Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-87 d.d. 21 februari 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en mr. B.F. Keulen, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft bij haar reisverzekeraar een schadeclaim ingediend wegens een overval waarbij diverse goederen uit haar auto zijn gestolen. De verzekeraar heeft de claim afgewezen op de grond dat Consument de gestelde toedracht onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. De Commissie overweegt dat zij begrip heeft voor het standpunt van de verzekeraar maar dat zij niettemin van oordeel is dat Consument voldoende geloofwaardig heeft toegelicht hoe het verschil tussen haar verhaal en de inhoud van het proces-verbaal uit X heeft kunnen ontstaan en dat Consument daarmee voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de schade als gevolg een overval is ontstaan.

Consument,

tegen

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ingevulde en op 22 februari 2012 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- 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.
Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 december 2012 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in 2010 een reisverzekering lopen bij Aangeslotene.

3.2. Op 11 juli 2010 omstreeks 11:27 uur heeft de echtgenoot van Consument in X, bij de politie aangifte gedaan van diefstal. De vertaling van de X tekst op het proces-verbaal luidt, voor zover relevant, als volgt:
"Het gebeuren vond plaats op 11 juli 2010 om 04.30 in een service area, niet verder bekend, in het geheim/stiekem ontvreemd uit de auto genoemde zaken."

3.3. Medio september 2010 heeft Consument de schade bij Aangeslotene gemeld. Op het schadeaangifteformulier van 14 september 2010 heeft Consument ten aanzien van de toedracht het volgende verklaard:
"Ik (…) zat in de auto met de kinderen. Mijn man (…) ging wat eten halen. Na enkele sec. dat hij weg was kwam er een man tevoors[c]hijn, die deed alsof hij hulp nodig had, dat hij de weg kwijt was. Hij was in gesprek met mij ik deed het raam een beetje naar beneden. En ineens kwam er een andere man tevoorschijn aan de andere kant van de auto. Die deed de deur open en pakte 2 tassen uit de auto. En ze gingen met zijn tweeën er razend snel van door."
Verder heeft Consument op het schadeaangifteformulier vermeld dat de schade is ontstaan op 11 juli 2010 in de plaats Murcia en dat de volgende zaken worden vermist:

Omschrijving	Aankoopdatum	Aankoopprijs in euro
(…)		
Foto-, film-, video-, beeld-, geluids-, computer- en telecommunicatieapparatuur		
8. Fototoestel	15062006	€ 215,95
9. DVD speler	08072010	€ 90,00
10. navigatiesysteem	?	€ 300,00
(Zonne)brillen en contactlenzen		
11. bril	05062009	€ 239,00
12.		
Geld (…)		
13. € 3.050,-	22042010	
14.		
Sieraden		
15. armband	20072009	1300,00
(…)		
Horloges/chronometers		
17. horloge	15052009	€ 449,00

3.4. Op 20 september 2010 heeft Aangeslotene een onderzoeksbureau opdracht gegeven de claim te onderzoeken. In verband hiermee heeft de onderzoeker op 12 oktober 2010 een bezoek gebracht aan Consument. Tijdens dit bezoek heeft Consument, voor zover thans van belang, de volgende verklaring afgelegd:

"(…)

U wijst mij erop dat een groot aantal zaken niet op de aangifte vermeld staan. Dat klopt. Het fototoestel, de bril van mijn dochter, de armband, het horloge, de portemonnee en de DSI spelcomputer staan niet op de aangifte.
Ik kan u verklaren dat mijn man aangifte heeft gedaan bij de politie in X. Wij hebben eerst aangifte gedaan die dag op 11 juli 2010 om 11.27 uur. Vervolgens moesten wij reisdocumenten regelen om verder te kunnen reizen. Wij konden dat nog voor het vertrek regelen. Omstreeks 14.21 uur werden de gegevens van de auto gefaxed. Die avond om 22.00 uur konden wij alsnog vertrekken met de boot vanuit X naar Y. Wij hadden geen tijd om alles precies bij de politie op te geven.
Ik begrijp dat u twijfels heeft. Ik heb er gewoon niet aangedacht om al die zaken bij de politie aan te geven. Ik heb geen signalementen van de daders doorgegeven daar vroegen ze niet naar. Ik wilde gewoon zo snel mogelijk weg en heb daarom lang niet alles opgegeven.
(…)."
Verder heeft de onderzoeker in het rapport onder meer het volgende vermeld:
"(…)

Reis

Verzekerde heeft ons tijdens het bezoek de reis in voldoende mate aangetoond. Reisbescheiden hiervan bevinden zich in het dossier. (…).

Toedracht

Tijdens ons bezoek hebben we uitvoering met verzekerde over de schadetoedracht gesproken (…). Wij twijfelen sterk aan de door verzekerde omschreven toedracht en aan de juistheid van de claim.

Aangifte politie (onregelmatigheden)

De echtgenoot van verzekerde heeft van de diefstal uit de auto aangifte gedaan bij de plaatselijke politie. De aangifte maakt deel uit van het dossier. De inhoud van de aangifte komt in het geheel niet overeen met de inhoud van het door verzekerde ingevulde en ondertekende schadeaangifteformulier.
Het is zeer opmerkelijk dat verzekerde een fototoestel van het merk Pentax, een bril van haar dochter, een gouden armband ter waarde van 13.000,00 dirham, een horloge, een portemonnee en een DSI spelcomputer niet bij de politie als vermist opgaf. Wij vroegen verzekerde naar de reden dat zij deze zaken, waaronder een waardevol sieraad niet bij de politie als gestolen had opgegeven. Als reden daarvoor gaf verzekerde op dat haar echtgenoot de aangifte had gedaan en geen tijd had om alle zaken op te noemen.
Uit de politieaangifte blijkt dat er op 11 juli 2010 om 11.27 uur aangifte is gedaan (…) bij de politie te X. (…).
Tevens heeft verzekerde die middag vervangende reisdocumenten geregeld. Uit de bijgevoegde reisbescheiden bleek ons dat de boot naar Y die avond op 11 juli 2010 pas om 22.00 uur vertrok. Voor verzekerde was er daarom ruimschoots de tijd om een deugdelijke aangifte te doen.
(…)

Onregelmatigheid

Verzekerde claimde tevens de diefstal van een navigatiesysteem en een portable dvd speler voor in de auto. Wij vonden het opmerkelijk dat deze beide zaken in één van de beide tassen zou hebben gezeten. Verzekerde maakte een korte tussenstop en had nog een rit van 224 kilometer van Z naar X voor de boeg. (…) Het kwam ons logisch voor dat het losse navigatiesysteem in gebruik was en dat de portable dvd speler aan één van de voorstoelen was gemonteerd, zodat de kinderen tijdens de reis desgewenst naar een dvd konden kijken.
Wij werden in deze mening gesterkt door de tekst in de politieaangifte, waarin over de dvd staat vermeld: Instalado en el coche. Wat betekent: geïnstalleerd in de auto. Wij concluderen uit de tekst in de politieaangifte dat deze dvd speler in de auto was gemonteerd en niet zoals verzekerde beweerde in één van de tassen opgeborgen was.
Daarnaar gevraagd, verklaarde verzekerde dat zij het navigatiesysteem en de dvd speler vast had opgeborgen, omdat zij de boot in X op zouden gaan. Die boot zou die dag echter pas om 22.00 uur vertrekken en de rit naar X was nog 224 kilometer. Over het navigatiesysteem verklaarde verzekerde dat zij dat toch niet gebruikte, omdat zij de route naar X kenden.
(…)
Door bovenstaande twijfelen wij sterk aan de toedrachtverklaring zoals verzekerde die aan ons verstrekte. Naar onze mening bevond in ieder geval de dvd speler zich niet in een tas zoals ons uit de inhoud van de politieaangifte bleek. Ook de verklaring over het navigatiesysteem komt ons ongeloofwaardig voor. Uit de politieaangifte concluderen wij dat er sprake is van een diefstal uit de auto.
Het heeft er de schijn van dat verzekerden zich ten tijde van de diefstal mogelijkerwijze niet in het voertuig bevonden en haar toedrachtverklaring daarop aangepast heeft. Opmerkelijk is ook dat er in de politie aangifte met geen woord gerept wordt over de wijze waarop de diefstal plaatsvond en over het signalement van beide daders. Tevens heeft verzekerde niet de moeite genomen om, nadat zij nota bene beroofd was, de politie direct in kennis te stellen. Immers had de politie met een dadersignalement verstrekt door verzekerde nog een kans gehad om verdachten te kunnen aanhouden. Verzekerde verklaarde over het ontbreken van daderinformatie in het proces-verbaal dat de politie daarnaar niet had gevraagd en het daarom ook niet was verklaard door haar echtgenoot.
(…)

Schadevaststelling

Wij hebben tijdens ons bezoek de schade op gebruikelijke wijze, conform de voorwaarden, in aanwezigheid van verzekerde vastgesteld. (…). Verzekerde ging akkoord met onze wijze van schadevaststelling en heeft de schadespecificatie ondertekend. De schade stelden wij in zijn geheel te uwer beoordeling vast op € 1.902,22."

3.5. Onder verwijzing naar de conclusie van het onderzoeksbureau heeft Aangeslotene Consument bij brieven van 15 december 2010 en 2 februari 2011 bericht dat zij geen recht heeft op schadevergoeding omdat zij de toedracht en de omvang van de schade onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt.

3.6. Consument heeft vervolgens tegen de afwijzing bezwaar gemaakt. Bij brief van 16 februari 2011 heeft de advocaat van Consument onder meer het volgende geschreven:
"In de lezing van cliënte is het op 11 juli 2010 als volgt gegaan:
Om ca. 4.30 uur stopte het gezin bij een wegrestaurant in X. De kinderen sliepen. Aangezien de volgende stop de havenplaats zou zijn waarvandaan de boot naar A genomen zou worden, pakte cliënte, terwijl haar man naar de toilet was en koffie haalde, wat losse spullen bij elkaar in twee tassen. De bedoeling was die tassen mee de boot op te nemen en ze niet in de auto te laten op de boot. Het ging dus daarbij juist o[m] de wat kostbaardere spullen. Haar man was bij dat inpakken niet aanwezig, dus wist niet exact wat was ingepakt. Terwijl cliënte nog altijd alleen bij de auto was, werd zij benaderd door twee mannen die de weg kwamen vragen. Cliënte zat op de bestuurdersstoel, de net door haar ingepakte tassen stonden op de bijrijderstoel. Terwijl zij aan de ene man de weg uitlegde liep de andere man naar de bijrijderskant van de auto, opende de deur en nam de twee net ingepakte tassen weg. Daarna gingen de beide mannen er van door. Clinete zag dat zij in een klaarstaande auto met daarin nog andere mensen stapten en direct wegreden. (…)
Cliënte en haar man waren ten einde raad, eerder die nacht waren ze ook al betrokken geweest bij een ongeluk en alles bij elkaar wilde haar man de hele reis maar afblazen, teruggaan naar B. Immers alle paspoorten, geld en waardevolle spullen waren weg. (…)
Cliënte heeft nadat zij haar man er van had overtuigd dat ze toch konden proberen een noodpaspoort of iets dergelijks te regelen, onderweg naar de haven eerst haar zuster in B gebeld om aan haar te vragen via Google een hulpdienst van de verzekering op te zoeken. (…)
Van omstanders direct na de diefstal had cliënte gehoord dat er in X een instelling zou zijn die mensen uit A op reis helpt. Deze zou haar met noodpapieren e.d. kunnen helpen. (…). Omstreeks 10 uur 's ochtends arriveerde het gezin aan de haven van X. Daar was inderdaad een kantoortje van de Foundation. (…)
Toen er mensen van de foundation kwamen die hen konden helpen werd het gezin gemeld dat om paspoorten in orde te maken, men snel in de weer moest. De foundation had namelijk contacten met de ambassade waar iemand vandaan gestuurd werd om in het kantoor van de foundation de tijdelijke paspoorten van de benodigde stempels te voorzien. Deze mensen moesten niet hoeven wachten.
Voor het maken van de tijdelijke reisdocumenten was een aangifte nodig en moesten er paspoortfoto's komen. De echtgenoot van cliënt werd naar het politiebureau gestuurd voor de aangifte, terwijl cliënte met haar dochters foto's voor de paspoorten ging laten maken.
Bij het politiebureau had de man van cliënte aldus divers problemen: Hij sprak nauwelijks de gebruikte taal en de politie sprak bijna alleen de gebruikte taal terwijl er niemand was om te tolken, de man had zelf de tassen niet ingepakt dus wist slechts globaal wat er in zat, de foundation had hem duidelijk gemaakt dat hij snel aangifte moest doen omdat de mensen van het consulaat maar even langs zouden komen

voor de vernieuwing van de papieren en last but not least: hij had een zeer stressvolle nacht achter de rug met nauwelijks enige slaap.
De weergave van de diefstal door de politie kon hij uiteraard ook niet goed nalezen, ten aanzien van de nieuwe papieren was het vooral van belang om de diefstal daarvan in de aangifte te hebben staan. Zover reikte die buitenlandse taal wel dat hij kon nagaan dat die er inderdaad in vermeld stond.
De man van cliënte is met deze, naar later bleek, niet volledige aangifte vertrokken en bij de foundation bleek dat hiermee inderdaad de benodigde tijdelijke reispapieren verkregen en gestempeld konden worden. Dat ging ook werkelijk met de nodige haast gepaard.
Voor alle duidelijkheid, de haast had niets te maken met een bijna vertrekkende boot, die ging pas 's avonds, maar met het feit dat de ambassademensen speciaal hiervoor naar de foundation gekomen waren en niet alle tijd in de wereld hadden.
(…)."

3.7. Bij brief van 23 februari 2011 heeft Aangeslotene, voor zover relevant, als volgt op het bezwaar gereageerd:
"(…)
Verder blijft het een feit dat de politie in X bij dergelijke overvallen altijd naar een signalement van de daders vraagt. Uw cliënte heeft beide daders gezien evenals de auto waarin zij wegreden. In het proces-verbaal is hier niets over terug te vinden, ook wordt met geen woord gerept over de manier waarop de spullen uit de auto zouden zijn ontvreemd. Ten slotte heeft uw cliënte alle tijd gehad om haar man tijdens de autorit die na de diefstal volgde, te vertellen welke zaken zijn gestolen. Uiteraard kan door moeheid een artikel worden vergeten maar dat zaken zoals de bril van de dochter, de portemonnee met inhoud, de dure gouden armband, een horloge en een spelcomputer allemaal niet zijn opgenomen in het proces-verbaal is opmerkelijk.
(…) Dat de beroving, zoals uw cliënte ons wil laten geloven, ook heeft plaatsgevonden wordt echter niet aannemelijk gemaakt. Rekening houdend met alle andere afwijkende verklaringen handhaaf ik daarom het ingenomen standpunt. (…)."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de schade ad € 1.902,22.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door geen uitkering te verlenen. Consument stelt dat sprake is van geweest van een overval en daarmee van een gedekt evenement in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. Verder voert zij aan dat zij naar waarheid heeft verteld hoe de schade is ontstaan en wat de omvang daarvan is en dat zij voldoende uitleg heeft gegeven met betrekking tot de discrepanties tussen haar verklaring en informatie die staat vermeld op het proces-verbaal van aangifte en het schadeaangifteformulier.

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

De claim van Consument is op juiste gronden afgewezen. Aangeslotene stelt dat Consument er niet in is geslaagd aannemelijk te maken dat de schade is ontstaan als gevolg van een overval. Zij voert daartoe onder meer aan dat voor het kunnen aannemen van het standpunt van Consument dat sprake is geweest van een overval noodzakelijk is dat vaststaat dat er een dader is geweest die de spullen uit het voertuig van Consument heeft gepakt. Aangeslotene wijst erop dat uit het proces-verbaal van aangifte hier niets over is vermeld. Derhalve valt niet uit te sluiten dat de goederen zijn gestolen toen de auto geparkeerd stond, waarvoor geen dekking bestaat. Ook is het opmerkelijk dat Consument diverse kostbare goederen vordert die niet in het proces-verbaal als vermist zijn opgenomen en dat Consument over de DVD-speler heeft verklaard dat deze in een van de gestolen tassen zat terwijl in het proces-verbaal is opgenomen dat de DVD-speler was geïnstalleerd in de auto.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat schade als gevolg van een overval is gedekt onder de verzekering. Ter beantwoording ligt thans voor of Aangeslotene zich in redelijkheid op het standpunt kan stellen dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de schade als gevolg van een overval is ontstaan.
Daarbij heeft als uitgangspunt te gelden dat op Consument als verzekerde de last rust te bewijzen dat zich een verzekerd voorval - de overval - heeft voorgedaan. Daarbij geldt evenwel dat ingeval van diefstal of verlies van goederen het benodigde bewijs, zeker in het buitenland, vaak erg moeilijk te leveren zal zijn zodat daaraan geen al te zware eisen mogen worden gesteld. Over het algemeen is voldoende dat in combinatie met een aangifte bij de politie feiten en omstandigheden aannemelijk worden gemaakt waaruit de gestelde diefstal kan volgen.
In dit geval staat tussen partijen niet ter discussie dat Consument op 11 juli 2010 in X daadwerkelijk slachtoffer is geworden van diefstal. De vraag is echter of zij voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is geweest van een overval, zoals Consument stelt, of dat sprake is geweest van diefstal uit een geparkeerd voertuig zoals Aangeslotene oppert. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene terecht heeft geconstateerd dat het verhaal van Consument op een aantal punten niet overeenkomt met de informatie in het proces-verbaal van aangifte. Meer in het bijzonder gaat het daarbij om de in de aangifte summier omschreven toedracht van de diefstal en het niet in de aangifte noemen van een aantal beweerdelijk gestolen voorwerpen. Hoewel die ongerijmdheden op zichzelf genomen in algemene zin voldoende aanleiding kunnen geven om te twijfelen aan de juistheid van de door Consument gestelde toedracht, levert dat in dit concrete geval toch onvoldoende grond op om uitkering onder de verzekering te weigeren. Daarbij is met name van belang dat Consument een voldoende geloofwaardige verklaring heeft gegeven voor het ontstaan van de verschillen tussen de door haar gegeven lezing van de diefstal en de inhoud van het proces-verbaal van aangifte.
5.4. Consument heeft met betrekking tot de verschillen tussen haar verhaal en de informatie in het proces-verbaal verklaard dat deze hebben kunnen ontstaan als gevolg van de hectische situatie op 11 juli 2010. Zij heeft in dat verband toegelicht dat zij en haar

echtgenoot als gevolg van de diefstal onenigheid hadden gekregen en dat de nacht mede hierdoor stressvol was verlopen. Daarnaast heeft Consument gesteld dat zij bij aankomst in X maar weinig tijd bleken te hebben om aangifte te doen omdat zij de kans liepen dat de medewerkers van de ambassade voortijdig voor het opmaken van de nooddocumenten zouden vertrekken. Daarom is ervoor gekozen de taken te verdelen waarbij de echtgenoot die niet zelf bij de overval betrokken was aangifte heeft gedaan waarbij de noodzaak met name was tijdig aangifte te doen van de diefstal van de reisdocumenten. Om die reden is alles niet in detail bij de politie opgegeven. Bovendien was sprake van een taalbarrière. Dit heeft er volgens Consument mede toe geleid dat de inhoud van het proces-verbaal niet volledig is en dat een misverstand is ontstaan met betrekking tot de locatie van de DVD-speler ten tijde van de diefstal. De Commissie is van oordeel dat Consument met deze verklaringen voldoende geloofwaardig heeft toegelicht hoe het verschil tussen haar verhaal en de inhoud van het proces-verbaal heeft kunnen ontstaan. Gelet op het voorgaande kan dan worden vastgesteld dat de diefstal daadwerkelijk heeft plaatsgevonden en dat daarvan aangifte is gedaan. Nu de door Consument gegeven verklaring over de toedracht van de diefstal voor het overige consistent is en niet wordt weerlegd door verifieerbare feiten of omstandigheden dient zij het voordeel van de twijfel te krijgen, in die zin dat zij geacht moet worden voldoende aannemelijk te hebben gemaakt dat zich een verzekerd voorval, te weten de overval, heeft voorgedaan.

5.5. Een en ander leidt tot de conclusie dat Aangeslotene de schade ad € 1.902,22 aan Consument zal moeten vergoeden. Daarnaast zal Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage ad € 50,- moeten vergoeden voor de behandeling van de klacht door de Commissie. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wijze van bindend advies vast dat Aangeslotene aan Consument een bedrag van € 1.902,22 betaalt alsmede de eigen bijdrage ad € 50,- voor de behandeling van het geschil door de Commissie. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

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.