

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-513
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 februari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 juli 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Tijdens een inbraak in de woning van Consument zijn meerdere goederen gestolen. Verzekeraar heeft een groot deel van de schade uitgekeerd, maar stelt dat Consument het bezit van de [merk] kristallen onvoldoende heeft aangetoond en wil daarom geen aanvullend schadebedrag van € 6.500,00 uitbetalen. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar de stellingen van Consument onvoldoende gemotiveerd heeft betwist door zonder aanvullend onderzoek de verklaring van de getuige - die het verhaal van Consument heeft bevestigd – als niet betrouwbaar aan te merken. De Commissie oordeelt daarom dat de getuigenverklaring de stelling van Consument voldoende onderbouwt en dat zij daarmee het bezit van de kristallen ten tijde van de diefstal heeft aangetoond. Consument heeft recht op uitkering van een aanvullend schadebedrag van € 6.500,00.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende door partijen ingediende stukken: het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen, het verweerschrift van Verzekeraar, de repliek van Consument en de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 De Commissie vindt het niet nodig de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan op grond van de stukken worden beslist.

2. Wat is er gebeurd?

- 2.1. Consument heeft een inboedelverzekering (hierna: de 'Verzekering') bij Verzekeraar gesloten. Op 4 januari 2019 heeft Consument een beroep gedaan op haar Verzekering omdat op 24 december 2018 bij haar thuis is ingebroken en daarbij diverse spullen zijn gestolen. Consument heeft diezelfde dag nog aangifte gedaan bij de Politie.
- 2.2. Bij brief van 29 januari 2019 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld dat sprake is van een gedekt evenement en dat de schade ten gevolge van de inbraak in haar woning wordt vergoed. Verzekeraar heeft een expert ingeschakeld en die heeft de schade op € 4.305,00 begroot.

Verzekeraar is op basis van het expertiserapport niet overgegaan tot uitkering van een aanvullend bedrag van € 6.500,00 voor de door Consument als gestolen opgegeven [merk] kristallen (hierna: de 'Kristallen').

3. Het geschil: waar gaat de procedure over?

Standpunt Consument

3.1. Consument wil dat Verzekeraar overgaat tot uitkering van een aanvullend schadebedrag à € 6.500,00 voor de gestolen Kristallen en voert hiervoor het volgende aan.

3.2. Allereerst heeft Consument haar stelling onderbouwd door overlegging van een bankafschrift van 16 september 2015 waarop te lezen is dat Consument een bedrag van € 4.000,00 heeft opgenomen. Ten tweede heeft Consument foto's overgelegd waarop een aantal lege [merk] Kristallen dozen te zien zijn. Daarnaast heeft Consument gedurende de procedure bij Kifid een verklaring overgelegd van de heer [naam verkoper] (hierna: de 'Verkoper') van wie zij de Kristallen via Marktplaats zou hebben gekocht. De verklaring luidt:

“[d]e vrouw was bleek achteraf naar mij opzoek omdat zij eind 2015 (nov-dec) van mij een partij kristallen beeldjes heeft gekocht van [merk], te weten +/- 35 middelmaat beeldjes en 14/15 jaarstukken waarvan 7 in een aparte doos. Zij heeft mij gevraagd om een kwitantie maar die kan ik niet meer achterhalen c.q. uitschrijven. Kan u wel vertellen dat de hele partij € 6500 koste”.

Consument heeft verklaard dat er geen kwitantie is opgesteld van de verkoop en dat zij ook geen foto's heeft van de Kristallen.

Standpunt van Verzekeraar

3.3. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument het bezit van de Kristallen ten tijde van de diefstal onvoldoende heeft aangetoond en dat daarom geen aanvullende schadeuitkering van € 6.500,00 wordt gedaan. Verzekeraar voert de volgende argumenten aan.

3.4. Het door Consument overgelegde bankafschrift toont alleen aan dat Consument een groot bedrag (€ 4.000,00) van haar rekening heeft opgenomen. Het toont niet aan dat dit bedrag is gebruikt voor de koop van de Kristallen. Bovendien heeft Consument aangegeven dat zij € 6.500,00 euro heeft betaald voor de Kristallen. Het resterende schadebedrag van € 2.500,00 is op geen enkele manier onderbouwd.

3.5. Ten aanzien van de foto's stelt Verzekeraar dat hij de conclusie van het expertiserapport volgt waarin is geconcludeerd dat op basis van de foto's geen conclusies kunnen worden getrokken over het aantal Kristallen die mogelijk in de doos hebben gezeten en welke de waarde de kristallen dan vertegenwoordigden.

3.6. Tot slot stelt Verzekeraar dat de verklaring van Verkoper en Consument op een aantal essentiële punten niet overeenkomen en dat dit ertoe leidt dat de verklaring van Verkoper niet aannemelijk noch overtuigend is en daarom niet kan dienen als bewijs.

4. De beoordeling

- 4.1. Tussen partijen staat niet ter discussie dat is ingebroken in de woning van Consument en dat sprake is van een gedekt evenement. De discussie tussen partijen ziet op de vraag of Consument het bezit van de Kristallen ten tijde van de inbraak voldoende heeft aangetoond zodat Verzekeraar gehouden is om een aanvullende schadevergoeding à € 6.500,00 aan Consument uit te keren.
- 4.2. De Commissie stelt hierbij voorop dat als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten, bij voldoende betwisting door de tegenpartij, haar stellingen in beginsel moet bewijzen. Deze bewijslastverdeling vloeit voort uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv).
- 4.3. De Commissie komt tot het oordeel dat Verzekeraar de stelling van Consument onvoldoende gemotiveerd heeft betwist. Hoewel de Commissie Verzekeraar volgt in zijn verweer dat de foto's en de geldopname onvoldoende aantonen dat Consument ten tijde van de inbraak de Kristallen in haar bezit had, oordeelt de Commissie - anders dan Verzekeraar - dat de verklaring van Verkoper als bewijs kan dienen voor de onderbouwing van de stelling van Consument. Het verweer van Verzekeraar dat de verklaring op een aantal essentiële punten tegenstrijdig is en incoherent kan niet leiden tot een ander oordeel want zelf als de verklaring van Verkoper al discrepanties vertoont, is hiermee niet aangetoond dat de verklaring ook onbetrouwbaar is. Verzekeraar had na het constateren van de vermeende discrepanties contact moeten opnemen met Verkoper en om meer informatie moeten vragen om te zien of Verkoper een afdoende verklaring kan geven waardoor de verklaring als betrouwbaar kan worden bestempeld. Nu Verzekeraar heeft nagelaten om contact op te nemen met Verkoper kan niet worden gesteld dat de verklaring onbetrouwbaar is en deze buiten beschouwing moet worden gelaten.
- 4.4. De Commissie oordeelt dat Consument voldoende heeft aangetoond dat zij ten tijde van de diefstal in het bezit was van de Kristallen en dat Verzekeraar derhalve gehouden is om over te gaan tot vergoeding van een aanvullend schadebedrag van € 6.500,00.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering toe en 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 € 6.500,00.

In artikel 2 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.