

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-484
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Chubb European Group Limited, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 2 augustus 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument is met haar gezin naar haar geboorteland [naam land] gereisd. Zij hebben een auto gehuurd en haar telefoontoestel onder een stoel gelegd terwijl zij de auto hebben verlaten. Bij terugkomst hebben zij ontdekt dat een ruit was ingeslagen en het toestel was verdwenen. Consument is met haar gezin naar de politie in [naam stad] gegaan en daar heeft zij aangifte van de diefstal gedaan. Zij heeft van de politie geen papier ontvangen. Consument heeft de autoruit laten repareren en van die reparatie heeft zij een factuur ontvangen. Consument heeft een claim ingediend bij haar telefoonverzekeraar. Verzekeraar heeft de vordering afgewezen. Het is aan Consument om aan te tonen dat zij aan de voorwaarden van de dekkinggrond heeft voldaan nu zij zich beroept op vergoeding van schade als gevolg van een verzekerd evenement. Consument heeft naar het oordeel van de Commissie onvoldoende de diefstal, het verzekerde evenement waarop zij haar claim heeft gebaseerd, aangetoond. In dit kader zijn de volgende omstandigheden van belang. Allereerst heeft Consument geen proces verbaal van aangifte van de diefstal kunnen overleggen en evenmin anderszins de diefstal kunnen bewijzen. Consument heeft verder desgevraagd niet kunnen bewijzen dat zij telefonisch contact met haar provider heeft gehad noch heeft zij kunnen aantonen dat zij haar telefoontoestel heeft laten blokkeren. Naar het oordeel van de Commissie is de diefstal onvoldoende aangetoond en de Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het door vertegenwoordiger van Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- aanvullende informatie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 bij Verzekeraar telefoonverzekering, verder te noemen de Verzekering, gesloten met ingangsdatum 20 juli 2016. Op de Verzekering zijn de algemene voorwaarden TM0001–TM0002, verder te noemen de Voorwaarden, van toepassing verklaard op het polisblad.

2.2 In artikel I van de Voorwaarden is, voor zover van belang, bepaald:

“I Definities en termen

Diefstal/gestolen Het zonder uw toestemming wegnemen van uw apparaat met de bedoeling deze permanent van uw te ontnemen (met inbegrip van zakkenrollen).”

Voorts is in artikel 7, voor zover relevant, bepaald:

“7 De claim

7.1. Uw verplichtingen in geval van een claim Na een verzekerde gebeurtenis waarvoor u een claim wilt indienen, heeft u de volgende verplichtingen: 1. Alle claims aan ons moeten via het volgende telefoonnummer worden gemeld: [...] of online via [...] Indien uw apparaat is gestolen, dient u ons zo snel mogelijk hieromtrent te informeren, doch niet later dan 48 uur na ontdekking van de diefstal. [...] 2. U dient elke kwaadwillige beschadiging of diefstal binnen 48 uur na ontdekking bij de politie (of, indien u in het buitenland bent, het lokale equivalent van de politie) te melden en elk documentair bewijs, zoals een aangifteformulier ter onderbouwing van uw claim te bewaren.”

2.3 Consument is met haar gezin van 16 juli 2017 tot 14 augustus 2017 naar haar geboorteland [naam land] gereisd. Zij hebben een auto gehuurd en het telefoontoestel, verder te noemen het toestel, onder een stoel gelegd terwijl zij de auto hebben verlaten. Bij terugkomst hebben zij ontdekt dat een ruit was ingeslagen en het toestel was verdwenen. Consument is met haar gezin naar de politie in [naam stad] gegaan en daar heeft zij aangifte van de diefstal gedaan. Zij heeft van de politie geen papier ontvangen.

2.4 Consument heeft de autoruit laten repareren en van die reparatie heeft zij een factuur ontvangen.

2.5 Consument heeft 16 augustus 2017 een claim ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft de vordering afgewezen in een brief van 5 oktober 2017.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de schade ad €800,00. Dit bedrag vertegenwoordigt het aanschafbedrag van de telefoon, of verstrekking van een gelijkwaardig telefoontoestel.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst die hij met Consument heeft, door het niet uitkeren van het bedrag dat Consument heeft geclaimd in verband met de diefstal van haar telefoon. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft ter onderbouwing van haar claim een factuur van de reparatie van de voorruit van de auto overgelegd. Een voorruit pleegt te worden ingeslagen om diefstal mogelijk te maken. Het is daarmee aannemelijk dat de diefstal van het telefoontoestel uit de auto heeft plaatsgevonden.
- Consument heeft vliegtickets overgelegd. Daarmee heeft zij aangetoond op het moment van de diefstal in [naam land] te zijn geweest.
- Consument heeft haar provider gebeld om deze op de hoogte te stellen van de diefstal van haar telefoontoestel.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft, ook na herhaaldelijk aandringen, niet aangetoond dat de diefstal heeft plaatsgevonden. Consument is gevraagd hiertoe het proces verbaal over te leggen. Consument is op grond van de Voorwaarden verplicht tot het doen van aangifte en elk documentair bewijs te bewaren ter onderbouwing van haar claim. Het is onvoldoende om aan te tonen dat zij in [naam land] is geweest en dat een reparatie aan een auto heeft plaatsgevonden.
- Het recht op uitkering vervalt op grond van de Voorwaarden als Consument haar verplichtingen niet nakomt en Verzekeraar hierdoor in zijn belangen is geschaad.
- Verzekeraar heeft aangeboden om op basis van door Consument aan te leveren aanvullende informatie alsnog het bewijs van de diefstal te beoordelen maar Consument heeft geen aanvullende informatie aangedragen.
- Het feit dat een auto beschadigd is geraakt en gerepareerd is, bewijst niet dat de auto door Consument is gebruikt.

Niet blijkt dat de reparatie in opdracht van Consument is geschied. Voorts bewijst de factuur van de reparatie niet dat de schade werd veroorzaakt door een inbraak noch dat het telefoontoestel van Consument zich op dat moment in de auto bevond. De diefstal is derhalve niet voldoende aangetoond.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat het aan Consument is om aan te tonen dat zij aan de voorwaarden van de dekkingsgrond heeft voldaan nu Consument zich beroept op vergoeding van schade als gevolg van een verzekerd evenement. Consument heeft naar het oordeel van de Commissie onvoldoende de diefstal, het verzekerde evenement waarop zij haar claim heeft gebaseerd, aangetoond. In dit kader zijn de volgende omstandigheden van belang.
- 4.2 Allereerst heeft Consument geen proces verbaal van aangifte van de diefstal kunnen overleggen en evenmin anderszins de diefstal kunnen bewijzen.
- 4.3 Consument heeft verder desgevraagd niet kunnen bewijzen dat zij telefonisch contact met haar provider heeft gehad noch heeft zij kunnen aantonen dat zij haar telefoontoestel heeft laten blokkeren.
- 4.4 Nu naar het oordeel van de Commissie de diefstal onvoldoende is aangetoond, is de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de Verzekering. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 artikel 40 van het Reglement.