

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-760 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 januari 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.,  
gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 7 december 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft schade geleden als gevolg van een ontvreemding van 2 sieraden. De waarde-bepaling die Verzekeraar door een expert heeft laten uitvoeren, is conform de Verzekeringsvoorwaarden. Met de betaling van € 575,00 heeft Verzekeraar aan zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst voldaan.

### **I. Procesverloop**

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

- het door de vertegenwoordiger van Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de door de vertegenwoordiger van Consument ingediende repliek;
- 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 aangifte gedaan bij de politie van het feit dat een onbekende man haar dochter thuis had gedwongen om geld en 2 sieraden, die aan Consument toebehoorden, af te geven. Consument heeft haar schade vervolgens onder de inboedelverzekering bij Verzekeraar (polisnummer [nummer]) geclaimd.

- 2.2 Een schademanager in dienst van Verzekeraar heeft de claim met Consument besproken en hij is tot de conclusie gekomen dat Consument op geen enkele wijze het bezit van de ontvreemde sieraden kon aantonen. Verzekeraar heeft de claim op 22 september 2016 afgewezen.
- 2.3 Op 14 november 2016 heeft de zoon van Consument telefonisch contact gehad met Verzekeraar en naar aanleiding van dit gesprek een nota bij Verzekeraar ingediend. In opdracht van Verzekeraar heeft het expertisebureau CED Brandvaria de ingestuurde nota met Consument en haar dochter besproken. Uit dit gesprek is naar voren gekomen dat de sieraden die op de nota stonden vermeld, niet de sieraden waren die ontvreemd waren. Consument heeft bij de expert verteld dat de sieraden op de nota op enig moment zijn omgeruild voor andere sieraden, te weten voor een armband en twee ringen. En juist die sieraden zijn ontvreemd. Consument heeft van deze omruilactie destijds geen aangepaste nota ontvangen en heeft deze nota dan ook niet aan de expert kunnen overhandigen.
- 2.4 Ondanks dat Verzekeraar van mening was dat Consument onvoldoende het voormalig bezit en de waarde van de gestolen sieraden had aangetoond, heeft hij de waarde van de ontvreemde sieraden vastgesteld en in totaal een bedrag van € 575,00 aan Consument vergoed. Dit bedrag bestaat uit de maximale vergoeding op grond van de verzekeringsvoorwaarden voor geld en een bedrag dat ziet op de waarde die is vastgesteld voor de ontvreemde sieraden. Deze vergoeding is in overleg met een sieradendeskundige tot stand gekomen.
- 2.5 Consument heeft zich over deze gedeeltelijke vergoeding beklagd bij Kifid en heeft verzocht om een aanvullende vergoeding van de schade die ze heeft geleden.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een aanvullende uitkering onder de Inboedelverzekering ter hoogte van een bedrag van € 3120,00.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument voert de volgende argumenten aan.
- Op grond van de verzekeringsvoorwaarden bestaat dekking voor de schade door de ontvreemding van de sieraden. Het voormalig bezit en de waarde van de ontvreemde sieraden zijn voldoende aangetoond. In ieder geval staat vast dat Consument benadeeld is voor een bedrag van € 3120,00.

Dit bedrag staat gelijk aan het bedrag van € 2600,00 voor het sieraad 'Collier d'or' van 76,1 gram tezamen met het bedrag van € 260,00 voor het sieraad 'Bague d'or'. Deze sieraden stonden vermeld op de nota die door zoon van Consument wel overgelegd kon worden.

- Consument verwijst nog naar een arrest van het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 19 december 2017, ECLI:NL:GHARL:11219. Uit dit arrest blijkt dat aan het aantonen van het voormalig bezit en van de waarde van de onvreemde sieraden niet al te zware eisen gesteld mogen worden.
- Verzekeraar heeft onterecht het ontbreken van de aangepaste nota van de omruilactie doorslaggevend geacht voor het niet overgaan tot uitbetaling van de volledige schade. Op grond van de feiten en omstandigheden, waaronder de aangifte van de diefstal en de door Consument ingeleverde nota, had het volledige schadebedrag moeten worden uitgekeerd.

#### *Verweer Verzekeraar*

#### 3.3 Verzekeraar voert hier het volgende tegenin.

- De schade die Consument heeft geleden is niet gedekt onder de inboedelverzekering. Verzekeraar is op grond van de verzekeringsvoorwaarden niet verplicht Consument een aanvullende schadevergoeding te betalen.
- De schade door de onvreemding van het geld heeft Verzekeraar conform artikel 10.11 van de verzekeringsvoorwaarden uitgekeerd.
- Het is aan Consument het voormalig bezit en de waarde van de onvreemde sieraden aannemelijk te maken. Consument heeft nagelaten dit te doen niet gedaan.
- Met de nota die de zoon van Consument heeft overgelegd, is het bezit en de waarde van de onvreemde sieraden niet aangetoond. Op de nota staan bijvoorbeeld niet de onvreemde sieraden. Consument heeft die pas later omgeruild. Consument heeft nagelaten voldoende duidelijkheid te geven over deze omruilactie. Consument heeft verder geen aanvullend bewijs zoals bijvoorbeeld foto's en certificaten aan Verzekeraar gegeven.
- Om Consument tegemoet te komen heeft Verzekeraar ook voor de onvreemde sieraden een bedrag vastgesteld en vergoed. Deze vergoeding is vastgesteld in overleg met een sieradendeskundige.
- Het arrest van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 19 december 2017 (ECLI:NL:GHARL:11219) waar Consument naar verwijst, is op relevante punten anders dan de kwestie van Consument.

## **4. Beoordeling**

### *Algemeen*

4.1 De vraag is of Consument recht heeft op een aanvullende vergoeding van de schade onder de Inboedelverzekering. De vraag moet worden beantwoord aan de hand van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden IWW03 (hierna: de Verzekeringsvoorwaarden) en de rechtspraak.

4.2 In deze procedure staat vast dat Verzekeraar aan Consument een bedrag van € 575,00 heeft betaald. Dit bedrag bestaat uit de maximale vergoeding voor onvreemd geld van € 250,00. Deze maximale vergoeding is opgenomen in artikel 10.11 van de Verzekeringsvoorwaarden. Conform artikel 12 van de Verzekeringsvoorwaarden heeft Verzekeraar de waarde van de onvreemde sieraden in overleg met een expert vastgesteld. Voor de onvreemde ring heeft Verzekeraar een bedrag van € 125,00 uitgekeerd en voor de onvreemde armband een bedrag van € 300,00. Verzekeraar heeft op het uit te keren bedrag in plaats van het geldende verhoogde eigen risico van € 225,00, een eigen risico van € 100,00 ingehouden. Verzekeraar heeft hiermee aan zijn verplichtingen uit de verzekerings-overeenkomst voldaan. Hieronder zal de Commissie dit verder toelichten.

#### *Waardebepaling van de sieraden*

4.3 Bij een schadeclaim als in deze zaak ligt het op de weg van Consument om bewijs te leveren van de onvreemding van de sieraden en de waarde van deze sieraden. Het is inderdaad juist dat hieraan geen al te zware eisen mogen gesteld, maar omdat er door het enkel overhandigen van een nota, waarop de onvreemde sieraden door een omruilactie niet stonden vermeld, onduidelijkheid is blijven bestaan over de waarde van de onvreemde sieraden, mocht Verzekeraar naar alle redelijkheid op dit punt om nadere informatie vragen. Het gaat hier om kostbaarheden die niet tot de reguliere inboedel behoren en daarvan is het wenselijk dat Consument facturen kan overleggen. Dit betekent echter niet dat het bezit en de waarde nimmer aannemelijk gemaakt kan worden zonder facturen, maar er zal wel nadere informatie voorhanden dienen te zijn om tot een waardeoordeel te kunnen komen. Zie in dit kader bijvoorbeeld een uitspraak van de Commissie van 21 juli 2015, GC 2015-220.

4.4 Consument heeft ondanks het verzoek van Verzekeraar op dit punt geen andere (bewijs)stukken overhandigd. Consument heeft bijvoorbeeld geen foto's, verklaringen of andere bescheiden aan Verzekeraar overhandigd, waaruit de waarde van de onvreemde sieraden kon worden afgeleid. Consument heeft alleen een uitleg gegeven bij de nota waarop de onvreemde sieraden niet stonden vermeld, maar omdat deze nota niet zag op de onvreemde sieraden, had het op de weg van Consument gelegen om op dit punt nadere informatie c.q. bewijsstukken aan Verzekeraar te overhandigen. Verder is vast komen te staan dat Consument ook geen contra-expertise heeft laten uitvoeren.

4.5 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar naar alle redelijkheid heeft mogen overgaan tot de waardebepaling zoals hij deze conform de Verzekeringsvoorwaarden door een expert heeft laten uitvoeren. De waardebepaling is gebaseerd op de mondelinge verklaringen van Consument. Verder heeft de expert ook overleg gehad met een sieradendeskundige. Het voorgaande wordt als zodanig ook niet door Consument betwist.

Kortom, de enkele verwijzing naar een nota die geen betrekking heeft op de ontvreemde sieraden, vindt de Commissie onvoldoende om aan te nemen dat de waardebepaling van Verzekeraar niet juist is. De Commissie zal dan ook uitgaan van de juistheid van de waardebepaling die namens Verzekeraar is uitgevoerd.

#### *Conclusie*

4.6 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar in alle redelijkheid tot de waardebepaling heeft kunnen komen. Door het betalen van een bedrag van € 575,00 aan Consument heeft Verzekeraar op grond van de Verzekeringsvoorwaarden aan zijn verplichtingen voldaan. Verzekeraar hoeft dan ook geen aanvullende schadevergoeding aan Consument uit te keren.

## **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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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.*