

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-219  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M. van Dijk, mr. A. Vink, leden en  
mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 april 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 27 maart 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Bromfietsverzekering. De scooter van Consument is gestolen. Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van de scooter ad € 2700,-. Verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de diefstal van de scooter onvoldoende is aangetoond door Consument. De Commissie is van oordeel dat voor Verzekeraar redelijkerwijs voldoende reden bestond te twifelen aan de waarachtigheid van de opgave van Consument en dat Verzekeraar dus aanleiding had om van Consument nader bewijs te verlangen van de diefstal en de als gevolg daarvan geleden schade. Consument heeft dat nader bewijs op geen enkele wijze kunnen leveren. De vordering van Consument wordt derhalve afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- 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.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 februari 2019 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

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

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een bromfietsverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten.
- 2.2 De tussenpersoon van Consument, Diks Verzekeringen, heeft [Bureau X] ingeschakeld in verband met de incasso van achterstallige premie.
- 2.3 Op 12 juni 2017 heeft [Bureau X] telefonisch contact opgenomen met Consument.
- 2.4 In de telefoonnotitie van [Bureau X] staat het volgende vermeld:

*“(…)  
[Bureau X] callcenter heeft de klant gebeld inzake een openstaande premie van 19 dagen voor polisnummer [...] met kenteken [...] op 12-6-2017 12:01  
Het resultaat van deze call was 01 klant gaat betalen  
Opmerking:  
Gaat zijn vader bellen, die regelt de betalingen, object is inmiddels gestolen dit wordt nog doorgegeven.  
(…)”*

- 2.5 Op 18 juli 2017 heeft Consument bij Verzekeraar melding gedaan van diefstal van zijn scooter.
- 2.6 In het proces-verbaal staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

*“(…)  
Hierbij doe ik aangifte van mijn scooter van het merk [Merksnaam], kleur groen en voorzien van kenteken [Nummer].*

*Op dinsdag 20 juni 2017, omstreeks 23:55 uur, heb ik eerder genoemde scooter rondom afgesloten en in goede orde gestald op het trottoir van de openbare weg de [Straatnaam] ter hoogte van nummer [Huisnummer] te [Stad].  
Ik had de scooter met een kettingslot om het achterwiel op slot gezet.  
Ik had het kettingslot om een paal gedaan.*

*Op woensdag 21 juni 2017, omstreeks 12:00 uur, kwam ik terug op de plaats waar ik de scooter had achtergelaten.*

*Ik zag toen dat deze in zijn geheel weg was genomen.*

*(...)"*

2.7 Verzekeraar heeft expertisebureau DEKRA Claims and Expertise B.V. (hierna: DEKRA) ingeschakeld om de schade vast te stellen. DEKRA heeft de dagwaarde van de scooter vastgesteld op een bedrag van € 1.700,-.

2.8 Bij brief van 7 februari 2018 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

*"(...)*

*Tijdens het diefstalonderzoek en de schadebehandeling hebben wij uw opgaven zorgvuldig bestudeerd. Daarbij is het ons opgevallen dat u over de schadedatum opgaven verstrekte die niet met elkaar overeenkomen. Ik licht dit nader toe.*

- Aan Voogd en Voogd Verzekeringen stuurde u de kopie van een proces verbaal van aangifte bij de politie aan het bureau [Adres] te [Stad]. Daar verklaarde u dat de diefstal van uw scooter plaats had gevonden tussen dinsdag 20 juni 2017, 23.55 uur en woensdag 21 juni 2017, 12.00 uur.*
- Op 12 juni 2017, 11.59 uur werd u gebeld door een medewerker van [Bureau X] ([Bureau X]). Dit bedrijf handelt namens uw verzekeringsadviseur Diks Verzekeringen debiteurenbeheer. Dit telefoongesprek ging over een betalingsherinnering voor de verzekeringspremie voor deze bromfietsverzekering, over de periode van 1 mei tot 1 juni 2017. U informeerde de medewerker van [Bureau X] erover dat uw scooter op dat moment al gestolen was.*

*Wij kunnen niet anders concluderen dan dat u over de schadedatum verschillende opgaven verstrekte, waarvan de opgave in het proces verbaal van aangifte in ieder geval onjuist was. Zo is er bij ons grote twijfel over uw opgaven en de schadegebeurtenis ontstaan. Naar onze mening is het aan u om die twijfel te ontzenuwen. Wij verwachten daarvan dat u ons ervan overtuigt dat:*

- Uw scooter werkelijk gestolen is, en*
- Op welke datum / tijdstip de diefstal door u werd opgemerkt;*
- Welke actie u daarna hebt ondernomen. Zoals aangifte bij de politie, zo spoedig mogelijk melden van de diefstal bij Voogd & Voogd Verzekeringen of Diks Verzekeringen.*

*(...)"*

2.9 Bij e-mail van 13 februari 2018 heeft Consument Verzekeraar het volgende bericht:

“(…)

*Ik heb uw brief ontvangen en hieronder kunt u mijn reactie lezen.*

*U stelt grote twijfel te hebben over mijn weergave van de schadegebeurtenis en dat het aan mij is om die twijfel te ontzenuwen. Ik heb voldoende gedaan om u van de gebeurtenis te overtuigen.*

*U stelt in uw brief dat er op 12 juni 2017 een gesprek heeft plaatsgevonden met een medewerker van [Bureau X] en dat ik aan die medewerker een mededeling zou hebben gedaan over mijn scooter. Ik kan mij echter niets van het gesprek of die mededeling herinneren en daarom verzoek ik u om aan mij een bandopname te verstrekken waaruit blijkt wat er tijdens het gesprek is gezegd aangezien die medewerker stelt dat ik die mededeling heb gedaan. Indien ik geen bandopname ontvang, dan verwacht ik dat u mijn schadeclaim toekent en op korte termijn (max 2 weken) overgaat tot betaling.*

“(…)”

2.10 Bij e-mail van 12 maart 2018 heeft Verzekeraar Consument het volgende bericht:

“(…)”

*De opname van uw telefoongesprek is vanwege het opnamebeleid van [Bureau X] niet beschikbaar.*

*Het telefoongesprek is destijds door meerdere daartoe bevoegde personen beluisterd. Er bestaat geen twijfel over de opgaven die u tijdens dit telefoongesprek deed.*

*Nu u uw opgaven betwist zijn wij van mening dat het aan u is om de juistheid van de door u opgegeven datum van diefstal aannemelijk te maken.*

*Ik zie uw onderbouwing met belangstelling tegemoet en zal daarvoor ons dossier nog twee maanden openhouden.*

“(…)”

2.11 Consument heeft bij Verzekeraar een klacht ingediend.

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

2.13 In de door Verzekeraar overgelegde e-mail van 22 augustus 2018 van de tussenpersoon van Consument staat het volgende vermeld:

“(…)

Onderstaande is akkoord, hierbij nogmaals mijn notitie van het teruggeluisterde gesprek:

Gesprek van 12-06-2017 om 11:59 uur beluisterd

Klant wordt gebeld door medewerker [Bureau X] inzake betalingsherinnering (19 dagen open) en klant geeft aan dat de betalingsachterstand zsm wordt betaald.

Want scooter is inmiddels al gestolen. [Merknaam] met kenteken [].

[Bureau X]: Klopt dat er nog niet betaald is.

Klant: Ja kan kloppen, vader regelt dat en ga hem vanavond direct bellen.

[Bureau X]: Ok prima Dit gaat over de periode van 01-05 tot 01-06. Weet niet wanneer hij precies is gestolen maar als u dat kan aantonen dan kan de dekking worden opgeschort.

Klant: Ja dat is goed

-- einde gesprek --

(…)”

- 2.14 In de door Consument overgelegde getuigenverklaring van de heer [Naam 1] staat het volgende vermeld:

“(…)”

Hierbij verklaar ik de heer [...] geboren op [...] wonend aan de [...] te [Stad] dat de scooter op 12-06 aan de overkant van mijn deur geparkeerd stond en dat ik deze scooter ook die hele week daarna een paar keer heb gezien.

[Stad], 06-09-2018

Pagina is digitaal opgeleverd en daarom niet ondertekend maar ben bereid om dit onder ede te verklaren.

(…)”

- 2.15 In de door Consument overgelegde getuigenverklaring van mevrouw [Naam 2] staat het volgende vermeld:

“(…)”

Hierbij verklaar ik mevrouw [...] geboren op [...] wonend aan de [...] te [Stad] dat de scooter op 12-06 aan de overkant van mijn deur geparkeerd stond en dat [...] 2 dagen erna met de dezelfde scooter bij mij weer op bezoek kwam.

[Stad], 06-09-2018

*Pagina is digitaal opgeleverd en daarom niet ondertekend maar ben bereid om dit onder ede te verklaren.*

*(...)"*

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van de scooter ad € 2700,-, inclusief wettelijke rente.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Consument is het niet eens met de afhandeling van zijn schadeclaim. Verzekeraar stelt ten onrechte dat de scooter al op een eerder moment is gestolen. Consument heeft de diefstal voldoende aannemelijk gemaakt door het overleggen van het proces-verbaal en de onder 2.14 en 2.15 genoemde verklaringen.

#### *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 scooter onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. De Commissie is van oordeel dat dit 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 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 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 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 2017-669, 2014-04, 2014-329 en HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF 7070, NJ 2004/568.

- 4.3 Vast staat dat Consument op 29 juni 2017 bij de politie aangifte van diefstal van zijn scooter heeft gedaan. In het proces-verbaal staat dat de scooter tussen dinsdag 20 juni 2017 om 23.55 uur en woensdag 21 juni 2017 om 12.00 uur is gestolen. Verzekeraar twijfelt echter aan de waarachtigheid van de opgave van Consument, omdat Consument tijdens een telefoongesprek met [Bureau X] op 12 juni 2017 heeft vermeld dat de scooter op dat moment reeds was gestolen. Consument stelt daartegenover dat hij zich niets kan herinneren van het gesprek met [Bureau X] en beroept zich op het proces-verbaal van aangifte en de getuigenverklaringen.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat uit de telefoonnotitie van [Bureau X] blijkt dat Consument op 12 juni 2017 telefonisch heeft doorgegeven dat de scooter al was gestolen. De opnames van dit gesprek zijn uitgeluisterd door een medewerker van de tussenpersoon en deze heeft de tekst van het gesprek uitgeschreven en bevestigd dat Consument op 12 juni 2017 heeft gezegd dat de scooter al was gestolen. Ter zitting van de Commissie heeft mevrouw [Naam 3], medewerkster van Voogd en Voogd nogmaals bevestigd dat in het telefoongesprek van 12 juni 2017 door Consument is gezegd dat de scooter op dat moment al was gestolen. De Commissie is van oordeel dat Consument daartegenover niet kan volstaan met de enkele opmerking dat hij zich niets kan herinneren van het gesprek met [Bureau X], maar dat van hem mag worden verwacht dat hij toelicht of er nu wel of niet een gesprek met [Bureau X] heeft plaatsgevonden en zo ja, wat de aanleiding voor dat gesprek is geweest, wat er volgens hem wel is besproken en hoe dat volgens hem tot het kennelijke misverstand heeft kunnen leiden. Nu Consument dat alles niet heeft gedaan heeft hij de juistheid van de stellingen van Verzekeraar op dit punt onvoldoende weersproken en gaat de Commissie er van uit dat Consument in het telefoongesprek van 12 juni 2017 inderdaad heeft gezegd dat de scooter op dat moment al was gestolen.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat onder die omstandigheden voor Verzekeraar redelijkerwijs voldoende reden bestond te twijfelen aan de waarachtigheid van de opgave van Consument en dat Verzekeraar dus aanleiding had om van Consument nader bewijs te verlangen van de diefstal en de als gevolg daarvan geleden schade. Consument heeft dat nader bewijs op geen enkele wijze kunnen leveren. De enkele aangifte van diefstal bij de politie is daartoe in de gegeven omstandigheden onvoldoende en uit de niet ondertekende getuigenverklaringen kan ook indien juist op zijn best worden afgeleid dat de scooter ook na 12 juni 2017 nog in het bezit was van Consument, maar daaruit kan geenszins volgen dat die scooter in de nacht van 20 op 21 juni 2017 is gestolen.
- 4.6 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende heeft aangetoond dat er sprake is geweest van diefstal van zijn scooter. Verzekeraar is naar het oordeel van de Commissie dan ook terecht niet overgegaan tot uitkering van de schade van Consument. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **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.*