KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 17 d.d. 23 maart 2009
(mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. E.M. Dil - Stork en mr. B. Sluijters)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- de aanmelding van de klacht met bijlage, ontvangen op 29 mei 2008;
- de klacht van 2 juni 2008 met bijlagen, waaronder het ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 22 augustus 2008;
- een chronologisch overzicht, uitgereikt door Aangeslotene tijdens de hierna te noemen zitting van maandag 2 februari 2009.

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 te Den Haag op maandag 2 februari 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consumenten hebben bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene, bij wie de vrouw een inboedelverzekering had afgesloten, aangifte gedaan van een inbraak in hun woning, waarbij een grote hoeveelheid goederen zou zijn ontvreemd. Waar hierna gesproken wordt over Aangeslotene wordt daaronder ook de rechtsvoorganger verstaan.

2.2 De inbraak zou hebben plaatsgevonden in de periode tussen zondag 25 juli 2004 te 15.00 uur en maandag 26 juli 2004 te 23.45 uur. Een door Aangeslotene ingeschakelde expert heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 26.909,-. De daders zouden volgens opgave van Consumenten de woning via de achterzijde hebben betreden na het verbreken van de met een hoofdslot en twee bijzetsloten afgesloten achterdeur.

2.3 De politie heeft op 27 juli 2004 de buurman van Consumenten als getuige gehoord. Verder heeft de technische recherche van de politie op 10 augustus 2004 onder meer gerapporteerd: 'Naar aanleiding van het ingestelde onderzoek ben ik van mening, dat de nachtschoot van het hoofdslot niet teruggedrukt was in de slotkast terwijl deze deur slotvast was afgesloten. Met name het ontbreken van braakschade aan de sluitplaat en sluitkom, alsmede het ontbreken van (kras)sporen van een breekvoorwerp op de (zijkant van de) nachtschoot is (…) mijns inziens niet verenigbaar met het vermeende terugwrikken van de nachtschoot met een breekvoorwerp dan wel het forceren van het slot in een slotvaste situatie. (…)'. Op 5 augustus 2004 heeft de politie de man als verdachte gehoord. Op 9 december 2004 heeft Aangeslotene aangifte gedaan van valsheid in geschrifte dan wel poging tot oplichting door de vrouw. Op 30 december 2004 heeft de getuige een nadere getuigenverklaring verstrekt aan de advocaat van Consumenten. Op 16 mei 2005 heeft de officier van justitie aan de vrouw bericht wegens onvoldoende wettig bewijs niet tot vervolging over te gaan.

2.4 In een brief van 6 juli 2005 heeft Aangeslotene aan de advocaat van Consumenten bericht dat zij moet concluderen dat de verzekerde met betrekking tot de schade opzettelijk onware of onvolledige mededelingen heeft gedaan of heeft laten doen en dat deze daardoor geen rechten aan de verzekering kan ontlenen, dat Aangeslotene daarom niet tot schade-uitkering overgaat, de door Consumenten bij haar afgesloten inboedelverzekering en aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren met ingang van 25 juli 2005 royeert en Consumenten zowel intern als extern zal doen signaleren.

2.5 Artikel 10.5 van de op de inboedelverzekering van toepassing zijnde algemene verzekeringsvoorwaarden bepaalt:
'De verzekerde kan geen rechten aan de polis ontlenen indien:
a. (…)
b. hij met betrekking tot een schade opzettelijk onware of onvolledige mededelingen doet of laat doen.'

3 Geschil

3.1. Consumenten vorderen uitbetaling van hun schadeclaim als gevolg van de inbraak, en doorhaling van hun interne en externe signalering. Hun schade bedraagt € 50.306,58 inclusief wettelijke rente, smartengeld (doordat Aangeslotene hen ten onrechte als fraudeurs aanmerkt) en de kosten van hun gemachtigde.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consumenten hebben voldaan aan al hun verplichtingen in geval van schade die zijn vervat in artikel 10 van de ten tijde van de inbraak geldende algemene voorwaarden van hun inboedelverzekering. Het besluit van Aangeslotene is erop gebaseerd dat bij haar 'zéér ernstige twijfels zijn gerezen omtrent de omstandigheden waaronder deze schade heeft plaatsgevonden'. Consumenten zijn echter in het geheel niet in negatieve zin betrokken geweest bij de inbraak. Dit is in juridische zin bevestigd doordat de officier van justitie heeft besloten af te zien van verdere vervolging. Aangeslotene is tegen dit besluit niet in beroep gegaan. Onder deze omstandigheden had zij, mede gelet op de geldende polisvoorwaarden, niet tot haar brief van 6 juli 2005 mogen komen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Zij is van mening dat eerder al uitvoerig naar deze zaak is gekeken en verwijst onder meer naar haar correspondentie met de Ombudsman Financiële Dienstverlening.
In die correspondentie heeft zij aangegeven dat geen sprake is van een gedekt evenement, subsidiair dat de dekking wegens het doen van onjuiste mededelingen na het ontstaan van schade is vervallen en meer subsidiair dat de dekking zich in elk geval niet uitstrekt tot het bedrag waarop Consumenten aanspraak menen te kunnen maken.
De afwijzing van de schade is gebaseerd op het onderzoek dat naar aanleiding van de gestelde inbraak is verricht en hetgeen daarover is vastgelegd in het proces-verbaal van de politie. Op grond van de door de getuige op 27 juli 2004 ten overstaan van de politie afgelegde getuigenverklaring staat vast dat:
a. de braaksporen zijn toegebracht op 25 juli 2004 tussen 12.00 en 13.00 uur;
b. de auto van Consumenten toen (met de kofferbak richting de muur en ongeveer 5 meter van de toegangspoort) aanwezig was;
c. de getuige toen in de tuin door de schutting iemand waarnam die leek op de man, en met hem sprak.
Deze getuigenverklaring is in een schriftelijke verklaring van 30 december 2004 door de getuige bevestigd. Er is geen enkele aanleiding om aan de juistheid van diens gedetailleerde verklaring te twijfelen.
De man heeft tegenover de politie verklaard dat Consumenten op 25 juli 2004 omstreeks 13.30 uur in de woning zijn gekomen en omstreeks 15.00 uur daaruit zijn vertrokken en dat er toen nog niet ingebroken was. Hij bevestigt dat hij de getuige in de tuin heeft gezien en dat deze hem toen heeft aangesproken en zei: 'ik dacht dat er werd ingebroken'. Dit onderschrijft de getuigenverklaring in ieder geval in zoverre dat de man thuis was op het moment dat de getuige de breekgeluiden hoorde en houtsplinters in de rondte zag vliegen. In dit licht is temeer opvallend dat de getuige heeft verklaard dat ook na het gesprekje dat hij – naar hij dacht en door de man is bevestigd – met de man heeft gehad, wederom breekgeluiden hoorbaar waren.

De gerede twijfel omtrent de verklaring van Consumenten wordt nog versterkt door het onderzoek door de technische recherche, waaruit moet worden geconcludeerd dat geen sprake ervan is geweest dat een deugdelijk slotvast afgesloten achterdeur met geweld is opengebroken.
Op grond van de getuigenverklaring staat vast, althans is zeer aannemelijk, dat Consumenten zelf de braaksporen hebben aangebracht. De man was immers thuis toen de getuige het ontstaan van de braaksporen hoorde en erkent dat de getuige hem heeft aangesproken met de woorden 'ik dacht dat er werd ingebroken'.
Consumenten moeten feiten en omstandigheden stellen, en bij voldoende betwisting bewijzen, die de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gedekt evenement. Aangeslotene heeft het gestelde evenement voldoende betwist. Bovendien heeft zij voldoende aannemelijk gemaakt dat Consumenten zelf de schade hebben toegebracht. Voorts is zij wegens de door Consumenten opzettelijk afgelegde onjuiste verklaringen niet gehouden tot uitkering op grond van het bepaalde in artikel 10.5 aanhef en onder a en b. Verder is de omvang van de schade door Consumenten slechts zeer ten dele aannemelijk gemaakt, omdat geen aankoopbewijzen werden overgelegd.

4. Zitting

4.1. Ter zitting hebben Consumenten en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

5. Beoordeling

5.1 Uit het rapport van de technische recherche komt naar voren dat de braakschade aan de achterdeur nabij het hoofdslot en aan het hoofdslot niet is toegebracht terwijl deze deur met dit slot slotvast was afgesloten. Met name het ontbreken van braakschade aan de sluitplaat en sluitkom, alsmede het ontbreken van (kras)sporen van een breekvoorwerp op de (zijkant van de) nachtschoot acht de rapporteur niet verenigbaar met een terugwrikken van de nachtschoot met een breekvoorwerp dan wel het forceren van het hoofdslot in een slotvaste situatie. Consument hebben deze bevindingen niet gemotiveerd weersproken, laat staan dienaangaande tegenbewijs geproduceerd.

5.2 Daarbij komt dat de getuige, buurman van Consumenten, heeft verklaard dat hij op 25 juli 2004 tussen 12.00 en 13.00 uur breek- en kraakgeluiden hoorde in de tuin van Consumenten en daar aan de achterzijde enkele houtsplinters omhoog zag springen, dat hij de auto van Consumenten toen (met de kofferbak richting de muur en ongeveer 5 meter van de toegangspoort) zag staan en dat hij vanuit de tuin iemand waarnam die leek op de man, en tegen hem zei: '(…) ik dacht dat er ingebroken werd'. De man heeft op 5 augustus 2004 ten overstaan van de politie verklaard dat hij 25 juli 2004, tussen 13.30 en 15.00 uur

thuis was en toen in tuin de buurman heeft gezien en heeft horen zeggen: ‘ik dacht dat er ingebroken werd’.

5.3 Tenslotte bevatten de verklaringen die Consumenten hebben afgelegd tegenstrijdigheden en onduidelijkheden, bijvoorbeeld ten aanzien van de vraag of zij op 25 juli 2004 nu wel of niet de gehele dag bij de moeder van de man hebben verbleven. Zie het proces-verbaal van politie van 5 augustus 2004.

5.4 Op grond van dit een en ander heeft Aangeslotene met reden kunnen stellen dat geen sprake is geweest van een inbraak in de woning van Consumenten maar dat zij een inbraak in scene hebben gezet, dat zij haar dienaangaande opzettelijk onware of onvolledige mededelingen hebben gedaan en dat zij daarom op grond van het bepaalde in artikel 10.1 b van de op de inboedelverzekering van toepassing zijnde algemene voorwaarden geen rechten aan de polis kunnen ontlenen.

5.5 Onder de voormelde omstandigheden is er ook geen aanleiding toe dat Aangeslotene de gedane interne en externe registratie van Consumenten doorhaalt.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de klacht af.