Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-121 d.d. 6 maart 2014
(A.W.H. Vink, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mevrouw mr. I.M.L. Venker, secretaris).

Samenvatting

Afwikkeling schade. Partijen verschillen van mening over de vraag of zij een finale regeling zijn overeengekomen ter afwikkeling van de schade als gevolg van diefstal van inboedel. Gelet op de e-mailcorrespondentie die tussen partijen heeft plaatsgevonden, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene er in redelijkheid op heeft mogen vertrouwen dat Consument met haar voorstel akkoord is gegaan en dat met betaling van het overeengekomen bedrag de schade is geregeld tegen finale kwijting. Dit brengt mee dat Consument niets meer van Aangeslotene te vorderen heeft. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Allianz Nederland Schadeverzekering N.V., gevestigd te Rotterdam, 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 door Consument ondertekende klachtformulier Geschillencommissie met bijlagen, ontvangen op 12 juni 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek met bijlagen van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief met bijlage van Consument van 25 september 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 van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 20 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft een inboedelverzekering bij Aangeslotene. Op het polisblad staan maximum verzekerde bedragen vermeld voor de diefstal van:

- lijfsieraden € 5.000,-
- audio en visueel € 7.500,-
- computer € 7.500,-
- verzamelingen € 15.000,-
- antiek € 12.500,-
- schilderijen € 25.000,-.

Voor geldswaardig papier geldt een maximum verzekerd bedrag van € 1.250,-.

3.2. Tussen 29 juni 2011 omstreeks 13.00 uur en 30 juni 2011 omstreeks 9.00 uur is in de woning van Consument ingebroken en zijn zaken weggenomen. Consument heeft aangifte van het feit gedaan bij de politie, waarvan proces-verbaal is opgemaakt, en de schade gemeld bij Aangeslotene.

3.3. In opdracht van Aangeslotene heeft een expert de schade vastgesteld. Consument heeft aan de expert opgegeven dat de volgende zaken werden ontvreemd: kostbare sieraden, een collectie waardevol Swarovski kristal, een bedrag aan contanten, algemene inboedel waaronder vier schilderijen/beelden, een Dupont aansteker, twee leren colberts, twee eau de toilettes en twee dekbedden. Consument heeft, volgens het expertiserapport van 12 oktober 2011, het bezit en de waarde van een groot deel van de door hem als gestolen opgegeven zaken niet aangetoond. De schade is eenzijdig door de expert vastgesteld.

3.4. Aangeslotene heeft, op basis van het expertise- en onderzoeksrapport, aan Consument een bedrag van € 2.000,- van de post 'algemene inboedel aangetoond' uitgekeerd en een bedrag van € 737,- van de post 'algemene inboedel niet aangetoond'.

3.5. Aangeslotene heeft in de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening bij brief van 11 januari 2013 aangeboden aanvullend uitkering te doen voor de volgende schadeposten zoals opgenomen in het expertiserapport:

- Algemene inboedel (niet aangetoond), 2 antieke schilderijen, totaal € 1.750,-
- Sieraden (aannemelijk gemaakt), € 5.000,- conform het verzekerde maximum
- Contanten, € 1.250,- conform het verzekerde maximum
- Swarovski kristal: 1 adelaar, € 2.600,-, treinstel, € 1.013,- 1 sneeuwwitje met 7 dwergen op plaquette, € 900,-, 3 jaarstukken, € 1.800,-, kerststerren Golden Shadow, € 1.500,-, diverse kleinere stukken voor zover met nota's aangetoond, € 750,-.

Consument heeft hierop in zijn brief aan de Ombudsman van 23 februari 2013 te kennen gegeven dat hij akkoord is met de uitkering voor de sieraden en het geld en niet akkoord is met het voorstel van Aangeslotene ten aanzien van de overige schadeposten.

3.6. Over de afwikkeling van de claim heeft Aangeslotene in haar e-mail van 3 mei 2013, na sluiting van de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening, aan Consument bericht:

"In antwoord op uw vraag hoe deze zaak gesloten kan worden berichten wij u als volgt. U vindt ons bereid om in het kader van een minnelijke regeling EUR 8.000,- tegen finale kwijting te vergoeden. Dit bedrag bestaat uit EUR 1.750,- voor de twee schilderijen, maximale dekking contant geld à EUR 1.250,- en maximale dekking voor sieraden van EURO 5.000,-."
In reactie daarop heeft Consument op 3 mei 2013, onder meer geantwoord:
"Eerst word mij toegezegt 1750€ schilderijen,Sieraden 5000€,contanten 1250€,en van de swarovski Adelaar [A] Treinstel [B] Sneeuwwitje en de zeven dwergen [C] Drie Jaarstukken[D] Kerststerren [E] A2600€ B 1013 €,C 900€, D 1800€ ,E 1500€ , en kleine swarovski 750€ als ik dat bij elkaar optel kom ik tot een totaal bedrag van 16563€ en nu komen jullie in een keer met de helft, (…) ik wil gewoon het bedrag dat mij via Kifid is toegekend (…). Daarom nogmaals wat in de brief stond van Kifid van jullie 11 januari die vergoeding verlang ik, en dan is voor mij de zaak gesloten."
Aangeslotene heeft hierop, in haar e-mail van 3 mei 2013, geantwoord:
"U heeft gelijk. De door u aangehaalde posten zijn over het hoofd gezien. Met betrekking tot de post van EUR 1013,- merken wij op dat de expert een bon in guldens heeft gezien. Hij heeft abusievelijk het bedrag in euro's vermeld. Hfl 1013,- is in euro 440. Hiermee rekening houdend dient ons regelingsvoorstel, in tegenstelling tot onze eerder email EUR 16000,- te bedragen. (…)"
Consument heeft in reactie daarop zijn rekeningnummer aan Aangeslotene doorgegeven en daarbij vermeld:
"Een bedrag toegekend van 16000.- Euro."
Aangeslotene heeft het bedrag van € 16.000,- uitgekeerd.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene een aanvullende uitkering tot het bedrag van de hoogte van de door hem geraamde totale schade.
4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument heeft het bedrag van € 16.000,- niet aanvaard tegen finale kwijting.
- Met de reeds door Aangeslotene gedane uitkering is de schade niet vergoed en de hoogte van de uitkering komt niet overeen met de door Consument overgelegde nota's en met de waarde van de gestolen goederen. De bronzen beelden zijn ten minste € 2.500,- waard. Consument heeft hiervan foto's overgelegd. Aangeslotene heeft een bedrag van € 1.750,- uitgekeerd voor de gestolen schilderijen. De schilderijen zijn ten minste € 1.000,- meer waard dan dit bedrag. Het zakhorloge van Patek Philippe is antiek en valt derhalve niet onder de post sieraden. Het zakhorloge is ten minste € 3.500,- waard. Aangeslotene heeft een bedrag van € 750,- vergoed voor de kleine stukken Swarovski, echter Consument heeft meerdere nota's aan de expert overgelegd ten bewijze van het voormalig bezit ervan. De kristallen zijn ruim Fl. 5.000,- waard. De vergoeding van € 750,- is nergens op gebaseerd. Het voormalig bezit van het Swarovski kristal 'de zwarte stier' is aangetoond. Het kristal had no. 4. Consument heeft dit kristal later, via Marktplaats, teruggevonden en hiervan aangifte gedaan bij de politie. Consument heeft zich in de strafzaak als benadeelde gevoegd. Op 18 februari 2013 heeft een zitting plaatsgevonden. De strafzaak is vervolgens voor onbepaalde

tijd aangehouden. Consument wenst aanvullende uitkering van Aangeslotene van een bedrag van € 6.500,- en neemt het risico of hij het kristal uiteindelijk terug krijgt voor zijn rekening.
- Consument handelt niet bedrijfsmatig. Hij heeft de verzameling opgebouwd in een periode van 25 jaar. De inbraak was wel aanleiding om zijn verzameling op Marktplaats te koop aan te bieden.

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

- Partijen hebben overeenstemming bereikt over de afwikkeling van de schade tegen finale kwijting.
- Consument heeft zijn aanvullende eis onvoldoende onderbouwd.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie ziet aanleiding om in de eerste plaats te beoordelen of partijen een finale regeling zijn overeengekomen over de afwikkeling van de schade.

5.2. In de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft Aangeslotene aangeboden een aanvullende uitkering te doen voor een aantal concreet benoemde schadeposten. Op 3 mei 2013 heeft tussen partijen een e-mailcorrespondentie plaatsgevonden. Aangeslotene heeft Consument het aanbod gedaan om "*in het kader van een minnelijke regeling EUR 8.000,- tegen finale kwijting te vergoeden*". In reactie daarop heeft Consument uitdrukkelijk aangegeven dat hij het bedrag verlangt wat hem 'via Kifid is toegekend', daarmee doelend op het voorstel van Aangeslotene zoals verwoord in haar brief van 11 januari 2013. Hij schrijft: *"die vergoeding verlang ik, en dan is voor mij de zaak gesloten"*. Aangeslotene heeft hierop teruggeschreven dat haar *"regelingsvoorstel, in tegenstelling tot onze eerder email EUR 16000,-* [dient] *te bedragen.",* waarop Consument zijn rekeningnummer aan Aangeslotene doorgeeft met de opmerking: *"Een bedrag toegekend van 16000.- Euro."* De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene dit laatste bericht, in het licht van de daaraan voorafgaande discussie redelijkerwijs aldus heeft mogen begrijpen dat Consument met haar voorstel akkoord is gegaan en dat met de aanvullende betaling van het bedrag van € 16.000,- de schade is geregeld tegen finale kwijting. Dit brengt mee dat Aangeslotene aan haar verplichtingen heeft voldaan en Consument ter zake van de inbraak in zijn woning in juni 2011 niets meer van Aangeslotene heeft te vorderen.

5.3. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal 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.