zijn adres aan de door Aangeslotene ingeschakelde onderzoeker kon noemen. Dit adres had zij echter ingevoerd in het navigatiesysteem van de auto waarmee zij op de dag van de diefstal naar haar broer zou rijden.
Aangeslotene doet het voorkomen dat het ongeloofwaardig is dat Consument de sieraden bij zich had. Dat laatste is echter niet vreemd en bovendien was het etui niet groot. Zij heeft er niet bij stilgestaan dat ook het horloge van haar echtgenoot in het etui zat.
Aangeslotene heeft de schade afgewezen op louter gedachten en aannames. De tussenpersoon heeft een tegen Consument gerichte stemming gekweekt en Aangeslotene is daarin meegegaan. Consument is tegen diefstal verzekerd. Aangeslotene heeft geen bewijs dat Consument niet de waarheid zou spreken. Consument heeft de waarheid gesproken en heeft voorts alles gedaan wat zij in een dergelijk geval van diefstal moet doen. Zij heeft alle bescheiden die er waren aan Aangeslotene overgelegd. Gebrek aan medewerking kan haar dan ook niet worden verweten. Het enkele feit dat er geen bewijs van is dat zij op de dag van de diefstal haar broer heeft gebeld, is onvoldoende reden om haar claim af te wijzen.
4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
Gezien de toedracht van de schade heeft Aangeslotene het noodzakelijk geacht om nadere informatie op te vragen, teneinde enige elementen uit de schademelding te toetsen. De door Consument geschetste toedracht dat zij met al haar sieraden in haar handtas is gaan winkelen werd als atypisch beoordeeld.

De gevraagde nadere informatie werd echter niet van Consument ontvangen, hoewel de verzekeringsvoorwaarden voorschrijven dat bij schade de nodige medewerking moet worden verleend. Elementen uit de toedrachtsomschrijving waren daarom niet te toetsen. De gestelde toedracht is verder niet aangetoond en komt merkwaardig over. Het is immers vreemd dat het verdwijnen van een etui met sieraden met deze omvang en dit gewicht onopgemerkt blijft. Bovendien is het vreemd dat een complete verzameling sieraden wordt meegenomen bij het bezoek aan een winkelcentrum.
Consument heeft onvoldoende medewerking verleend om de toedracht van het voorval nader te onderzoeken. Hiernaast bleek een aantal feiten niet correct of waren deze niet te verifiëren. Voorts heeft Consument getracht om de tussenpersoon te bewegen ten gunste van haar te verklaren. Aangeslotene ziet geen reden waarom zij niet op het relaas van de tussenpersoon zou mogen afgaan. Er is derhalve zoveel twijfel gerezen over de geclaimde schade dat Aangeslotene betwist dat deze is ontstaan. De claim is dan ook afgewezen.

5. Beoordeling

5.1 Bij een schadeclaim als de onderhavige mogen in beginsel geen hoge eisen worden gesteld wat betreft het door de verzekerde te leveren bewijs van verlies of diefstal. In beginsel is voldoende dat de verzekerde het bewijs van aangifte van verlies of diefstal bij de politie overlegt en bewijs van het bezit en de waarde van de verloren/gestolen zaken, 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 als gevolg daarvan geleden schade.
5.2 Naar het oordeel van de Commissie bestond in dit geval voldoende aanleiding te twijfelen aan de juistheid en waarachtigheid van de door Consument gedane opgaven. Daarbij zijn de volgende feiten en omstandigheden van belang:
- Dat de verzekering op 18 mei 2011 is uitgebreid, zodat ook verlies of diefstal van lijfsieraden buiten het woonhuis onder de dekking werd gebracht;
- Dat nog geen twee maanden later alle verzekerde sieraden worden gestolen;
- Dat Consument verklaart met de tussenpersoon te hebben besproken dat zij de sieraden vaak bij zich heeft en dat de dekking onder de verzekering daarom op zijn advies is uitgebreid;
- Dat de tussenpersoon dit uitdrukkelijk betwist en blijkens een e-mail conversatie weigert dit op verzoek van Consument aan Aangeslotene te verklaren;
- Dat Consument al haar sieraden en het horloge van haar man in één etui in een schoudertas meeneemt als zij gaat winkelen in [Z];
- Dat Consument niet heeft gevoeld dat de etui uit haar tas is verdwenen en niets kan verklaren over hoe en waar de etui is verdwenen;
- Dat Consument in de aangifte verklaart dat zij de sieraden bij zich had omdat zij naar [A] ging om uit te gaan met een vriendin, maar tegenover de onderzoeker van verzekeraar verklaart dat zij naar haar broer en diens vriendin in [A] ging;
- Dat Consument het adres van haar broer in [A] niet weet en dat deze in [Z] woont;

- Dat Consument tegen de onderzoeker verklaart dat zij na ontdekking van de vermissing haar winkelroute is teruggelopen, maar dat bij navraag blijkt dat zij niet is terug geweest naar de winkelbedrijven waar zij eerder die dag pinbetalingen heeft gedaan;
- Dat ze later verklaart dat ze dat niet heeft gedaan omdat de politie haar heeft gezegd door de stadswachten te zullen laten navragen in de winkels maar niet blijkt of dat ook is gebeurd;
- Dat Consument aanvankelijk verklaart dat ze haar broer met haar mobiele telefoon heeft gebeld of ge-smst om te zeggen dat ze die dag niet meer naar [A] zou komen, dat ze vervolgens niet bereid is een gespecificeerde telefoonnota van die dag te overleggen of haar telefoongeheugen te laten zien, en dat ze thans stelt dat ze hem via 'whatsapp' op de hoogte heeft gesteld en dat dit nu niet meer aan te tonen zou zijn.

5.3 Gelet op de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden, in onderling verband en samenhang bezien, heeft Aangeslotene op goede gronden kunnen twijfelen aan de juistheid van de door Consument gedane opgaven en mocht zij van Consument verlangen dat zij nader bewijs zou leveren dat het verlies of de diefstal van het etui ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Desgevraagd heeft Consument ter zitting medegedeeld dergelijk aanvullend bewijs niet te kunnen leveren. Dit betekent dat niet als vaststaand kan worden aangenomen dat zich een verzekerd voorval heeft voorgedaan en dat de vordering reeds daarom niet kan worden toegewezen.

5.4 De gerezen twijfel aan de juistheid van de schadeclaim is tevens voldoende aanleiding om de registratie van de gegevens van Consument in het incidentenregister te handhaven. Aangeslotene heeft aan de opnamecriteria van artikel 3.1.1 jo. artikel 4.1.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 3 maart 2011(zie hiervoor onder 3.5) voldaan nu in het onderhavige geval sprake is van het ondersteunen van activiteiten gericht op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de economische eenheid (groep) waartoe Aangeslotene behoort en van Aangeslotene zelf.
Deze omstandigheid en de daaruit ontstane vertrouwensbreuk brengen mee, dat Aangeslotene er een gerechtvaardigd belang bij heeft de persoonsgegevens van Consument in haar (interne) incidentenregister opgenomen te houden. Vgl. Geschillencommissie 2013-256.

5.5 Het voorgaande betekent dat de Commissie de vordering van Consument zal afwijzen. Hetgeen partijen verder nog hebben gesteld kan niet tot een andere beslissing leiden en zal 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.