Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-167
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en drs. L.B. Lauwaars RA en mr. G.A. van de Watering, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 april 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V, handelend onder de naam FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar.
Datum uitspraak	: 12 april 2016
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar heeft gemotiveerd betwist dat alle door Consument geclaimde goederen, gezien de daarmee gepaard gaande omvang onder de hoedenplank in de kofferbak van zijn auto zouden hebben gepast. Consument heeft slechts volhard in zijn stelling dat alle door hem als gestolen opgegeven goederen onder de hoedenplank in de kofferbak van zijn auto waren geplaatst terwijl dit, in de opvatting van de Commissie, gezien hetgeen Verzekeraar hierover heeft aangedragen, als fysiek onmogelijk en daarmee in strijd met de waarheid moet worden aangemerkt. Vordering wordt afgewezen

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen waaronder de met Verzekeraar in diens interne klachtprocedure gevoerde correspondentie;
- het (aanvullend) verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 3 februari 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

Met ingang van 8 augustus 2014 heeft consument telefonisch bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering afgesloten. Artikel 6. **"Voor welke schade betalen wij niet"** houdt onder meer het volgende in:

> *"Ligt de bagage in een motorrijtuig?*
> *En wordt de bagage gestolen uit het motorrijtuig? Dan betalen we alleen als de bagage uit het zicht en in een afgesloten ruimte was opgeborgen. Bijvoorbeeld in de kofferbak afgedekt met een hoedeplank of rolhoes."*

Op 7 december 2014 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal van een groot aantal goederen uit zijn auto op 5 december 2014. Het was de laatste dag van een week vakantie die Consument in een vakantiepark had doorgebracht en hij had zijn auto met alle bagage die hij bij zich had, bij de ingang van het vakantiepark geparkeerd. Blijkens het proces-verbaal van aangifte heeft Consument onder andere als volgt verklaard:

> (…)
> *De auto hadden we nog geparkeerd om een boswandeling te maken.*
> *Toen we terugkwamen zagen we dat de auto open was en toen we in de kofferbak keken, zagen we dat de spullen weg waren. De kofferbak was afgesloten door een hoedeplank en alle genoemde spullen lagen in de kofferbak. Op de achterbank stond alleen een tas met boodschappen.*
> (…)

Eveneens op 7 december 2015 heeft Consument voor deze schade een beroep gedaan op zijn reisverzekering. Verzekeraar heeft hierna ter vaststelling van de toedracht en omvang van de schade, een expert ingeschakeld. Blijkens diens rapportage de dato 31 januari 2015 heeft deze het navolgende vastgesteld:

> (…) *duidelijk werd dat wij in het verleden twee eerdere schadeclaims van verzekerde hebben behandeld. Met name was daarbij opvallend dat er in 2011 een soortgelijke schadeclaim op de reisverzekering (…) door ons is behandeld. (…) Ook toen is de auto van verzekerde(dezelfde auto) opengebroken na een verblijf bij [vakantiepark] op de vertrekdag. Verzekerde had toen ook zijn bagage inde auto geladen, toen deels in het zicht, en was de rest van de dag gaan doorbrengen in het zwembad bij het park.*
> *(…)*
>
> ***Overige bevindingen expert***
> *De inhoud van de bagageruimte van een [merk auto] bedraagt 245 liter (met neergeklapte achterbank is dit 1.130 liter). Dit is dus een kleine bagageruimte en wij kunnen ons niet goed voorstellen dat daar twee koffers (afmetingen opgegeven door verzekerde 76 en 76 centimeter), een tas met laarzen en schoenen alsook een kinderwagen/buggy in zouden passen en dat de ruimte dan nog afgedekt zou zijn met een hoedenplank.*
> *De inhoud van een koffer met de maat 76 centimeter(x 48 x 29 centimeter) komt overeen met een inhoud van ongeveer 95 liter,*
> *De inhoud van een koffer met de maat 67 centimeter (x 42 x 23 centimeter) komt overeen met een inhoud van 65 liter.*
> *Een opgevouwen [merk] kinderwagen model [model] heeft de afmetingen 82x60x83,5 centimeter, hetgeen overeenkomt met een literinhoud/omvang van ongeveer 325/350 liter.*
>
> *De opgegeven bagagestukken passen naar onze mening dus (zeker) niet in de standaard afgedekte kofferruimte van de auto.*
>
> *Verder vinden wij de totale opgave aan kleding voor een week vakantie erg veel, te weten:*

- *De heer (*naam Consument*), twee zwembroeken, 2 handdoeken, 2 sweaters, 4 overhemden, 7 spijkerbroeken, 1 gewone broek, 6 truien, 9 onderbroeken en 10 paar sokken, allemaal merkkleding;*
- *Babykleding, 17 pakjes, truien en dergelijke babykleding en;*
- *Mevrouw (*naam echtgenote Consument*), 7 spijkerbroeken, diverse truien, 12 paar sokken, 14 stuks ondergoed. Kennelijk geen andere kleding.*

Daarnaast dus twee koffers, een tas van [merk x], de [merk] kinderwagen en een fotocamera.
(…)

Bij brief van 6 maart 2015 heeft Verzekeraar Consument te kennen gegeven dat deze hem bij het aangaan van onderhavige verzekering onjuist heeft geïnformeerd over zijn schadeverleden. Ook is daarin vermeld dat Consument Verzekeraar onjuist heeft geïnformeerd over de onderhavige schadeclaim. Verzekeraar heeft geconcludeerd dat Consument een onware opgave van feiten heeft gedaan met als doel om Verzekeraar opzettelijk te misleiden. Verzekeraar heeft Consument op grond daarvan vergoeding van de door hem geclaimde schade ontzegd onder gelijktijdige opzegging van alle bij hem ten name van Consument lopende verzekeringen en opname van de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister. Verzekeraar heeft daarbij tevens vergoeding gevorderd van de door hem gemaakte onderzoekskosten.

Nadat Consument een klacht aan Verzekeraar heeft voorgelegd, heeft deze zijn standpunt gehandhaafd dat Consument geen aanspraak kan maken op vergoeding van de door hem geclaimde diefstalschade. Verzekeraar heeft daarbij ook zijn vordering tot vergoeding van de door hem gemaakte onderzoekskosten gehandhaafd. De registraties van de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister heeft Verzekeraar laten omzetten in een interne registratie (IVR).

Ter gelegenheid van de hoorzitting op 3 februari 2016 heeft Verzekeraar zijn vordering tot vergoeding van de door hem gemaakte onderzoekskosten ingetrokken terwijl Consument heeft verklaard dat hij geen bezwaar heeft tegen de opzegging van de verzekering respectievelijk het opnemen van zijn persoonsgegevens door Verzekeraar in het intern verwijzingsregister (IVR) dat alleen inzichtelijk is voor bij Achmea aangesloten bedrijven.

3. Vordering, klacht en verweer

3.1. *Vordering*

Consument vordert vergoeding van de door hem geclaimde diefstalschade die door hem wordt begroot op een bedrag van € 7.164,50.

3.2. *Grondslagen en argumenten daarvoor*

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar te kort in de nakoming van zijn verbintenissen uit onderhavige reisverzekeringsovereenkomst door Consument dekking voor onderhavige diefstalschade te ontzeggen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Het verweer van Verzekeraar is zes dagen na het verstrijken van de daarvoor geldende termijn, binnengekomen terwijl Verzekeraar niet om uitstel heeft verzocht. Een en ander dient dan ook buiten beschouwing te blijven. Voor zover de Commissie aan dit bezwaar voorbij gaat, voert Consument het navolgende aan.
- Consument betwist dat hij bij het aangaan van de verzekering zijn schadeverleden zou hebben verzwegen respectievelijk hij verzwegen zou hebben dat verschillende verzekeringen door verzekeraars zou zijn opgezegd. In 2013 werd alleen de verzekering bij Centraal Beheer door deze verzekeraar opgezegd.
- Consument betwist tevens dat hij tegenover de behandelend expert zou hebben verklaard dat hij zijn auto reeds zou hebben ingeruild en de schade aan het achterportier mitsdien niet meer door hem zou kunnen worden gezien. De expert heeft ook nooit gevraagd of hij de auto of de kofferbak mocht zien.
- In de verzekeringsvoorwaarden is nergens terug te vinden dat voor de kinderwagen slechts een verzekerd bedrag van € 250,- van toepassing zou zijn.

3.3. *Verweer Verzekeraar*
Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar ter zitting zijn vordering tot vergoeding van de door hem gemaakte onderzoekskosten heeft ingetrokken, terwijl Consument te kennen heeft gegeven geen bezwaren (meer) te hebben tegen de door Verzekeraar reeds doorgevoerde opzegging van zijn verzekering, respectievelijk de registratie van zijn persoonsgegevens in het interne verwijzingsregister (IVR). De vraag is dan nog of Verzekeraar conform het vijfde lid van artikel 7:941 van het Burgerlijk Wetboek, vergoeding van de door Consument geclaimde diefstalschade heeft kunnen ontzeggen omdat Consument een onjuiste opgave van feiten heeft gedaan met de opzet om Verzekeraar te misleiden.

4.2. De Commissie stelt voorop dat zij Consument niet kan volgen in zijn bezwaar dat het door Verzekeraar gevoerde verweer buiten beschouwing moet worden gelaten omdat dit zes dagen te laat binnen gekomen zou zijn. De overschrijding van de termijn is daarvoor te gering terwijl de Commissie niet is gebleken dat Consument door die enkele overschrijding in zijn belang werd geschaad.

4.3. De Commissie stelt daarnaast vast dat Verzekeraar gemotiveerd heeft betwist dat alle door Consument geclaimde goederen, gezien de daarmee gepaard gaande omvang daarvan, onder de hoedenplank in de kofferbak van zijn auto zouden hebben gepast. Verzekeraar heeft in dat kader aangevoerd dat de inhoud van de bagageruimte van een [merk auto], zoals deze aan Consument toebehoorde, 245 liter bedraagt terwijl de inhoud van de door Consument als gestolen opgegeven goederen, zijnde twee koffers van 95 liter respectievelijk 65 liter en een kinderwagen met een inhoud van 325/350 liter, gezamenlijk 485/510 liter bedraagt.

4.4. Gezien dit laatste, zo overweegt de Commissie, was het aan Consument geweest om met concrete feiten en omstandigheden te onderbouwen dat alle door hem als gestolen opgegeven goederen wel degelijk onder de hoedenplank en dus uit het zicht in de kofferbak van zijn auto gepast zouden hebben.

4.5. De Commissie moet in dit verband echter vaststellen dat Consument op geen enkele manier heeft getracht deze gemotiveerde betwisting van Verzekeraar te weerleggen en slechts heeft volhard in zijn stelling dat alle door hem als gestolen opgegeven goederen onder de hoedenplank in de kofferbak van zijn auto waren geplaatst terwijl dit, in de opvatting van de Commissie, gezien hetgeen Verzekeraar hierover heeft aangedragen, als fysiek onmogelijk en daarmee in strijd met de waarheid moet worden aangemerkt.

4.6. Dat zo zijnde staat naar het oordeel van de Commissie vast dat Consument een onjuiste opgave heeft gedaan met de opzet om Verzekeraar te misleiden. Bij dat laatste is met name ook van belang dat Consument op basis van de eerdere in 2011 geclaimde vergelijkbare schade wist dat voorwaarde voor het doen van een uitkering zou zijn dat de bagage uit het zicht was geplaatst en dat het er onder die omstandigheden voor gehouden moet worden dat hij opzettelijk in strijd met de waarheid heeft verklaard dat de door hem geclaimde bagage in de kofferbak onder de hoedeplank was geplaatst, teneinde de verzekeraar ertoe te bewegen een uitkering te doen waarop Consument geen recht kon doen gelden. Dit betekent dat Verzekeraar Consument op grond van het vijfde lid van artikel 7:941van het Burgerlijk Wetboek terecht vergoeding van de door hem geclaimde schade heeft kunnen ontzeggen.

4.7. Gezien het hierboven gestelde, behoeven alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten, geen verdere bespreking.

4.5. De conclusie dient mitsdien te zijn dat Verzekeraar niet toerekenbaar te kort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld