

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-183 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Wertgarantie Aktiengesellschaft, gevestigd te Oldenzaal, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 maart 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De spiegelreflexcamera van Consument is gestolen op het strand. Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van de spiegelreflexcamera. Verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de diefstal van de camera onvoldoende is aangetoond door Consument. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar onvoldoende concrete feiten of omstandigheden naar voren heeft gebracht om te twijfelen aan de waarachtigheid van de opgave van de diefstal en de inhoud van het proces-verbaal van aangifte van de politie. Consument heeft voldoende aangetoond dat er sprake is geweest van diefstal van zijn camera. De vordering van Consument wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

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

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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een verzekering (hierna: de Verzekering) voor zijn spiegelreflexcamera afgesloten.
- 2.2 Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden voor Wertgarantie FotoCare (AV) (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.
- 2.3 In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Art. 2 Verzekerde risico's en schade

(…)

(2) Wanneer de reparatie van de verzekerde zaken economisch of feitelijk onmogelijk is, of wanneer de verzekerde zaken gestolen zijn, dan zal de op het moment van het incident de verzekerde waarde van de verzekerde zaken door de verzekeraar worden vergoed, zoals in artikel 3.2 van deze voorwaarden gedefinieerd.

(…)

Art. 3 Omvang van diensten

(…)

(2) Wanneer de reparatie van de verzekerde zaken economisch of feitelijk onmogelijk is of wanneer de verzekerde zaken van de verzekerde gestolen zijn, dan zal de verzekeraar overgaan tot het verschaffen van een vervangende zaak. (...)

- 2.4 Op 28 mei 2017 is de spiegelreflexcamera van Consument gestolen.
- 2.5 Consument heeft op 4 juni 2017 bij de politie aangifte gedaan van diefstal.
- 2.6 In het proces-verbaal staat het volgende vermeld:

“(…)

Mijn camera is gestolen op het strand in [plaats] op zondag 28 mei rond 12.00 uur. Ik en mijn gezin zaten op het strand onder een strandtentje. Mijn kinderen waren aan het spelen en ik was foto's aan het maken gedurende de tijd. Op een moment ben ik ermee opgehouden en had mijn Camera en toebehoren netjes opgeruimd en onder de tent gezet. Op een moment riep mijn oudste zoontje mij want hij had zijn eigen ingegraven en kon er niet meer uit. Dus op dat moment ben ik en mijn vrouw naar mijn zoontje gelopen om hem uit de kuil te halen.

*We zijn vervolgens terug gegaan naar onze tent met mijn zoontje om eten te geven ed. Ik had op het moment nog niks door toen mijn Zoontje vroeg of ik van hem een foto wou maken als hij met de schep een kuil ging maken. Ik kon de camera nergens vinden en heb iedereen die Om mij heen zat gevraagd of ze mijn camera hadden gezien of iemand verdachts, maar helaas.
(...)"*

2.7 Consument heeft bij Verzekeraar melding gemaakt van de schade.

2.8 Bij e-mail van 7 juli 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende bericht:

*"(...)
Kunt u uw strandtentje afsluiten? Kunt u ons meer informatie geven? In uw aangifte heeft u niet van een inbraak gesproken.
(...)"*

2.9 Bij e-mail van 7 juli 2017 heeft Consument Verzekeraar het volgende medegedeeld:

*"(...)
Jazeker is en was de tent afgesloten.
Ik heb bewust een dichte tent gekocht om mijn spullen veilig te borgen en eten en drinken koeler te houden.
(...)"*

2.10 Bij e-mail van 14 juli 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende bericht:

*"(...)
Wij hebben uw schadeclaim nogmaals bekeken en moeten u meedelen, dat wij bij een afkeuring van de diefstal blijven.
(...)"*

2.11 Op 24 juli 2017 heeft Consument het proces-verbaal aangevuld.

2.12 In de aanvulling op het proces-verbaal staat het volgende vermeld:

*"(...)
Via de mail heb ik de onderstaande informatie ontvangen met het verzoek om dit te verwerken. Abusievelijk is aangever en benadeelde vergeten te vermelden in zijn internet aangifte dat hij de camera en toebehoren netjes opgeruimd en onder de tent had gezet die hij had afgesloten. Later zag hij dat de tent was open gebroken en zag dat men de camera had gestolen.
(...)"*

2.13 Bij e-mail van 1 augustus 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“(…)

Hierbij delen wij u mee, dat wij op grond van uw beschrijving van de afloop van diefstal in uw eerste aangifte de claim afwijzen.

“(…)”

2.14 Consument heeft bij Verzekeraar een klacht ingediend.

2.15 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van de spiegel-reflexcamera ad € 1.481,98.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Verzekeraar stelt zich ten onrechte op het standpunt dat geen sprake is van diefstal. Consument is tijdens de vakantie met zijn gezin plotseling geconfronteerd met de diefstal van de camera. Direct na de constatering van de diefstal heeft Consument omstanders gevraagd of zij iets hadden waargenomen. Dit was niet het geval. De strandtent had geen schade, omdat deze was afgesloten met een rits. Een strandtent op een druk strand wordt niet opengesneden of met grof geweld opengemaakt, omdat een dergelijke handelwijze argwaan zou oproepen bij de overige strandgasten. Consument is niet ver van de strandtent afgeweken, maar heeft niet continu zijn blik op de afgesloten strandtent kunnen houden. Consument heeft op grond van artikel 2 lid 2 van de Voorwaarden recht op dekking onder de Verzekering.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument geen recht heeft op uitkering omdat hij de diefstal van de gestolen spiegelreflexcamera onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 Als uitgangspunt heeft te gelden dat bij een schadeclaim als de onderhavige in beginsel geen hoge eisen mogen worden gesteld wat betreft het door de verzekerde te leveren bewijs. In beginsel is het voldoende dat de verzekerde het bewijs van aangifte bij de politie van de diefstal overlegt en bewijs van het bezit en de waarde van de verloren/gestolen zaken, en op deze wijze het schadevooral aannemelijk maakt. Dat kan evenwel anders zijn indien de door de verzekerde opgegeven feiten en omstandigheden met betrekking tot het schadevooral redelijkerwijs aanleiding geven te twifelen 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 2014-04, 2014-329 en HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF 7070, NJ 2004/568.
- 4.3 Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de diefstal van de spiegelreflexcamera onvoldoende is aangetoond, omdat er bijvoorbeeld geen sporen van braak of getuigenverklaringen zijn. Ook vindt Verzekeraar het twijfelachtig dat er geen zichtbare schade is ontstaan aan de strandtent, terwijl Consument in de aanvulling op het proces-verbaal heeft vermeld dat de tent was opengebrouwen. Consument stelt daartegenover dat de strandtent was afgesloten met een rits, waardoor geen sporen van braak waarneembaar zijn en dat omstanders helaas niets hebben waargenomen.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar onvoldoende concrete feiten of omstandigheden naar voren heeft gebracht om te twifelen aan de waarachtigheid van de opgave van de diefstal en de inhoud van het proces-verbaal van aangifte van de politie. Weliswaar is er bij de schademelding onduidelijkheid ontstaan over de omstandigheden waaronder de diefstal had plaatsgevonden, maar Consument heeft deze onduidelijkheid weggenomen met de verstrekte aanvulling op het proces-verbaal. Voor het stellen van hogere eisen aan het bewijs van de diefstal, waaronder sporen van braak en getuigenverklaringen, bestaat daarom geen aanleiding. Met het proces-verbaal van aangifte en de aanvulling daarop acht de Commissie de diefstal van de spiegelreflexcamera voldoende aannemelijk zodat van een gedekt evenement wordt uitgegaan.
- 4.3 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument voldoende heeft aangetoond dat er sprake is geweest van diefstal van zijn spiegelreflexcamera.

Verzekeraar had naar het oordeel van de Commissie dan ook niet uitkering aan Consument mogen weigeren. Nu de vordering van Consument niet door Verzekeraar is betwist, wordt deze vordering toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.481,98.

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.