Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0466

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. P.G. Salvadori,
mr. G.W.N.M. van Laarhoven, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Datum uitspraak	3 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Lemonade Insurance N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. In de woning van de consument is op 28 december 2022 ingebroken. Na deze inbraak heeft de consument een inboedelverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Vervolgens is op 31 december 2022 weer in de woning van de consument ingebroken. De verzekeraar heeft de schadeclaim als gevolg van de tweede inbraak afgewezen omdat het eigendom van de gestolen spullen niet vastgesteld kan worden en niet vastgesteld kan worden dat deze spullen daadwerkelijk op 31 december 2022 zijn gestolen. De commissie is van oordeel dat hoge eisen mogen worden gesteld aan de volledigheid en consistentie van de verklaringen van de verzekerde ten aanzien van het eigendom van de gestolen spullen. Aan deze hoge eisen is niet voldaan waardoor het eigendom van de gestolen spullen niet vastgesteld kan worden. Evenmin kan worden vastgesteld dat de gestolen spullen daadwerkelijk op 31 december 2022 gestolen zouden zijn. De klacht is ongegrond. Vordering afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en de aanvullingen daarop en; 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. De zus van de consument, mevrouw [naam 1], nam digitaal aan de zitting deel. Namens de verzekeraar waren aanwezig de heer [naam 2], associate general counsel en mevrouw [naam 3], Claims Director Europe.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 28 december 2022 is ingebroken in de woning van de consument. Daarbij is het raam van de slaapkamer opengebroken.

2.2 Als gevolg van deze inbraak heeft de consument de volgende dag (29 december 2022) een inboedelverzekering (verder te noemen de verzekering) bij de verzekeraar aangevraagd. De verzekering is op 30 december 2022 ingegaan en biedt dekking bij inbraak tot een bedrag van € 50.000,-.

2.3 Op 31 december 2022 is opnieuw in de woning van de consument ingebroken. Dit keer was het keukenraam opengebroken.

2.4 Op 3 januari 2023 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van de twee inbraken. Volgens de aangiften zijn er op 28 december 2022 twee mobiele telefoons gestolen. Bij de inbraak op 31 december 2022 zijn onder andere sieraden, zonnebrillen, horloges, tassen, contant geld en goud gestolen, aldus de aangifte.

2.5 Ook heeft de consument op 3 januari 2023 bij de verzekeraar een schadeclaim ingediend die ziet op de inbraak van 31 december 2022.

2.6 Vervolgens heeft de verzekeraar Woodgate & Clark (verder te noemen de expert) opdracht gegeven nader onderzoek te doen naar de claim. De expert heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 18.739,90.

2.7 Hierna heeft de schadebehandelaar aan de consument gevraagd foto's te verstrekken van de gestolen items. Aan de hand van de overgelegde foto's/screenshots is de verzekeraar tot het oordeel gekomen dat deze niet overeen kwamen met de als gestolen opgegeven spullen. Wat ertoe geleid heeft dat de verzekeraar de schadeclaim heeft afgewezen.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat de verzekeraar dekking verleent onder de verzekering en haar schade vergoedt. Subsidiair vordert de consument een tegemoetkoming van de verzekeraar in de door haar geleden schade.

2.9 Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument het volgende – zakelijk weergegeven – aangevoerd:

2.10 Bij de inbraak op 28 december 2022 zijn alleen twee mobiele telefoon gestolen. Na het ontdekken van deze inbraak heeft de consument samen met haar zus een van de telefoons weten te traceren. Ze heeft contact opgenomen met de politie om na te vragen of het haar vrij stond naar het getraceerde adres te gaan.

Vervolgens zijn de man en de zus van de consument naar het getraceerde adres gegaan. De bewoner zei van niets te weten, maar had in zijn handen wel de andere telefoon van de consument die juist niet getraceerd was.

2.11 De expert die langskwam om de schade op te nemen, had geen aandacht voor wat er werkelijk gebeurd was. Hij was zijn laptop vergeten en maakte geen schriftelijke aantekeningen. De consument moest alle bewijzen per e-mail naar de expert sturen. Op de vragen die de expert nadien heeft gesteld, heeft de consument netjes geantwoord. Het rapport van de expert heeft zij nooit van hem ontvangen en dus ook niet goedgekeurd.

2.12 Om het eigendom van de gestolen spullen aan te tonen heeft de consument veel screenshots gemaakt die ze vervolgens naar de expert heeft gestuurd. Zij heeft daarbij per ongeluk een verkeerde bon opgestuurd van twee horloges die achteraf geretourneerd bleken te zijn. Dit heeft zij niet met opzet gedaan.

2.13 Dat op sommige facturen een ander adres staat, klopt. Dit is het adres van de ouders van de consument. Omdat de consument overdag werkt, bestelt zij vaak spullen op het adres van haar ouders zodat zij haar bestelling in ontvangst kunnen nemen.

2.14 De Louis Vuitton tas heeft de consument van haar zusjes cadeau gekregen. Om die reden kan zij daar geen aankoopbon van laten zien.

2.15 Het klopt dat screenshots van internet zijn ingediend om het bezit van diverse parfums aan te tonen. De consument beschikt niet over aankoopbonnen en wist niet op welke andere manier ze het bezit anders aan zou moeten tonen.

2.16 Ook van de geclaimde zonnebrillen heeft de consument geen aankoopbonnen meer. Wel heeft ze foto's ingediend waarop te zien is dat zij en haar man de geclaimde brillen dragen.

Het verweer

2.17 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie stelt vast dat partijen niet van mening verschillen dat er op 28 en 31 december 2022 in de woning van de consument is ingebroken. Dat sprake is van een gedekte gebeurtenis op 31 december 2022 staat daarmee vast.

3.2 Tussen partijen is wel in geding of de consument het eigendom van de spullen die gestolen zouden zijn tijdens de inbraak van 31 december 2022 voldoende heeft aangetoond.

Voor het beantwoorden van de vraag of de consument recht heeft op een uitkering onder de verzekering voor de inbraak van 31 december 2022 zal de commissie daarom moeten beoordelen of de consument het eigendom van de spullen die bij die inbraak gestolen zouden zijn, voldoende heeft aangetoond.

De consument heeft het eigendom van de spullen onvoldoende aangetoond

3.3 De verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument het eigendom van de spullen die zouden zijn gestolen op 31 december 2022 niet heeft aangetoond en dat om die reden geen recht op een uitkering bestaat. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de verzekeraar aangevoerd dat pas op 3 januari 2023 aangifte is gedaan bij de politie. Hierdoor is het voor de verzekeraar onmogelijk om vast te stellen welke spullen er op 28 december 2022 zouden zijn gestolen en welke op 31 december 2022. Daarnaast heeft de verzekeraar aangevoerd dat het bewijs dat door de consument is geleverd om het eigendom van de gestolen spullen aan te tonen onvoldoende is.

3.4 Meer in het bijzonder heeft de verzekeraar aangevoerd dat van de parfums en een tweetal zonnebrillen van de merken Cazal en Dolce & Gabbana slechts screenshots van vergelijkbare items op internet zijn ingediend. Van de Louis Vuitton tas is wel een bon ingediend, maar die staat op naam van een van de zussen van de consument. Van de twee geclaimde horloges van Emporio Armani is door de verkoper bevestigd dat de betaalde aankoopbedragen aan de consument waren geretourneerd. Van het Hugo Boss horloge is geen enkel bewijs van aankoop aangeleverd. Datzelfde geldt voor het geclaimde Breitling horloge. De foto die door de consument is ingediend om het bezit van dit laatste horloge aan te tonen is van een dusdanige kwaliteit dat niet vast te stellen is dat het horloge op de foto een Breitling is.

3.5 Uit de rechtspraak volgt dat het aan de verzekerde is om te stellen en te bewijzen dat hij eigenaar is van de gestolen goederen waarvoor hij uitkering claimt en dat de goederen gestolen zijn, waarbij aan het bewijs geen al te zware eisen mogen worden gesteld. Doorgaans kan worden volstaan met het leveren van bewijs van feiten en/of omstandigheden die voldoende aannemelijk maken dat de goederen eigendom zijn van de verzekerde en dat die zijn gestolen. Wel mogen hierbij hoge eisen worden gesteld aan de volledigheid en consistentie van de verklaring van de verzekerde aangezien het bewijs in belangrijke mate daarop berust. Zie r.o. 4.13 van Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 19 december 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:11219.

3.6 Gelet op het bijzondere verloop waarbij twee inbraken in een heel kort tijdsbestek hebben plaatsgevonden en de verzekering tussen de twee inbraken in is gesloten, is de commissie van oordeel dat hoge eisen mogen worden gesteld aan de volledigheid en consistentie van de verklaringen van de verzekerde. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat veel dure spullen zijn geclaimd.

3.7 Alhoewel de consument van een aantal van de geclaimde goederen foto's/screenshots heeft overgelegd, is de commissie van oordeel dat hiermee het eigendom onvoldoende is aangetoond. De kwaliteit van de overgelegde foto's is onvoldoende om aan de hand daarvan het eigendom van de geclaimde items te kunnen vaststellen. Wat betreft de screenshots stelt de commissie vast dat hierop items op het internet te zien zijn, waarmee evenmin is aangetoond dat de consument de betreffende items in haar bezit had op 31 december 2022. Verder acht de commissie relevant dat de consument twee Emporio Armani horloges als gestolen heeft opgegeven terwijl door de verkoper van deze horloges is bevestigd dat het aankoopbedrag van deze horloges is geretourneerd. Dat uit de door de consument ingediende bankgegevens volgt dat de consument op verschillende momenten grote geldbedragen heeft gepind, is naar het oordeel van de commissie ook onvoldoende om het bezit van gestolen spullen aan te tonen. Hieruit blijkt weliswaar dat grote geld-bedragen zijn opgenomen, maar daarmee is niet vastgesteld dat hiermee vervolgens spullen zijn gekocht die bij de inbraak op 31 december 2022 zijn gestolen.

3.8 Alles overziend is de commissie van oordeel dat van de geclaimde spullen niet kan worden vastgesteld dat deze daadwerkelijk het eigendom waren van de consument. Daar komt bij dat wanneer het eigendom wel vastgesteld zou kunnen worden, de commissie niet zonder meer kan vaststellen dat deze spullen allemaal bij de inbraak op 31 december 2022 (en dus na het sluiten van de inboedelverzekering) zijn weggenomen. Het feit dat sprake zou zijn (geweest) van een taalbarrière die de claimbehandeling in de weg heeft gestaan, doet hieraan niets af.

Een coulance uitkering is niet afdwingbaar

3.9 Subsidiair heeft de consument verzocht dat een andere oplossing wordt geboden door de verzekeraar ter compensatie van de door haar geleden schade. Ter onderbouwing heeft zij aangevoerd dat zij overal eerlijk over is geweest, maar desalniettemin niet gecompenseerd is.

3.10 De commissie begrijpt hieruit dat de consument vraagt om een coulance-uitkering. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar niet kan worden verplicht om de schade van de consumenten uit coulance te vergoeden; een tegemoetkoming uit coulance is namelijk niet juridisch afdwingbaar. Ook op dit punt wordt de klacht van de consumenten daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl