Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-456 d.d. 30 december 2014
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Inboedelverzekering. Omkering bewijslast. Consument claimt het verlies van een aantal kostbare speelkaarten. De verklaringen van Consument tegenover de politie, verzekeraar en schade-expert zijn dermate tegenstrijdig dat Aangeslotene op goede gronden mocht twijfelen aan de juistheid van de door Consument gedane opgaven. Consument heeft voorts onvoldoende geloofwaardige getuigenverklaringen overgelegd waardoor het onzeker blijft of de desbetreffende speelkaarten in zijn bezit zijn geweest. Naar het oordeel van de Commissie kan niet als vaststaand worden aangenomen dat zich een verzekerd voorval heeft voorgedaan. Vordering is afgewezen.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, 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 Consument van 18 december 2013;
- de brief van Consument 28 januari 2014;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 19 maart 2014;
- 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 maandag 6 oktober 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument sloot op 14 augustus 2009 een Woongarantverzekering bij Aangeslotene met hierin opgenomen de module "Kostbaarheden Buitenshuis". Op deze verzekering zijn de Bijzondere Voorwaarden W06113 van toepassing.

3.2. Artikel 1.2 van deze Voorwaarden luidt als volgt:

"**Verzekerde voorwerpen**
Inboedel, waarbij in afwijking van de omschrijving in artikel 18 van de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering (de lijst 'Definities en nadere begripsomschrijvingen') onder inboedel wordt verstaan:
alle roerende zaken die behoren tot de particuliere huishouding van u en van uw gezinsleden en/of personen die met u in gezinsverband samenwonen, met een minimale nieuwwaarde van € 200,- per voorwerp (…..)"

3.3 De eerste claim in verband met het verlies van een aantal speelkaarten dateerde van 21 januari 2010. Aangeslotene heeft van het door Consument geclaimde bedrag een gedeelte vergoed, te weten een bedrag van € 1.800.

3.4 Op 26 oktober 2011 volgde een tweede claim in verband met een nieuw verlies van een aantal speelkaarten bij een evenement dat op 22 oktober 2011 in de Amsterdam RAI werd gehouden. Van deze diefstal heeft Consument op 26 oktober 2011 aangifte gedaan bij de politie.

3.5 In het door de politiebeambte opgemaakte proces-verbaal was onder meer de volgende passage opgenomen:

"Op zaterdag 22 oktober 2011, omstreeks 13.00 uur bevond ik mij in de RAI te Amsterdam. Ik was daar voor een Grand Prix toernooi van de Magic: The Gathering. In mijn rugtas had ik een extra spel kaarten bij me. De kaarten zaten in een houten doosje. Ik heb met andere kaarten gespeeld. Omstreeks 15.30 uur zat ik in de trein. Ik wilde iets in mijn rugtas stoppen. Ik voelde en zag dat het houten doosje met de kaarten uit mijn rugtas was weggenomen."

3.6 Op het bij Aangeslotene ingediende schadeaangifteformulier van 29 oktober 2011 heeft Consument aangegeven dat de schade is ontstaan op 22 oktober 2011 bij de Amsterdam RAI als gevolg van diefstal van zijn speelkaarten tijdens een groot evenement.

3.7 Tegen de door Aangeslotene ingeschakelde schade-expert heeft Consument het volgende verklaard:

"Ik heb bij de Judge Staff het verlies van het kistje met deck gemeld. Ik heb aangegeven wat er weg was (…) Zij hebben mijn contactgegevens opgenomen. Eén van hen ken ik persoonlijk. Zijn naam is [X], zijn achternaam weet ik niet (…) Ik heb het verlies bemerkt bij mijn vertrek. Ik had twee decks bij mij evenals een deckdoosje met dobbelstenen. Het gestolen deck is niet gebruikt."

3.8 Uit de navraag van de schade-expert bij een medewerker van Hasbro SA uit België, organisator van Magic: The Gathering-evenementen, kwam naar voren dat er geen enkele registratie van een melding van verlies van een deck speelkaarten heeft plaatsgevonden.

3.9 Op 29 augustus 2012 werd de claim van Consument afgewezen. Aangeslotene twijfelde niet alleen de juistheid van de door Consument afgelegde tegenstrijdige verklaringen, maar stelde voorts dat Consument niet afdoende kon aantonen in het bezit te zijn geweest van de vermiste kaarten.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene alsnog de door hem ingediende claim honoreert. De waarde van de desbetreffende speelkaarten becijfert Consument op een bedrag van in totaal € 21.020. Verder dient de opname in het Intern Verwijzings Register (IVR) van de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) ongedaan te worden gemaakt.

4.2 Deze vorderingen steunen kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft nooit tot afwijzing van de claim mogen overgaan. Het onderzoek van de schade-expert dient immers als uitermate onzorgvuldig te worden betiteld.
- Er is in geen geval sprake van tegenstrijdige verklaringen. Consument heeft namelijk antwoord gegeven op een tweetal verschillende vragen, te weten:
  1. Wanneer ontdekte Consument de vermissing van de kaarten?
  2. Wanneer wist Consument voor 100% zeker dat deze gestolen waren?
- Er waren voldoende getuigen die hebben verklaard dat Consument de betreffende kaarten in zijn bezit heeft gehad.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- Consument heeft het bezit van de door hem geclaimde spelkaarten, de waarde van deze kaarten alsmede de plaats waar de diefstal zou hebben plaatsgevonden, onvoldoende aangetoond. De getuigenverklaringen, één jaar nadat het feit zich zou hebben voorgedaan, zijn in de optiek van Aangeslotene onvoldoende overtuigend als bewijs.
- Verder blijft het een feit dat door Consument verschillende tijdstippen en verschillende plaatsen ten aanzien van de vermissing van de speelkaarten zijn genoemd.
- De aanmelding bij het CIS is reeds ongedaan gemaakt en omgezet naar een interne registratie. Dit betekent niet dat Aangeslotene daarmee erkent dat zij fout is geweest, maar vloeit voort uit de overweging dat de gevolgen van de externe registratie niet in verhouding staan met de uitkomsten van de onderliggende zaak.

5. Beoordeling

5.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Aangeslotene zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument geen aanspraak kan maken op een uitkering, omdat hij het gestelde bezit en de vermissing van de speelkaarten onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt.

5.2 Bij de beantwoording van deze vraag heeft in de regel als uitgangspunt te gelden dat bij een schadeclaim als de onderhavige in beginsel geen hoge eisen mogen worden gesteld wat betreft het door de verzekerde te leveren bewijs van verlies of diefstal. In beginsel is voldoende dat de verzekerde een afschrift van aangifte of diefstal bij de politie overlegt en bewijs van het bezit en de waarde van de verloren of 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 (zie ook HR 11 april 2003, NJ 2004,568 en Geschillencommissie Kifid 2014-004).

5.3 Ter zake van de door Consument afgelegde verklaringen omtrent het verloren gaan van de speelkaarten overweegt de Commissie dat deze op verschillende punten niet steeds eenduidig zijn geweest. Er is namelijk een discrepantie tussen hetgeen enerzijds in het proces-verbaal en het schadeformulier is opgenomen en anderzijds hetgeen tegenover de schade-expert is verklaard ten aanzien van het moment van ontdekking van de vermissing van de speelkaarten. Ook heeft Consument onvoldoende geloofwaardige getuigenverklaringen overgelegd aan de hand waarvan naar het oordeel van de Commissie als vaststaand kan worden aangenomen dat Consument de desbetreffende speelkaarten in zijn bezit heeft gehad. Het ter zitting mondeling door Consument naar voren gebrachte heeft niet tot andere inzichten geleid.

5.4 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 de speelkaarten ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Consument is hier naar het oordeel van de Commissie niet in geslaagd. 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.

5.5 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. 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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.