

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-305
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr.dr. S.O.H. Bakkerus, mr. S.F. van Merwijk, leden
en drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 25 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Woonverzekering. Bindend Advies. Klacht ongegrond.

Consument heeft bij Verzekeraar een Woonverzekering gesloten. Op enig moment heeft de zwager van Consument mede namens zijn vriendin, de zuster van Consument, aangifte gedaan van diefstal van diverse goederen uit zijn woning, waaronder een gouden ring die op naam is gesteld van de zuster van Consument. Consument heeft vijf dagen later bij haar Verzekeraar telefonisch een schade gemeld van diefstal van een jas, een telefoon en een iPad uit de woning van de zwager van Consument. Een dag later is het proces-verbaal van aangifte aangevuld en is de tenaamstelling van de ring gewijzigd en op naam van Consument gezet. Consument heeft een week later een schadeformulier ingevuld, waarop zij onder meer vergoeding van de gouden ring ter waarde van € 3.750,- claimt. Verzekeraar heeft een onderzoek ingesteld en aan de hand daarvan onregelmatigheden vastgesteld. De claim van Consument is afgewezen. Na bezwaar van Consument heeft Verzekeraar Consument in de gelegenheid gesteld aanvullend bewijs over te leggen van onder meer het bezit en de financiering van de ring. Consument heeft dit bij herhaling geweigerd door onder meer desgevraagd geen gegevens over te leggen van de gever van de ring. Volgens Consument heeft zij de ring gekregen van een ex-vriend. De Commissie stelt voorop dat het aan Consument is om zowel het voormalig bezit van de ring als de diefstal daarvan te bewijzen. In dit bewijs is zij niet geslaagd. Ofschoon Consument een op haar naam gestelde aankoop bon heeft overgelegd, heeft zij gehandeld in strijd met de verzekeringsvoorwaarden door geen gevolg te geven aan de in de voorwaarden opgenomen schademeldingsplicht, schade-informatieplicht en medewerkingsplicht. Verzekeraar is daardoor gehinderd in zijn onderzoek naar de claim en is dientengevolge in zijn belangen geschaad. Verzekeraar heeft om die reden de vordering van Consument afgewezen. De Commissie acht het beroep van Verzekeraar op de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen verval van recht-clausule gerechtvaardigd gezien de wijze waarop de melding heeft plaatsgevonden, de wijziging van de tenaamstelling van de ring, de financiering ervan en de weigering van Consument om medewerking te verlenen waardoor Verzekeraar de stelling van Consument omtrent de herkomst van de ring niet heeft kunnen verifiëren. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken (en bijgevoegde bijlagen):

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft met ingang van 26 mei 2011 bij Verzekeraar een ING Woonverzekering (IWW) met polisnummer [nummer] gesloten.

2.2 Artikel 2 van de toepasselijke overkoepelende voorwaarden IWW03 van de ING Woonverzekering luidt, voor zover relevant:

“2.1 Verplichtingen bij schade

(...)

2.1.2 Schademeldingsplicht

Zodra verzekeringnemer of verzekerde op de hoogte is of behoort te zijn van het ophanden zijn of het ontstaan van een gebeurtenis die voor verzekeraar tot een uitkeringsplicht kan leiden, is hij verplicht om, voorzover hij daartoe in de gelegenheid is, binnen redelijke grenzen alle maatregelen te nemen of namens hem te laten nemen die schade door die gebeurtenis kunnen voorkomen en/of verminderen.

2.1.3 Schade-informatieplicht

Verzekeringnemer of verzekerde is verplicht binnen redelijke termijn naar waarheid aan verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen die voor verzekeraar van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.

2.1.4 Medewerkingsplicht

Verzekeringnemer of verzekerde is verplicht zijn volle medewerking te verlenen en zich te onthouden van alles wat de belangen van de verzekeraar zou kunnen schaden.

2.2 Sancties bij niet nakomen verplichtingen bij schade

2.2.1 Schade van belangen

Aan de IWV en aan hierin opgenomen verzekeringen kunnen geen rechten worden ontleend indien verzekeringnemer of verzekerde een of meer verplichtingen bij schade niet is nagekomen en verzekeraar daardoor in een redelijk belang is geschaad.

2.2.2 Opzet tot misleiding

Elk recht op uitkering vervalt indien verzekeringnemer of verzekerde een of meer van de verplichtingen bij schade niet is nagekomen met het opzet verzekeraar te misleiden. Dit geldt niet indien de misleiding het verval van dit recht niet rechtvaardigt.

- 2.3 Op 24 april 2015 heeft de zwager van Consument mede namens zijn vriendin, zus van Consument, bij de politie aangifte gedaan van diefstal van onder meer een laptop, een ring en een herenjas uit zijn woning in Amsterdam. In het proces-verbaal van aangifte is onder meer het volgende te lezen:

“(…) toen ik thuis kwam zag ik dat het slot uit de deur was. Dit zag ik omdat ik zo de woning in kon kijken via het sleutelgat. Toen ik binnenkwam zag ik dat er spullen overhoop gehaald waren. (….) De dader is de woning binnengekomen dmv een deur en kennelijk door gebruik te maken van een breekvoorwerp. (….) De dader is de woning kennelijk binnengekomen door middel van ver-, weg-, openbreken. (….)”

- 2.4 Op 29 april 2015 heeft Consument in verband met deze diefstalschade een telefonische melding gedaan bij Verzekeraar, waarbij zij als gestolen goederen een jas, een Iphone 6 en een iPad heeft opgegeven. Aan de hand van een op 8 mei 2015 ondertekend schadeformulier heeft Consument een claim ingediend op haar inboedelverzekering, waarbij zij een gouden ring, een laptop, een jas en twee poloshirts heeft geclaimd.

- 2.5 Op 30 april 2015 is het proces-verbaal van aangifte aangevuld en is de tenaamstelling van de ring en van de laptop gewijzigd en op naam van Consument gezet in plaats van op de naam van de zus van Consument.

- 2.6 Naar aanleiding van de claim heeft Verzekeraar een onderzoek in laten stellen. De onderzoeker heeft op 8 juni 2015 een bezoek gebracht aan Consument. In de door Consument ondertekende verklaring is onder meer het volgende te lezen:

“(…) Ik woon samen met mijn zoon (…). Ik had een beetje ruzie met mijn zoon [naam zoon] waardoor hij een paar dagen naar mijn [zwager] in Amsterdam is gegaan. (…). Na twee dagen ben ik ook naar mijn zwager gegaan om de ruzie met mijn zoon weer goed te maken. (…) en 's avonds zijn we met zijn vieren gaan uit eten (…). In de nacht kwamen wij terug en we zagen dat er was ingebroken. (…)

Ik heb de schade gemeld (…). Van onze spullen was de iphone 5 van mijn zoon gestolen (…). ik heb bij de aangifte gemeld dat we daar geen bonnetje van hebben. Het was een iphone zonder abonnement.

Van [naam zoon] is een dure jas gestolen (…). [Naam zoon] krijgt nog geld van zijn vader, mijn ex-man. Ik kan die kleding niet betalen (…).

Van mij is een gouden ring gestolen. Die ring heb ik gekregen van een ex-vriend, [voornaam ex-vriend] ik wil zijn achternaam niet noemen. Ik heb geen relatie meer met [voornaam ex-vriend], Ik draag die ring en mijn horloge vaak in de weekenden. Ik heb bij mijn zwager mijn handen gewassen voordat we weg gingen en ik heb mijn ring niet meer omgedaan. De nota heb ik van [voornaam ex-vriend] gekregen en bewaard. In het proces-verbaal van aangifte staat dat de ring eigendom is van [naam zus van Consument], maar dat is verkeerd genoteerd.

2.7 Bij brief van 23 september 2015 heeft Verzekeraar onder meer het volgende aan Consument geschreven:

“(…)

Naar uw schadeclaim is een onderzoek ingesteld. (...)

De volgende zaken vallen ons op:

- u heeft niet in persoon aangifte gedaan
- de eerste aangifte is niet mede namens u als benadeelde gedaan
- de later als vermist opgegeven poloshirts komen noch in uw schriftelijke melding, noch in het proces-verbaal van aangifte voor
- de later als vermist opgegeven Iphone komt noch in uw schriftelijke melding, noch in het proces-verbaal van aangifte voor; voorts ontbreekt het bewijs van aankoop
- in het proces-verbaal is expliciet opgenomen dat de tenaamstelling van de ring met diamant is veranderd; dit geldt ook ten aanzien van de laptop.

Wij delen u op dit moment mee, dat zaken waarvan geen aangifte is gedaan, per definitie niet voor schadevergoeding in aanmerking komen. Bovendien is voor de Iphone en de twee poloshirts geen bewijs van aanschaf en bezit/eigendom overgelegd.

Gelet op uw claim, en uw financieel belang volgens de claim begrijpen wij niet waarom u niet in persoon aangifte heeft gedaan. (...)

De door u geclaimde gouden ring met diamant is met afstand het meest kostbare onderdeel van uw claim. Tijdens het interview met [naam onderzoeker] heeft u met betrekking tot deze ring een verklaring afgelegd. U wilde echter geen volledige openheid van zaken geven.

[Naam onderzoeker] heeft nadien op ons verzoek nog telefonisch contact met u opgenomen, en nog eens aangedrongen op het verstrekken van de nog ontbrekende informatie. U bleek ook op dat moment niet bereid tot verstrekking van de verlangde informatie. Wij maken u attent op de polisvoorwaarden. U bent verplicht om volledige medewerking te verschaffen. Dit volgt uit artikel 2 Verplichtingen bij schade van de overkoepelende voorwaarden IWV03 van de ING Woonverzekering (...).

Wanneer u van mening blijft dat u ons de verlangde informatie (...) niet wilt verstrekken, dan zullen wij ons definitieve standpunt bepalen op basis van de informatie waarover wij nu beschikken. (...)

2.8 Met een brief van 17 december 2015 aan Consument heeft Verzekeraar onder meer als volgt zijn definitief standpunt kenbaar gemaakt:

“(…)

Geen schadevergoeding

U diende een claim bij ons in vanwege een woninginbraak bij uw zwager in [plaats]. U vermist goederen van u en uw zoon [naam zoon]. Wij leggen u in deze brief uit waarom wij deze schade niet vergoeden.

(…)

Het onderzoek

U bent op 8 juni 2015 bezocht door [naam onderzoeker], schadeonderzoeker. (...) Wij deelden u nadien schriftelijk mee welke zaken ons zijn opgevallen. Een kopie van onze brief van 23 september 2015 treft u (...) aan. (...). Voor de ring claimt u het bedrag van € 3.750,00.

[Naam gemachtigde van Consument] deelde ons namens u op 5 oktober 2015 mee, dat u absoluut niet de door ons verlangde informatie met betrekking tot de ring wilde verstrekken.

De conclusie

(…)

U bleek bij herhaling niet bereid om ons nader te informeren. Hierdoor ontnam u ons de mogelijkheid om het onderzoek naar uw claim voort te zetten, en uw claim op juistheid te controleren. Het gaat hier om de geclaimde ring waarvan de waarde twee/derde deel van het claimbedrag vertegenwoordigt.

Wij vinden voorts dat uw aanhoudende weigering om nog nadere gegevens te verstrekken, de betrouwbaarheid van uw claim niet ten goede komt. (...)

Op basis van alle feiten en opvallende zaken is een vermoeden van fraude gerechtvaardigd.

Maatregelen

- Beëindiging verzekering

Wij maken gebruik van ons recht om de ING Woonverzekering (...) op te zeggen. (...)

- Registratie

Omdat wij uw claim hebben onderzocht, hebben wij (met) uw (persoons)gegevens opgenomen in de gebeurtenissenadministratie en het incidentenregister van [naam Verzekeraar].

(...)”

2.9 Verzekeraar heeft de verzekering per 26 mei 2016 beëindigd. Voorafgaande aan de zitting op 14 november 2018 heeft Verzekeraar de registratie in het Incidentenregister doorgehaald.

2.10 Op 12 februari 2016 heeft de gemachtigde van Consument bij Verzekeraar een klacht ingediend.

2.11 Op 5 augustus 2016 heeft Verzekeraar het volgende aan de gemachtigde van Consument bericht:

“De voornaamste redenen waarom wij de schade niet vergoeden staan puntsgewijs beschreven in on ze brief van 23 september 2015 (in bijlage). Ik stel voor dat u [naam Consument] vraagt om op al deze afzonderlijke punten haar inhoudelijke reactie te geven (...)
Wij toetsen dan opnieuw of ons standpunt juridisch te verdedigen is.
Wat vindt u van deze (tussen)oplossing? (...)”

2.12 In een emailbericht van 15 augustus 2016 heeft de gemachtigde van Consument geantwoord dat de zwager van Consument zelf aangifte, niet ook namens Consument, heeft gedaan omdat de inbraak in zijn woning heeft plaatsgevonden en hij in de veronderstelling verkeerde dat Consument zelf ook aangifte zou doen. Als verklaring voor de pas later als vermist opgegeven poloshirts wordt gemeld dat de zoon van Consument na een ruzie met zijn moeder naar de woning van de zwager van Consument is vertrokken met onder andere deze shirts bij zich. Het belangrijkste is, aldus Consument, het verlies van de jas van de zoon (waarde € 750,-). Consument claimt de jas en de shirts inmiddels niet meer. Hetzelfde geldt voor de Iphone. De naam in het proces verbaal is expliciet veranderd voor de ring en de laptop, juist met de bedoeling om misverstanden te voorkomen. Nu Consument de bon van de ring heeft overgelegd en deze bon op haar naam staat, is het volgens Consument niet meer relevant hoe de ring is gefinancierd.

2.13 Bij emailbericht van 28 september 2016 heeft Verzekeraar de gemachtigde van Consument onder meer het volgende bericht:

“(...)”

U stelt dat namens de klant dat voor de uitkering niet relevant is hoe zij aan de ring is gekomen. De ring zou een geschenk zijn geweest van een minnaar waarvan de klant geen gegevens wil verstrekken om privéredenen. De vraag is vervolgens of wij meer bewijs mogen verlangen dan alleen de nota. Het antwoord daarop is “ja”. Gezien de financiële situatie van de klant moeten wij in staat worden gesteld om nader onderzoek te doen naar onder andere de betaling van de ring. Wij begrijpen dat dit gevoelig kan liggen maar wij kunnen mevrouw garanderen dat wij uiterst discreet met de gegevens (...) zullen omgaan.

(...)”

Over de overige zaken merk ik nog op dat uit ons dossier niet blijkt dat wij genoeg zouden nemen met politieaangifte gedaan door iemand anders dan klant zelf. Wij blijven daarom bij onze eerdere mededelingen over de verschillende discrepanties tussen de politieaangifte en de schadeaangifte. Zo claimde de klant onder andere zaken die niet in de politieaangifte waren opgenomen. Dat is niet zomaar van tafel wanneer klant later stelt het “niet meer belangrijk te vinden” om die zaken verder te claimen. Feit blijft dat de klant bij het indienen van de schade de intentie had om die zaken wel te claimen.

(...)”.

- 2.14 De gemachtigde van Consument heeft Verzekeraar op 11 januari 2017 laten weten dat het bij Consument bekende telefoonnummer van de gever van de ring is afgesloten en er geen contact meer mogelijk is.
- 2.15 Op 2 maart 2017 heeft Verzekeraar desgevraagd definitief aan Consument bericht dat het eerder ingenomen standpunt ongewijzigd blijft nu Consument Verzekeraar (bij herhaling) desgevraagd niet tijdig in de gelegenheid heeft gesteld om de herkomst van de nota te verifiëren bij de persoon die de ring cadeau zou hebben gedaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert van Verzekeraar vergoeding van de door haar geleden schade ten gevolge van de diefstal van de ring ter waarde van € 3.750.-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit overeenkomst door Consument een schadevergoeding te weigeren. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Ten onrechte verwijt Verzekeraar Consument dat zij niet zelf aangifte heeft gedaan van de diefstal van de door haar geclaimde goederen. Consument heeft bij de telefonische schademelding van 29 april 201 van Verzekeraar begrepen dat dit niet nodig was omdat de goederen uit de woning van haar zwager waren gestolen. De aangifte is niet vlot verlopen omdat de goederen niet uit de eigen woning van Consument zijn gestolen, maar uit de woning van de zwager van Consument. Daardoor werd pas later duidelijk welke goederen precies van Consument werden vermist.
 - Consument heeft een plausibele verklaring voor het feit dat de als vermist opgegeven polo-shirts van haar zoon niet in de schriftelijke en/of telefonische schademelding zijn opgenomen: de zoon had ruzie met zijn moeder en heeft deze poloshirts meegenomen naar het huis van de zwager van zijn moeder, hier was Consument ten tijde van de schademeldingen niet van op de hoogte. De dure jas had de zoon van zijn vader gegeven. Consument ziet overigens af van het claimen van de jas en de shirts evenals van de Iphone.
 - Verzekeraar plaatst ten onrechte vraagtekens bij het feit dat de naam in het proces-verbaal van aangifte van de ring en de laptop later zijn gewijzigd. Consument heeft dit nu juist gedaan om misverstanden te voorkomen: haar zwager had bij vergissing de ring en de laptop op naam van de zuster van Consument gezet en Consument heeft dit gecorrigeerd.
 - Het is niet relevant op welke wijze de door Consument geclaimde ring is gefinancierd.

Om privacy redenen kan Consument niet de gegevens van de gever van de ring verstrekken, maar Consument heeft wel de aankoop bon van de juwelier overgelegd. Dit zou voldoende moeten zijn om tot uitkering over te gaan.

- Consument heeft thans geen financiële problemen. Destijds was beslag gelegd op haar inkomen, maar dit bleek later onterecht.
- Consument is bereid om onder ede te verklaren dat zij eigenaar is van de ring.

Verweer

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

Primair: schending informatie- en medewerkingsplicht

- Uit artikel 2.1.2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden volgt dat Consument zelf aangifte van de diefstal had moeten doen. Door dit na te laten, zijn de belangen van Verzekeraar geschaad. Pas zes dagen na de gestelde inbraak heeft Consument telefonisch de schade gemeld.
- Bij de telefonische schademelding op 29 april 2015 heeft Consument de volgende goederen als vermist opgegeven: een iPad, een jas (maat L) van € 750,- en een Iphone 6. Dit blijkt uit een door Verzekeraar overgelegde telefoonnotitie. Daaruit blijkt tevens dat Consument heeft gemeld dat er geen braakschade zou zijn. Op het door Consument toegezonden schadeformulier worden als vermiste goederen opgegeven: een jas (maat M) van € 750,-, een laptop van € 575,-, een gouden ring van € 3.750,- en twee poloshirts van € 145,50 per stuk.
- Verzekeraar heeft de claim laten onderzoeken waarbij onder meer is gebleken dat Consument van elkaar afwijkende verklaringen heeft afgelegd op 29 april en 8 mei 2015. Het is opmerkelijk dat Consument bij de telefonische schademelding op 29 april 2015 de diefstal van de kostbare ring en de laptop niet heeft genoemd. Eveneens is het opmerkelijk dat in het proces-verbaal van aangifte de ring is opgenomen op naam van de zuster van Consument. Gezien de omvang van de schulden (destijds) van Consument heeft Verzekeraar Consument gevraagd om bewijs van de financiering van de ring. Consument heeft dit bewijs niet geleverd en ook geweigerd om (tijdig) mee te werken aan verkrijgen van dit bewijs. Consument heeft verschillende namen opgegeven van de ex-vriend van wie zij de ring zou hebben gekregen.
- Consument heeft haar informatie- en medewerkingsplicht geschonden. Gezien de wisselende en tegenstrijdige verklaringen en het feit dat Consument een deel van haar claim heeft laten vallen nadat zij werd geconfronteerd met de onregelmatigheden in haar verklaringen, is de conclusie gerechtvaardigd dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het opzet Verzekeraar te misleiden en met de bedoeling een (hogere) uitkering te verkrijgen waar zij, bij een juiste voorstelling van zaken, geen recht op zou hebben.

Verzekeraar is door de onjuiste voorstelling van zaken in haar belangen geschaad. Tevens heeft Verzekeraar onderzoekskosten moeten maken.

Op grond van artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (BW) alsmede de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is een beroep door Verzekeraar op een algeheel verval van recht gerechtvaardigd.

Subsidiair: geen verzekerd evenement aangetoond

- Uitgangspunt is dat Consument moet aantonen dat sprake is van een gedekt evenement. Dit betekent dat Consument het bezit, voorafgaand aan de diefstal, van de door haar geclaimde ring moet bewijzen. Tevens moet zij bewijzen dat deze ring uit de woning van haar zwager is gestolen. Als enig bewijs daarvan heeft Consument een proces-verbaal van aangifte overgelegd, die niet door haar maar door haar zwager is gedaan. Gezien de overige omstandigheden, zoals de tegenstrijdige verklaringen en de later aangebrachte wijzigingen in de initiële aangifte, is Consument niet geslaagd in het bewijs.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Verzekeraar gehouden is de door Consument geclaimde diefstalschade wegens verlies van een gouden ring ter waarde van € 3.750,-, moet vergoeden.
- 4.2 Uitgangspunt bij de beoordeling vormen de polis en de verzekeringsvoorwaarden, meer specifiek artikel 2.1: Verplichtingen bij schade.
Conform artikel 2.1.2 van de verzekeringsvoorwaarden (schademeldingsplicht) moet een schade zo snel mogelijk bij Verzekeraar gemeld worden. Uit artikel 2.1.3 van de verzekeringsvoorwaarden (schade-informatieplicht) volgt dat Consument de verplichting heeft om binnen redelijke termijn alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen die voor verzekeraar van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen. Ingevolge de medewerkingsplicht (artikel 2.1.4 van de verzekeringsvoorwaarden) is Consument gehouden om haar volle medewerking te verlenen en zich te onthouden van alles wat de belangen van Verzekeraar zou kunnen schaden. In artikel 2.2 (Sancties bij niet nakomen verplichtingen bij schade) is vastgelegd welke sancties verbonden kunnen worden aan het niet nakomen van de in artikel 2.1 genoemde verplichtingen. Bij het niet nakomen van een of meerdere verplichtingen kan Verzekeraar weigeren tot uitkering over te gaan indien hij door de niet nakoming in zijn belangen is geschaad (verval van recht-clausule).
Los van het voorgaande rustte op Consument op grond artikel 7:941 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) de verplichting om desgevraagd Verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze zaak van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.
- 4.3 Voorop staat dat het op de weg van Consument ligt om het voormalig bezit van de ring en de diefstal daarvan aan te tonen. Consument heeft in dit kader aan Verzekeraar een op haar naam gestelde aankoop bon overgelegd van een gouden ring ter waarde van € 3.750,-.

- 4.4 In het proces-verbaal van aangifte wordt vermeld dat de diefstal van onder meer de ring van Consument in de nacht van 23 op 24 april 2015 heeft plaatsgevonden. Pas op 29 april 2015 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Verzekeraar en de diefstalschade gemeld. Zij heeft geen goede verklaring gegeven voor het feit dat Consument dit pas na ruim vijf dagen heeft gedaan.
- 4.5 Na de telefonische schademelding is de tenaamstelling van de ring in het proces-verbaal gewijzigd van die van de zuster van Consument in de naam van Consument zelf. Op grond hiervan en gezien de hoogte van de aanschafprijs van de ring, de gerezen twijfel met betrekking tot de aanvankelijk nog meer geclaimde goederen en de verschillende door Consument afgelegde verklaringen daarover kon bij Verzekeraar gereede twijfel ontstaan omtrent het bezit en de herkomst van de ring en mocht hij van Consument het (aanvullende) bewijs vragen van de financiering van de ring. Verzekeraar heeft zich daarbij kunnen baseren op de bevindingen van de door hem geraadpleegde onderzoeker.
- 4.6 Nu Consument deze ring niet zelf had gefinancierd, maar daarvoor verwees naar haar ex-vriend, had Consument Verzekeraar (tijdig) in de gelegenheid moeten stellen deze verklaring van Consument te verifiëren. Door dit na te laten, heeft Verzekeraar de claim c.q. de eventuele uitkeringsplicht niet althans onvoldoende kunnen onderzoeken en is Verzekeraar in zijn belangen geschaad. De Commissie acht een beroep van Verzekeraar op de in artikel 2.2 van de verzekeringsvoorwaarden opgenomen verval van recht-clausule gerechtvaardigd.
- 4.7 Verzekeraar beroept zich tevens op de in artikel 7:94I BW opgenomen medewerkingsplichtvervalclausule en stelt daarbij dat Consument opzettelijk onjuiste informatie heeft verschaft met de bedoeling Verzekeraar te misleiden. De Commissie overweegt dat nu reeds op grond van artikel 7:94I lid 4 BW voldoende is komen vast te staan dat Verzekeraar in een redelijk belang is geschaad door het niet nakomen van de medewerkingsplicht door Consument en nu Verzekeraar de registratie in het Incidentenregister heeft doorgehaald, de vraag of Consument met opzet handelde niet meer behoeft te worden beantwoord.
- 4.8 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat Verzekeraar niet toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit overeenkomst jegens Consument.

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.

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.