

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-379  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 oktober 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 21 juni 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft bij Verzekeraar gemeld dat hij slachtoffer is geworden van een gewelddadige beroving en een beroep gedaan op de dekking van de inboedelverzekering. Onder de gestolen voorwerpen bevinden zich onder meer twee gouden kettingen. Consument vordert een aanvullende uitkering tot de maximale vergoeding voor lijfsieraden ter hoogte van 5000 euro. De Commissie is van oordeel dat Consument er niet in is geslaagd om het bezit en de waarde van de gouden kettingen aan te tonen. De Verzekeraar is niet gehouden een aanvullende uitkering te doen aan Consument. Vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende info van Consument van 18 oktober 2017;
- de aanvullende info van Consument van 19 oktober 2017;
- de aanvullende info van Consument van 23 oktober 2017;
- de aanvullende info van Consument van 2 februari 2018;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument heeft een inboedelverzekering afgesloten bij Verzekeraar. Op het polisblad is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

**HOE IS UW INBOEDEL VERZEKERD?**

Uw inboedel is verzekerd volgens de voorwaarden inboedelverzekering 0916 met garantie tegen onderverzekering. U hebt een Extra Uitgebreide dekking. U hebt daarnaast gekozen voor glasdekking.

Voor de kostbare inboedel zijn er de volgende groepen:

Groep 1: Lijfsieraden;

Groep 2: Beeld-, geluids-, zend- of ontvangstapparatuur;

Groep 3: Kunst en verzamelingen met een zeldzaamheidswaarde of antiek (met uitzondering van antieke meubels);

Groep 4: Muziekinstrumenten, sportuitrusting of bont;

Groep 5: Computerapparatuur, randapparatuur, laptop, foto-, film-, videoapparatuur, smartphones, smartwatch, e-reader, tablets of mobiele telefoons.

Maximale verzekerde bedragen voor kostbare inboedel:

Groep 1 : Maximaal EUR 5.000,-.

Groep 2 en 5: Samen maximaal EUR 5.000,-.

Groep 3 : Maximaal EUR 10.000,-.

Groep 4 : Maximaal EUR 5.000,-.

2.2. Consument heeft aangifte gedaan bij de politie van zware mishandeling en bij Verzekeraar een claim ingediend en daarbij op het schadeaangifteformulier vermeld dat hij slachtoffer is geworden van een gewelddadige beroving van onder andere lijfsieraden en zware mishandeling, met letselschade als gevolg. Op het schadeaangifteformulier is verder, voor zover relevant, het volgende vermeld:

3 Omvang van de schade				
Noteer hieronder de gegevens van wat is beschadigd of verloren gegaan				
Voorwerp	Ouderdom	Prijs bij aanschaf	Reparatiekosten	Prijs nu
18k hanger Saffier	2013	€ 975		
18k hanger Smaragd	2013	€ 472		
Hamilton polshorloge	2013	€ 605		
Ray-Ban zonnebril	2013	€ 202		
Sony-XPERIA mobiel	2015		€ 100	

Blad 1

2.3. Verzekeraar heeft naar aanleiding van de schademelding een expertisebureau ingeschakeld om de omvang van de schade vast te stellen. De expert stelt het schadebedrag vast op 2252 euro. Na het bezoek van de expert aan de Consument is er nog e-mailverkeer geweest tussen de expert en Consument. Per e-mail van 21 juni 2017 vraagt de expert of Consument akkoord kan gaan met een bedrag ter hoogte van 3152 euro.

2.4. Op 5 juli 2017 dient Consument een klacht in bij het expertisebureau en verzoekt om inzage in het dossier van de schadevaststelling met daarbij de polisvoorwaarden, opbouw van het bedrag en eventuele rekenmodellen. Op 6 juli 2017 heeft de teammanager van het expertisebureau per e-mail gereageerd op de ingediende klacht waarbij onder meer het volgende is vermeld:

Geachte heer [REDACTED]

Naar aanleiding van uw klacht hebben wij een onderzoek ingesteld naar de gang van zaken in deze schade. Wij begrijpen dat u gaat met de schadevaststelling van de expert.

Rayban Zonnebril	dagwaarde € 50,00
Gouden hanger met Smaragd	€ 472,00
Gouden hanger met Saffier	€ 975,00
Hamilton herenhorloge	€ 605,00
Herstelkosten Smartphone	€ 150,00

De expert heeft inmiddels de opdrachtgever gerapporteerd en daarin ook vermeld dat u hier niet mee akkoord bent gegaan. C wat u verwacht in deze. Wij kunnen u niet in het bezit stellen van de polisvoorwaarden. In dit verband verwijzen wij u naar de

2.5. In het rapport van expertise d.d. 6 juli 2017 is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

#### **AKKOORD**

(de contactpersoon van ) Verzekerde is niet met het vastgestelde schadebedrag, zoals gerapporteerd in bijgevoegde schadevaststelling, akkoord gegaan. Verzekerde is namelijk van mening dat het maximale bedrag voor sieraden van € 5.000,00 moet worden vergoed.

#### **AANTOONBAARHEID**

Verzekerde toonde ons afschriften van aankoopnota's van de gouden hangers met edelstenen en van het horloge. Tevens toonde verzekerde een afschrift van een (garantie)certificaat van het horloge. Volgens verzekerde waren de originelen van de nota's en het certificaat reeds aan u verzonden.

Van de kettingen kon geen bewijs (geen foto of aankoopbon) worden getoond. Verzekerde gaf aan deze daarom ook niet te claimen. Wij hebben de kettingen ook niet in de schadevaststelling opgenomen.

2.6. Per brief van 7 juli 2017 bericht Verzekeraar aan Consument dat hij over zal gaan tot uitbetaling van 2.252 euro. Vervolgens heeft Verzekeraar op 27 juli 2017 aan Consument per e-mail laten weten dat uit e-mailwisseling blijkt dat de expert een hoger schadebedrag heeft voorgesteld en hij over zal gaan tot het betalen van een extra bedrag ter hoogte van 900 euro.

2.7. In de verdere correspondentie tussen Consument en Verzekeraar wordt onder meer bij brief van 3 augustus 2017 door Verzekeraar bericht:

#### ***'Gaan wij de schade aanvullend vergoeden?***

*Helaas moet ik u teleurstellen. Wij gaan niet aanvullend vergoeden. De expert heeft de schade vastgesteld op EUR 3.152,00 euro. Dit is het bedrag dat wij aan u hebben vergoed.*

*U claimt de volledige vergoeding van EUR 5.000,00 waarvoor lijfsieraden op de polis zijn meeverzekerd. Bij schade dient u het bezit en de waarde aan te tonen van de gestolen lijfsieraden. U kunt dit helaas niet aantonen met de originele aankoopnota's of een taxatierapport. Wij wijzigen het uitkeringsbedrag daarom niet.'*

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1. Consument vordert een aanvullende uitkering tot de maximale vergoeding voor lijfsieraden die is vastgesteld op 5000 euro.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- De expertise werd ongeldig verklaard, waarop een andere expert tot een lagere vergoeding kwam, waarbij Consument verwijst naar de e-mail van 6 juli 2017 van het expertisebureau. Om vervolgens toch nog de schadevaststelling van de eerste expert, als vorm van compensatie uit te keren. Consument is bewust misleid en Verzekeraar heeft misbruik gemaakt van zijn macht. Tevens heeft Verzekeraar de claim opzettelijk vertraagd.
- Consument is niet akkoord gegaan met een bedrag ter hoogte van 3152 en heeft als verzekerde het recht dit bedrag te betwisten en om te onderhandelen. In deze positie heeft Consument het recht om de volledige som te eisen. Immers de taxatie is gedaan door een expert en heeft niet duidelijk gemaakt of hij mocht onderhandelen, maar heeft wel een schadevaststelling gedaan, deels zonder nota's. Dit blijkt uit het vastgestelde bedrag van 3152 euro. Een tegenvoorstel is nooit gedaan door Verzekeraar.
- Er zijn geen wettelijke uitsluitingen van toepassing en er is bewezen dat er een rechtstreeks verband bestaat tussen het voorval en de schade.
- Consument heeft een beroep gedaan op de expert om zich inzake de twee gouden kettingen (18 karaat) coulant op te stellen. Consument kan immers aanspraak maken op de gestolen gouden kettingen vanwege het feit dat ze samen werden gedragen met de edelstenen (18 karaat hangers) tijdens de gewelddadige beroving en het feit dat causaliteit hier bewezen kan worden. Dit samenhangende geheel bevestigt de expert dan ook in de vorm van een e-mail dat heeft geleid tot een hogere schadevergoeding van 3152 euro. Dit bedrag is echter aan de lage kant en daar gaat Consument niet mee akkoord.
- Een toekenning van een uitkering van 900 euro is niet conform de marktprijzen voor twee gouden kettingen van 18 karaat.
- Er is geen nota, maar het is wel aannemelijk dat Consument tekort wordt gedaan en dat een maximale vergoeding terecht is. De reactie van Verzekeraar over de vage formulering over niet aantoonbare bonnen is in deze situatie verwerpelijk en onacceptabel.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.3. Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De expert stelt de schade van de geclaimde sieraden vast conform opgave van Consument. De enige afwijking betreft de zonnebril (dagwaarde wordt aangehouden) en de reparatiekosten van de telefoon (die hoger uitvallen). Verzekeraar begrijpt niet waarom Consument met deze schadevaststelling niet akkoord heeft kunnen gaan. Alle geclaimde sieraden zijn immers onder de door verzekerde aangegeven waarde opgenomen in de schadevaststelling. Uit de rapportage lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat Consument niet zozeer de voor individuele sieraden opgenomen bedragen betwist, maar in zijn algemeenheid recht meent te hebben op de maximale uitkering van lijfsieraden voor 5000 euro.
- Consument vindt de uitkering onvoldoende, maar kan het voormalige bezit van de gouden kettingen met een waarde van meer dan 900 euro niet voldoende concreet onderbouwen.
- Verzekeraar is Consument juist tegemoet gekomen door achteraf alsnog een aanvullend bedrag uit te keren voor sieraden waarvan het voormalig bezit en de waarde op geen enkele manier zijn aangetoond. Tevens heeft Consument op het schadeaangifteformulier en tegenover de expert aangegeven dat zij niet tot de claim behoren.
- Verzekeraar is niet bereid een aanvullende uitkering te doen.

#### **4. Beoordeling**

4.1. Aan de orde is de vraag of Verzekeraar gehouden is een aanvullende uitkering te doen aan Consument tot 5000 euro, de maximale vergoeding voor lijfsieraden.

4.2. Uitgangspunt is dat het op de weg van verzekerde ligt om zijn schade aan te tonen. In dit geval betekent dit dat Consument aan de hand van bewijsstukken het bezit van de gouden kettingen voldoende aannemelijk maakt. Bij de beantwoording van deze vraag heeft als uitgangspunt te gelden dat bij een schadeclaim als de onderhavige in beginsel geen hoge eisen mogen worden gesteld wat betreft het door hem te leveren bewijs van verlies of diefstal. In beginsel is voldoende dat de verzekerde het bewijs van aangifte of diefstal bij de politie overlegt en bewijs van het bezit en de waarde van de verloren/gestolen zaken, en op deze wijze het schadevoorval aannemelijk maakt. Dat kan evenwel anders zijn indien de door de verzekerde opgegeven feiten en omstandigheden met betrekking tot het schadevoorval redelijkerwijs aanleiding geven te twijfelen aan de waarachtigheid van die opgave. In een dergelijk geval mag de verzekeraar nader bewijs verlangen van het voorval en de als gevolg daarvan geleden schade (zie ook Geschillencommissie Kifid 2017-669).

4.3. De Commissie overweegt dat op basis van de overgelegde stukken niet kan worden vastgesteld of Consument aangifte bij de politie heeft gedaan van de diefstal van een tweetal gouden kettingen nu het officiële proces-verbaal ontbreekt in het dossier.

De Commissie concludeert dat Consument er niet in is geslaagd om het bezit en de waarde van de gouden kettingen aan te tonen. De stellingen van Consument, onder andere dat een uitkering ter hoogte van 900 euro niet marktconform is voor gouden kettingen en het aannemelijk is dat hij tekort wordt gedaan, worden niet ondersteund door enig bewijsmiddel. Consument heeft immers geen aankoopnota's, foto's, taxatierapporten of andere bewijsmiddelen ingebracht. Ook de stelling van Consument dat de gouden kettingen tijdens de beroving samen werden gedragen met de hangers, brengt naar oordeel van de Commissie niet mee dat daarmee het bezit en de diefstal van de twee gouden kettingen is aangetoond. Dat Verzekeraar Consument bewust heeft misleid en misbruik heeft gemaakt van zijn machtspositie als verzekeraar, dan wel de claim opzettelijk heeft verzaagd, is de Commissie niet gebleken.

- 4.4. Gelet op het hiervoor overwogene komt de Commissie tot het oordeel dat Consument de claim ten aanzien van de twee gouden kettingen onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Dit leidt ertoe dat Verzekeraar niet gehouden is een aanvullende uitkering te doen aan Consument tot 5000 euro, de maximale vergoeding voor lijfsieraden.

## **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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in 40 van het Reglement.*