KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-250
d.d. 5 september 2012
(prof. mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. A.W.H. Vink, leden, en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft bij zijn reisverzekeraar een schadeclaim ingediend wegens diefstal van diverse goederen uit een door hem gehuurde kamer. De verzekeraar heeft de claim afgewezen op de grond dat Consument de gestelde toedracht en omvang van de schade onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. De Commissie stelt vast dat de verklaringen van Consument veel tegenstrijdigheden bevatten en oordeelt dat deze tegenstrijdigheden meebrengen dat de verzekeraar zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat Consument de toedracht en de omvang van de schade onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 3 september 2011;
- het door Consument op 3 september 2011 ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 27 januari 2012 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 12 februari 2012;
- de dupliek van Aangeslotene van 6 maart 2012.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 25 juni 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft in 2010 een kortlopende reisverzekering afgesloten bij Aangeslotene voor de periode 24 april 2010 tot en met 24 mei 2010.

2.2 Op 21 mei 2010 heeft Consument in Colombo, Sri Lanka, bij de politie aangifte gedaan van diefstal. Op het aangifteformulier staat, voor zover van belang, het volgende:

"On 21 May I visited around Colombo area and came back to the address for rest. Then I found that one travel bag of mine was missing containing this bag was following articles and money:
1. Toshiba laptop – value price 580 Euros,
2. An envelope with 1000 Euros,
3. Bluetooth car kit – value price 70 Euros,
4. An envelope with 10.000 rupies,
5. Golden ring, value price 600 euro,
6. Golden chain, value price 950 euro.
7. Cloths 200 euro."

2.3 Eind mei 2010 heeft Consument de schade bij Aangeslotene gemeld. Op het schade-aangifteformulier van 27 mei 2010 heeft Consument ingevuld dat hij zijn bagage voor het laatst op 21 mei 2010 om 15:00 uur heeft gezien en dat hij de diefstal op diezelfde datum heeft geconstateerd om 17:00 uur.

2.4 Ten aanzien van de toedracht heeft Consument in zijn brief aan Aangeslotene van 5 juli 2010 het volgende verklaard:
"Toen ik in Sri Lanka op vakantie was ging ik in een gastenverblijf logeren. De kamer was geregeld en ik had alle spullen in de kamer gelaten en de kamer op slot gedaan. Er was geen mogelijkheid om een kluis te huren, zodat ik de waardevolle spullen in de kluis kon doen. Vandaar dat ik alles in de kamer moest laten. De kamer was op slot en gemeld bij de manager, ging ik de stad in om rond te kijken.

Toen ik terugkwam merkte ik dat de deur van mijn kamer opengebroken was. (…) Toen zag ik dat mijn twee tassen weg waren. In de eerste tas had ik kleren en andere levensmiddelen. In de tweede tas zaten spullen (…) die bij de politie aangifte zijn doorgegeven. (…) Geschrokken ging ik dit melden bij de manager. (…) Hij zei dat ik aangifte moest doen bij de politie. (…) Alles moest snel gebeuren. Bij de politie kon ik niet eens rustig mijn verhaal doen. Er was ook taal probleem, want in het noorden is er een andere taal en in het midden en zuiden weer een andere taal. Ik kon de mensen daar niet goed begrijpen en andersom. Zij begrepen mijn Engels ook niet echt goed en andersom. Toch heb ik geprobeerd om alles uit te leggen en gevraagd om de aangifte op papier te geven. (…)"

2.5 Op 8 juli 2010 heeft Aangeslotene een onderzoeksbureau opdracht gegeven de claim te onderzoeken. Op 27 juli 2010 heeft de onderzoeker een bezoek gebracht aan Consument. Tijdens dit bezoek heeft Consument, voor zover thans van belang, de volgende verklaring afgelegd:
"(…) Op 21 mei 2010 ging ik wat oud klasgenoten bezoeken. Ik heb namelijk mijn jeugd in Colombo doorgebracht en in 1996 ben ik naar Nederland verhuisd. Ik ben die dag

vertrokken en heb mijn bagage achtergelaten in de gehuurde kamer. (…) De kamer heb ik afgesloten (….). Tussen 12.00 en 18.00 uur is er ingebroken. (…) U wijst mij er op dat ik in de schadeaangifte opgeef tussen 15.00 en 17.00. Dat is een indicatie. Ik ben in ieder geval tussen 12.00 en 18.00 uur niet op de kamer geweest. (…) Ik had een enveloppe met daarin € 1.000,- in de kamer laten liggen. Deze zat in mijn reistas. Ik heb een opnameafschrift bijgevoegd van de Rabobank. Ik heb bij het doen van aangifte € 1.000,00 opgegeven. Dat bleek achteraf niet correct dat moet € 600,00 zijn. De reis ving aan op 25 april 2010. Ik heb op 18 mei en 21 mei in Jaffna geld opnames gedaan. Daar toon ik u de afschriften van. (…) U wijst mij er op dat de opnames op 21 mei 2010 in Jaffna plaatsvonden terwijl ik zojuist verklaarde dat ik in Colombo was. Ik had mijn pas uitgeleend aan mijn ouders die in Jaffna waren. Jaffna is ongeveer 50 kilometer van Colombo verwijderd. (…) Op 10 mei werden mijn ouders dus bestolen. Ik was daar bij (…). U wijst mij er op dat de tekst van wat er gebeurd is exact hetzelfde is als de aangifte van mijn ouders. Ik heb u destijds bij het bezoek aan mijn ouders verteld dat het doen van aangifte erg moeilijk ging en mijn ouders niet de kans hebben gekregen om het juiste verhaal op papier te krijgen. (…)"

De verklaring van Consument is opgenomen in het onderzoeksrapport. Verder heeft de onderzoeker in het rapport het volgende geconcludeerd:
"(…)
Verzekerde als tolk
Op 1 juli behandelden wij een andere schadeclaim namens (…). Deze claim (…) was gedaan door de vader van verzekerde. Verzekerde trad daarbij op als tolk voor zijn vader (…). Tijdens ons gesprek met verzekerde verklaarde hij (…) dat hij eveneens schade had geleden op 10 mei 2010. Verzekerde deelde ons mee de schade op de reisverzekering van de Europeesche geclaimd te hebben. In uw opdracht hebben wij deze claim in behandeling genomen. (…)

Reis
(…) Verzekerde reisde met Travel Air en de reis was van 27 april 2010 tot en met 26 mei 2010. Verzekerde reisde samen met zijn ouders naar Sri Lanka. (…)

Aangifte politie (twijfels)
Verzekerde heeft van de diefstal aangifte gedaan bij de plaatselijke politie in een "suburb" genaamd Wellawatta te Colombo. De aangifte maakt deel uit van het dossier. De aangifte van de vader van verzekerde (…) en de aangifte van verzekerde vertonen grote overeenkomsten. De tekst met betrekking tot de modus operandi is identiek behalve de datum. Op de aangifte van [de vader van Consument] staat 10 mei en op die van verzekerde 21 mei 2010. Ook de handgeschreven berichten lijken met hetzelfde handschrift geschreven. Het geschreven handschrift toont opmerkelijke gelijkenis met het handschrift van verzekerde dat wij op de nota van de geclaimde laptop aantroffen. Wij hebben dan ook grote twijfels over de echtheid van de politieaangifte. (…)

Voormalig bezit (niet aangetoond/onjuiste opgave)
Verzekerde claimde in zijn schadeaangifteformulier een contant geldbedrag van € 1.000,00 (…). Tijdens ons bezoek verklaarde verzekerde nu dat het geclaimde bedrag niet klopte maar dat het € 600,00 moest zijn. Verzekerde paste het claimbedrag aan, aan de opname welke hij op 23 april 2010 kort voor aanvang van de reis had gedaan. (…) Wij concluderen dat

verzekerde bij de politie een onjuiste schadeopgave deed. Hij gaf bij de politie te veel geld op dat gestolen zou zijn.

De schadedatum was 21 mei 2010 volgens verzekerde. Verzekerde verbleef dus al bijna een maand in Sri Lanka en zou volgens zijn opgave dus geen geld opgemaakt hebben. (…) Verzekerde deelde mee dat zijn ouders voor hem betaalden. Dat is zeer opmerkelijk omdat zijn ouders al op 10 mei 2010 van hun geld bestolen waren. (…) Verzekerde overhandigde ons vervolgens enkele betaalafschriften van de Rabobank van zijn betaalrekening. Verzekerde verklaarde geld opgenomen te hebben op 18 mei en 21 mei 2010. Bij bestudering van deze afschriften zagen wij dat verzekerde op 21 mei 2010 om 05.48 twee pinopnames verrichtte in Jaffna van elk 20.000 roepies. Dat was opmerkelijk want verzekerde verklaarde dat hij op 21 mei 2010 in een guesthouse in Colombo verbleef waar zijn tas zou zijn gestolen. (…) Na zeer lang nadenken kwam verzekerde met de verklaring dat zijn vader dat geld gepind zou hebben. Dit is tegenstrijdig aan wat verzekerde eerst verklaarde. Verzekerde wijzigde zijn verklaring tegenover ons over deze geldopname. (…)

Tijdstip diefstal
In de politieaangifte is geen tijdstip van de diefstal vermeld. In zijn toedrachtverklaring verklaarde verzekerde dat de diefstal tussen 12.00 en 18.00 uur zou hebben plaatsgevonden. In het schadeaangifteformulier lezen wij dat de diefstal tussen 15.00 en 17.00 uur zou hebben plaatsgevonden. (…)

Voorzichtigheidsbepalingen
Verzekerde is naar onze mening niet voorzichtig genoeg met zijn bagage omgegaan. Verzekerde heeft zijn kostbaarheden in het zeer goedkope pension achtergelaten (per overnachting € 6,00). Daarbij had hij de laptop niet opgeborgen maar op tafel laten staan. Verzekerde had zijn sieraden niet achter moeten laten en had de laptop uit het zicht moeten plaatsen. In een dergelijke omgeving had van verzekerde betere maatregelen verwacht mogen worden om diefstal te voorkomen."

2.6 Onder verwijzing naar de conclusie van het onderzoeksbureau heeft Aangeslotene Consument bij brieven van 23 september 2010 en 20 oktober 2010 bericht dat hij geen recht heeft op schadevergoeding nu hij het voorval en de omvang van de schade onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt, diverse tegenstrijdige verklaring heeft afgelegd, een onware opgave heeft gedaan met betrekking tot het geclaimde bedrag aan contant geld en heeft nagelaten voldoende zorgvuldig te handelen.

2.7 In de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

"**5. Algemene uitsluitingen**
5.1 Geen uitkering of hulp wordt verleend voor gebeurtenissen:
5.1.1 als verzekerde of belanghebbende een onware opgave doet en/of een verkeerde voorstelling van zaken geeft. In dat geval vervalt het recht op uitkering voor de hele vordering, ook voor die onderdelen waarbij geen onware opgave is gedaan en/of verkeerde voorstelling van zaken is gegeven

(…)
5.1.4 ontstaan of mogelijk geworden door opzet, al dan niet bewuste roekeloosheid of al dan niet bewuste merkelijke schuld van verzekerde of belanghebbende
(…)

6 Algemene verplichtingen
6.1 Verzekerde of belanghebbende is verplicht:
6.1.1 al het redelijkerwijs mogelijke te doen ter voorkoming, vermindering of beperking van schade
(…)
6.1.3 de omstandigheden die leiden tot een verzoek om uitkering en/of hulpverlening aan te tonen
(…)
6.1.11 het bezit, de waarde en de ouderdom van de bagage aan te tonen door middel van originele aankoopnota's, garantiebewijzen, opnamebewijzen van bank of giro, reparatienota's of andere door de Europeesche gevraagde bewijsstukken
(…)

26 Bijzondere uitsluitingen
(…)
VOORZICHTIGHEIDSBEPALINGEN
Geen uitkering wordt verleend:
26.2 als verzekerde ter voorkoming van verlies, diefstal of beschadiging:
26.2.1 niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen, en
26.2.2 onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid betere maatregelen had kunnen treffen"

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangesloten vergoeding van de schade. De onderzoeker heeft de schade met instemming van Consument vastgesteld op € 1.072,50.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door geen uitkering te verlenen. Consument stelt dat hij naar waarheid heeft verteld hoe de schade is ontstaan en wat de omvang daarvan is. Verder stelt hij dat de onderzoeker onjuiste conclusies heeft getrokken en dat hij de toedracht en omvang van de schade voldoende heeft aangetoond.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument is niet-ontvankelijk in zijn klacht omdat niet is voldaan aan artikel 27 van het reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening waarin is bepaald dat de Consument de klacht na het oordeel van de Ombudsman kan voorleggen aan de Geschillencommissie. Aangeslotene wijst erop dat de Ombudsman

de klacht van Consument niet-ontvankelijk heeft verklaard en daarmee niet inhoudelijk over de klacht heeft geoordeeld.
- Consument heeft de diefstal en de omvang van de schade onvoldoende aannemelijk gemaakt door geen consequente, consistente verklaringen af te leggen. Aangeslotene wijst ter onderbouwing van haar standpunt onder meer op het volgende:
Consument stelt in zijn brief van 5 juli 2010 dat hij op 21 mei 2010 zijn bagage inclusief waardevolle spullen in zijn gehuurde kamer in het guesthouse heeft achtergelaten toen hij de stad in ging om rond te kijken. Aan de onderzoeker heeft hij niet verteld dat hij de stad in ging om rond te kijken maar dat hij oud-klasgenoten ging bezoeken. Verder heeft Consument op 21 mei 2010 aangifte gedaan van diefstal van € 1.000,- terwijl dit bedrag later door Consument is veranderd in € 600,-. Als reden gaf hij aan dat hij dit bedrag op 23 april 2010 had gepind. De verklaring van Consument dat hij dit bedrag niet heeft aangewend omdat zijn ouders voor hem betaalden is niet geloofwaardig althans zeer opmerkelijk omdat de ouders van Consument al op 10 mei 2010 van hun geld waren beroofd. Voorts heeft Consument geen eenduidige verklaringen omtrent het tijdstip van de diefstal afgelegd. Tegenover de onderzoeker heeft hij verklaard dat de diefstal tussen 12:00 uur en 18:00 uur heeft plaatsgevonden terwijl hij op het schade-aangifteformulier van 27 mei 2010 heeft aangegeven dat hij de bagage om 15:00 uur voor het laatst heeft gezien en dat hij de diefstal om 17:00 uur constateerde. Tot slot staat de juistheid van de aangifte van 21 mei 2010 niet vast. Aangeslotene wijst er daarbij onder meer op dat het handschrift identiek is aan dat van de aangifte van de vader van Consument van 10 mei 2010 en dat het handschrift ook opvallende gelijkenis vertoont met het handschrift van Consument op de nota van de geclaimde laptop.
- Verder heeft Consument niet zorgvuldig gehandeld door de sieraden, de laptop en contant geld onbeheerd achter te laten in een zeer goedkoop pension.

4 Beoordeling

4.1 Voorop staat dat ter zitting is gebleken dat Aangeslotene geen beroep (meer) doet op de niet-ontvankelijkheid van Consument. Dit punt zal derhalve verder onbesproken blijven.

4.2 Tussen partijen is niet in geschil dat in artikel 6.1.3 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat de verzekerde verplicht is de omstandigheden, die leiden tot een verzoek om uitkering en/of hulpverlening, aan te tonen. Aan de orde is de vraag of Consument aan deze verplichting heeft voldaan. De Commissie beantwoordt die vraag ontkennend. Ter toelichting dient het volgende.

4.3 Met Aangeslotene is de Commissie van oordeel dat de verklaring van Consument omtrent de toedracht en omvang van de schade op meerdere punten niet eenduidig is. In de eerste plaats stelt de Commissie vast dat onduidelijk is wanneer de diefstal heeft plaatsgevonden. In dat verband is van belang dat Consument op het schade-

aangifteformulier van 27 mei 2010 heeft aangegeven dat hij de bagage om 15:00 uur voor het laatst heeft gezien en dat hij de diefstal om 17:00 uur constateerde. Dit komt niet overeen met zijn verklaring tegenover de onderzoeker op 27 juli 2010 dat de diefstal heeft plaatsgevonden tussen 12:00 uur en 18:00 uur. Evenmin heeft Consument een eenduidige verklaring afgelegd over zijn bezigheden ten tijde van de diefstal. Zo heeft hij in zijn brief van 5 juli 2010 vermeld dat hij de stad was ingegaan om rond te kijken terwijl hij tegenover de onderzoeker heeft verklaard dat hij op 21 mei 2010 wat oud-klasgenoten ging bezoeken. Hetzelfde geldt ten aanzien van de omvang van het vermiste bedrag in euro's. Zo staat niet ter discussie dat Consument aanvankelijk een bedrag van € 1.000,- als vermist had opgegeven en dat hij dit bedrag tijdens het gesprek met de onderzoeker op 27 juli 2010 heeft gewijzigd in € 600,-. Tot slot stelt de Commissie vast dat Consument ook geen eenduidige verklaring heeft gegeven over de geldopnames op 18 en 21 mei 2010. In dat verband acht de Commissie van belang dat uit de verklaring van 27 juli 2010 volgt dat Consument aanvankelijk tegenover de onderzoeker heeft verklaard dat hij op 18 en 21 mei 2010 zelf geld had opgenomen in Jaffna. Pas nadat de onderzoeker hem erop had gewezen dat hij zojuist nog had verklaard dat hij zich op 21 mei 2010 in Colombo bevond heeft Consument zijn verklaring gewijzigd, inhoudende dat de geldopnames door zijn vader waren verricht.

4.4 Op grond van het voorgaande stelt de Commissie vast dat de verklaringen van Consument veel tegenstrijdigheden bevatten. Deze tegenstrijdigheden brengen naar het oordeel van de Commissie mee dat Aangeslotene terecht het standpunt heeft ingenomen dat Consument de gestelde toedracht en omvang van de schade onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Met Aangeslotene is de Commissie voorts van oordeel dat Consument onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht door, blijkens zijn eigen opgave, de bagage met daarin een aanzienlijk bedrag in cash geld, sieraden en waardevolle elektronische apparatuur onbeheerd achter te laten in een kamer van een goedkoop pension.

4.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als 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.