Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-056 d.d. 4 februari 2014
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. M.L. Hendrikse en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting

Consument vordert uitkering van schade die is ontstaan door diefstal van sieraden en contant geld op grond van een bij Aangeslotene gesloten inboedelverzekering. Aangeslotene weigert uitkering onder meer omdat het bezit van de goederen niet is aangetoond. De Commissie oordeelt dat Consument er onvoldoende in is geslaagd het bezit van de sieraden en het contant geld aan te tonen. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, 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 vragenformulier van 2 juni 2013;
- de brief van Consument van 25 mei 2013;
- 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.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.
Na de zitting heeft Consument nog laten weten dat zij haar vordering wil vermeerderen. Omdat dit na de zitting niet meer mogelijk is, heeft de Commissie dit bericht buiten behandeling gelaten.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Door Consument is bij Aangeslotene een inboedelverzekering gesloten met polisnummer XXX met dekking Extra Uitgebreid.

3.2. Op 30 augustus 2012 heeft Consument vermissing van sieraden en een geldbedrag geconstateerd. Zij vermoedt dat deze tussen 15 juni 2012 en 30 augustus 2012 uit haar woning zijn weggenomen. Hiervan heeft zij op 28 september 2012 aangifte gedaan bij de politie.

3.3. Op 9 oktober 2012 heeft Consument de diefstalschade telefonisch bij Aangeslotene gemeld. Naar aanleiding daarvan is op 18 oktober 2012 door Crawford in opdracht van Aangeslotene een schaderapport opgemaakt waarop aan Aangeslotene, onder voorbehoud van polisdekking en met inachtneming van de maximale dekking volgens de polis, een schadebedrag is gerapporteerd van € 3.750,-.
Dit bedrag is samengesteld uit een ten hoogste gedekt bedrag voor geld en geldswaardig papier ad € 1.250,- en een ten hoogste gedekt bedrag ad € 2.500,- voor lijfsieraden inclusief horloges.

3.4. Op 24 oktober 2012 heeft Consument een opgavelijst/schadevaststelling ondertekend waarop onder andere een bedrag wordt geclaimd voor een "Set armband ketting en armbandbroche en goud 18 karaat" met aanschafjaar 2004 en een geclaimd bedrag ad € 675,-.

3.5. Na tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft Aangeslotene aan Consument de met een aanschafbon aangetoonde schade ad € 675,- vergoed. Aangeslotene weigert uitkering van de meerdere geclaimde schade.

3.6. Van 23 september 2013 dateert een onderzoeksrapport van Interseco Investigation BV waarin nader onderzoek is gedaan naar een in juni 2013 alsnog overgelegde nota voor de aanschaf van sieraden tot een bedrag van ongeveer € 4.000,-.
In dit rapport wordt onder meer vermeld dat de nota is gedateerd op een datum waarop Consument niet (meer)ter plekke was en dat "geen onomstotelijk antwoord (is) gekregen op de vraag hoe men een handgeschreven nota vijf jaar na het uitschrijven daarvan kon opsturen in mei 2013, terwijl men eerder had verteld dat handgeschreven nota's maar twee jaar werden bewaard."

3.7. Aangeslotene handhaaft haar standpunt met betrekking tot de schade voor zover die het uitgekeerde bedrag van € 675,- te boven gaat.

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1. Consument vordert uitkering van een bedrag ad € 2.500,-, zijnde de schade die is ontstaan door de ontvreemding van genoemd bedrag aan contant geld, en een bedrag van € 4.000,-, zijnde de schade die is ontstaan door de ontvreemding van de sieraden zoals genoemd in de in juni 2013 alsnog overgelegde aanschafnota.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslag:
Aangeslotene dient de diefstalschade conform de door Consument gesloten inboedelverzekering te vergoeden.

Aangeslotene wijst de vordering van Consument af en voert daartoe de volgende gronden aan:

4.3. Aangeslotene is in haar belang geschaad doordat Consument de vermeende diefstal niet terstond na constatering maar pas op 9 oktober 2012 aan Aangeslotene heeft gemeld.

4.4. Er is onvoldoende aangetoond dat er is ingebroken dan wel dat er een diefstal heeft plaatsgevonden, onder meer omdat er geen sporen van inbraak zijn aangetroffen.

4.5. Er is onvoldoende aannemelijk gemaakt dat er schade is en hoe groot deze is.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie heeft te oordelen of, en zo ja in hoeverre, Aangeslotene op grond van de met Consument gesloten verzekeringsovereenkomst gehouden is de door Consument geclaimde schade te vergoeden.

5.2. Met betrekking tot de door Consument geclaimde schade voor zover die is ontstaan door de ontvreemding van het geldbedrag ad € 2.500,- overweegt de Commissie dat Consument weliswaar bewijzen van opname heeft overgelegd maar dat dit niet tot de conclusie leidt dat het totaal van de opgenomen bedragen tot het door Consument gestelde bedrag ook daadwerkelijk aanwezig was op het moment van de diefstal. Er zijn namelijk tal van andere bestemmingen voor contant opgenomen geld denkbaar.

5.3. Met betrekking tot de door Consument geclaimde schade voor zover die is ontstaan door de ontvreemding van de sieraden zoals vermeld op de alsnog in juni 2013 overgelegde aanschafnota overweegt de Commissie dat dit bewijsmiddel om de volgende redenen een geringe bewijskracht toekomt.
Consument heeft niet de originele nota kunnen overleggen. Op haar verzoek is vanuit het land waar zij de sieraden stelt te hebben gekocht een foto van een afschrift van de nota nagezonden.
Consument heeft niet weersproken dat zij op de datum die op de nota vermeld staat (10 mei 2008) niet meer ter plekke was.
Verder heeft Consument er geen verklaring voor kunnen geven dat op 22 mei 2013 een foto is genomen van een afschrift van de originele nota van 10 mei 2008, terwijl de desbetreffende juwelier eerder verklaard heeft dat originele afschriften van nota's niet langer dan twee jaar worden bewaard. Ook degene die Consument de foto heeft verschaft heeft deze vraag niet beantwoord; hij is onbereikbaar gebleken.
De Commissie stelt vast dat Consument geen andere bewijsmiddelen dan de overgelegde aanschafnota heeft ingebracht ter ondersteuning van haar vordering voor de schade die is ontstaan door de ontvreemding van de sieraden. Consument heeft ter zitting verklaard dat de nota is voldaan in contanten met geld afkomstig van familieleden. Ondersteunende bankbescheiden zijn er dus niet. Consument heeft desgevraagd ook verklaard dat zij geen foto's kan overleggen waarmee het bezit van de desbetreffende sieraden kan worden aangetoond, noch van de sieraden zelf, noch van de sieraden in gedragen toestand door haar of een familielid.

5.4. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Consument er onvoldoende in is geslaagd aan te tonen dat het bedrag aan contant geld respectievelijk de sieraden waarop de

verzekeringsclaim wegens diefstal betrekking heeft ook daadwerkelijk tot haar bezit kon worden gerekend en in de woning aanwezig geweest is. Derhalve dient de vordering van Consument te worden afgewezen. De overige verweren van Aangeslotene kunnen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.