

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-857  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. R. IJzerman,  
leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 februari 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : A.S.R. Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 28 oktober 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Woonverzekering. Schadeclaim van Consument na inbraak in zijn woning afgewezen. Volgens Verzekeraar heeft Consument een frauduleuze schadeclaim ingediend. Verzekeraar heeft aangifte tegen Consument gedaan. Consument is door de politierechter vrijgesproken van de beschuldigingen. Hierop vordert Consument dat Verzekeraar alsnog dekking verleent en zijn schade vergoedt. De Commissie is van oordeel dat opzet tot misleiding niet vast is komen te staan ten aanzien van dat deel van de vordering waarop ook de vrijspraak van de politierechter ziet. Het staat de Commissie niet vrij deze vrijspraak in twijfel te trekken. Voor zover Verzekeraar zich op het standpunt heeft gesteld dat sprake is van opzet tot misleiding, omdat er discrepanties bestaan tussen de verklaring van Consument over de waarde van de gestolen spullen en het eigendom, is de Commissie evenmin van oordeel dat opzet tot misleiding vast is komen te staan. Vervolgens geeft de Commissie een oordeel over de schadeomvang. Vordering deels toegewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvulling op het klachtformulier
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;
- de reactie 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 11 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

De Commissie heeft partijen uitgenodigd na de zitting met elkaar in overleg te gaan om tot een oplossing van het geschil te komen, waarvoor de Commissie een aantal uitgangspunten heeft geformuleerd. Partijen hebben vervolgens de Commissie laten weten niet tot overeenstemming met elkaar te zijn gekomen en een uitspraak van de Commissie te wensen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 7 februari 2009 een 't Huis- en Reispakket' pakketpolis (verder te noemen: de Verzekering) bij Verzekeraar.
- 2.2 In de van toepassing zijnde voorwaarden (verder te noemen: de Voorwaarden) staat - voor zover relevant - het volgende:

**“Artikel 8. Verplichtingen in geval van schade**

*U en de verzekerde(n) zijn verplicht:*

*(...)*

*8. de schade aan te tonen dan wel aannemelijk te maken;*

*(...)*

**Artikel 9. Schadevaststelling**

*1. De schade en kosten kunnen worden vastgesteld:*

*a. In overleg tussen u, ons en/of tegenpartij;*

*b. Door een door ons benoemde deskundige(n); (...).”*

- 2.3 Op 18 juli 2014 heeft Consument aangifte gedaan van inbraak in zijn woning in de nacht van 10 op 11 juli 2014. Hierbij is een groot aantal goederen weggenomen.
- 2.4 Diezelfde dag heeft Consument een schade-aangifteformulier (verder te noemen 's.a.f.') ingevuld.
- 2.5 Naar aanleiding van de ontvangst van het s.a.f. heeft een schade-expert de schade onderzocht.
- 2.6 In het expertiserapport van 18 augustus 2014 staat - voor zover relevant - het volgende:

(...)

**Schadevaststelling:**

*Verzekerde kan slechts van een beperkt aantal goederen een nota en of een verpakkingsdoos overleggen. Voor het overige zijn geen gegevens bekend.*

**Schade:**

*Gezien de omvang van de schade en een aan het licht gekomen schadeverleden van verzekerde is de zaak overgedragen aan de afdeling Speciale Zaken. (...)*

- 2.7 Ten aanzien van de verschillende schadeposten staat het volgende in het expertiserapport vermeld:



## EXPERTISERAPPORT

### Specificatie

#### Opgegeven vermiste goederen:

#### Huishoudelijke Inboedel:

Uit woonkamer:		
Compaq computer, circa 4 jaar oud, geen gegevens, naar dagwaarde	€ 75,00	Niet aangetoond
Tom tom navigatie, type: Via 125, 1½ jaar oud, naar nieuwwaarde	€ 110,00	Verpakking aanwezig
Compaq notebook, geen gegevens, gekregen, naar dagwaarde	€ 125,00	niet aangetoond
2 x flessen Whiskey, niet aangebroken, nieuw: 1 x Jack Daniels, 1 x Black label	€ 50,00	Niet aangetoond
Kristallen vaas uit keukenkast: stuk gegooid	€ 5,00	Niet aangetoond
Uit slaapkamer boven:		
2 x 17"notebook, geen gegevens, naar dagwaarde	€ 75,00	Niet aangetoond
Philips koptelefoon, type: SHL 5605-BK, circa 4 jaar oud, naar dagwaarde	€ 15,00	Verpakking aanwezig
Diverse merken parfums: Nieuw in de verpakking, o.a: Hugo Boss, gekocht bij Douglass,	€ 100,00	Niet aangetoond
Motorhelmen, Shark, type: Rsr2 Carbon, nieuwwaarde € 560,00; 1 x type: Evoline Hakka € 410,00	€ 970,00	Niet aangetoond
Canon digitale camera, type: EOS 550D, Volgens opgave € 900,00 naar dagwaarde	€ 900,00	Niet aangetoond
Leren Motorpak, Alpinestars Atemcombi, naar opgave € 900,00	€ 900,00	Niet aangetoond
2 x Perzische Tapijten, Mahi-tabriz: 2 x 3 meter	€ 3.300,00	Iraanse Nota
HP notebook, type: HP DV7-6B70ED s/n: 2CE1440V12	€ 1.119,00	Nota Saturn
<b>Totaal:</b>	<b>€ 7.744,00</b>	<b>€ 7.744,00</b>

#### Sieraden:

Armband, oorbelle, ketting, totaal 62½ gram, aangeschaft in 1997, omgerekend circa	€ 900,00	Iraanse nota I
Ring, 11,67 gram, aangeschaft in 1997, omgerekend circa	€ 160,00	Iraanse nota I
Ring, 3,7 gram, aangeschaft in 1997, omgerekend circa	€ 105,00	Iraanse nota I
Ring, 8,3 gram, 2012, omgerekend circa	€ 290,00	Iraanse nota II
Hanger, 8,76 gram, 1996, omgerekend circa	€ 102,00	Iraanse nota III
Armband, oorbellen, ketting, aangeschaft: 2012, omgerekend circa	€ 2.600,00	Iraanse nota IV
Armband, oorbellen, ketting, 76 gram, omgerekend circa	€ 595,00	Iraanse nota V
Tommy Hilfiger horloge, type niet bekend, gekregen van nichtjes, circa 2011,, naar dagwaarde	€ 45,00	Doos aanwezig
Hugo Boss horloge, geen gegevens bekend, circa 2011, gekregen van neef, naar dagwaarde	€ 45,00	Niet aangetoond

2.8 Vervolgens heeft Verzekeraar Secure Advance B.V. (verder te noemen 'Secure Advance') opdracht gegeven een onderzoek te doen naar de geclaimde schade.

2.9 In het rapport van Secure Advance van 28 september 2014 staat - voor zover relevant - het volgende:

“(...) Vervolgens toonde ik verzekerde enkele kopieën aankoopbonnen / facturen en vroeg verzekerde mij hierover nader te verklaren:

Aankoopbon laptop HP, aankoopbedrag € 1119,00

volgens verzekerde was dit de aankoopbon, van de aanschaf van een laptop. Deze laptop was ook bij de inbraak gestolen;

(...)

Op woensdag 3 september 2014 bracht ik na het interview bij verzekerde een bezoek aan de winkel [naam winkel 1] (...).

Ik toonde de informatiemedewerker de door verzekerde overlegde kopie kassabon en offerte, van de aankoop van een laptop, merk HP, type DV7-6870ED, datum 4 maart 2012, totaalbedrag € 1119,00.

\* deze kopie aankoopbon en offerte was door verzekerde aan de expert overlegd als bewijs van aankoop. Volgens opgave van verzekerde zou deze HP laptop bij de inbraak zijn ontvreemd.

\* op woensdag 3 september 2014 heb ik deze kopie kassabon en offerte bij het interview aan verzekerde getoond. Verzekerde verklaarde mij dat dit het aankoopbewijs was van de laptop, die bij hem was gestolen.

Bij raadpleging in een geautomatiseerd systeem verklaarde de medewerker van (naam winkel 1) dat het aangekochte product op 9 maart 2012 bij [naam winkel] was geretourneerd. Het aankoopbedrag van € 1119,00 was contant aan de heer [naam Consument] terugbetaald. De medewerker overhandigde mij als bewijs een kopie van dat retourbewijs.

(...)

### **3. Conclusie**

(...)

Onjuiste aankoopbon [naam winkel]

(...)

- bij onderzoek bij [naam winkel 1] [plaatsnaam] mij is gebleken, dat deze laptop op 9 maart 2012, bij de [naam winkel 1] is teruggebracht en dat het aankoopbedrag € 1119,00 aan verzekerde contant is terugbetaald;
- deze laptop daarom nooit bij de inbraak op 10 / 11 juli 2014 vanuit de woning van verzekerde gestolen kan zijn;
- verzekerde mij in het interview van 3 september 2014 en in aanvang van het interview van 24 september 2014 heeft verklaard, dat dit het bewijs van aankoop bij [naam winkel] was en dat deze laptop bij de inbraak was gestolen;
- verzekerde derhalve opzettelijk een onjuiste opgave aan [naam Verzekeraar] heeft gedaan van diefstal van deze laptop;

- *verzekerde daarmee gedurende het interview van 24 september 2014 geconfronteerd, ineens verklaarde dat hij eerder had medegedeeld, dat dit de aankoopbon was geweest van een soortgelijk bij hem gestolen laptop, van hetzelfde type en merk; (...).*

- 2.10 Na ontvangst van het rapport van Secure Advance heeft Verzekeraar bij brief van 3 oktober 2014 aan Consument laten weten de schade niet te zullen vergoeden. Verzekeraar is van mening dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de gestolen spullen én dat Consument het bezit van de gestolen spullen en de waarde daarvan niet heeft aangetoond.
- 2.11 Bij brief van 14 oktober 2014 heeft Verzekeraar vervolgens Consument medegedeeld dat hij de Verzekering per 6 oktober 2014 zal beëindigen, omdat Consument een frauduleuze schadeclaim bij Verzekeraar heeft ingediend.
- 2.12 Verzekeraar heeft ook aangifte gedaan tegen Consument wegens (poging tot) oplichting.
- 2.13 Bij vonnis van 15 september 2016 van de politierechter in de rechtbank Noord-Nederland is Consument vrijgesproken van de aan hem – kort gezegd – ten laste gelegde poging tot oplichting van Verzekeraar met betrekking tot de HP laptop (verder te noemen ‘de laptop’).

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat dekking wordt verleend en zijn schade wordt vergoed. Ter zitting hebben partijen ermee ingestemd dat de eenzijdige beëindiging van de verzekering(en) van Consument, zal worden omgezet naar een beëindiging met wederzijds goedvinden. Om die reden komt de Commissie niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van dit deel van de vordering van Consument.

#### *En de argumenten daarvoor*

- 3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering voert Consument de volgende argumenten aan:
- De politierechter heeft Consument vrijgesproken van de ten laste gelegde poging tot oplichting van Verzekeraar. Gelet hierop heeft Verzekeraar Consument ten onrechte van fraude beticht en de verzekeringsovereenkomst ten onrechte beëindigd.
  - Direct na de inbraak heeft Consument aangifte gedaan. Op verzoek van de politie heeft hij bij zijn aangifte aangegeven wat ongeveer de waarde zou zijn van de gestolen spullen. Consument heeft toen een schatting gemaakt van de waarde van de spullen gebaseerd op de aanschafwaarde. Vervolgens heeft Consument op verzoek van de schade-expert van Verzekeraar zo veel mogelijk bewijzen van het bezit van de spullen en de waarde daarvan overgelegd.

Ook heeft hij, op verzoek van de schade-expert van Verzekeraar, een aanvullende aangifte gedaan bij de politie. Dat er discrepantie zit tussen hetgeen Consument in eerste instantie als waarde van de spullen in zijn aangifte heeft opgegeven en wat hij later heeft opgegeven is hierdoor te verklaren.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waar recht op bestaat. Hiertoe heeft Verzekeraar, kort en zakelijk weergegeven, de volgende argumenten gevoerd.
- De schade-expert van Verzekeraar heeft verklaard dat Consument tijdens het gesprek op 8 augustus 2014 niet kenbaar heeft gemaakt dat de bon van [naam winkel] van een vergelijkbare laptop was als de gestolen laptop. Evenmin heeft Consument tijdens dit gesprek gezegd dat hij de gestolen laptop op Marktplaats heeft gekocht.
  - Zowel op 3 als op 24 september 2014 heeft Consument tegen de onderzoeker van Secure Advance verklaard dat de aankoopbon van [naam winkel] betreffende de laptop, de aankoopbon van de gestolen laptop is. Nadat Consument ermee is geconfronteerd dat deze laptop was teruggebracht naar de winkel, heeft Consument verklaard dat hij niet meer precies wist wat hij allemaal over de aankoopbon van [naam winkel] had verklaard.
  - Het feit dat Consument door de politierechter is vrijgesproken doet niet af aan de bevindingen in het kader van het vaststellen van de schade.
  - De door Consument overgelegde documenten tonen het eigendom van de opgegeven gestolen goederen niet aan. Daarbij zijn er tegenstrijdigheden waar te nemen in de verklaring van Consument ten opzichte van de overgelegde documenten.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De vraag is of Consument recht op uitkering onder de verzekering heeft. Voor de beantwoording zal de Commissie stilstaan bij de vraag of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid bij het indienen van de schadeclaim, waardoor de dekking is komen te vervallen. Als opzettelijke misleiding niet komt vast te staan, dient nog de vraag of Consument zijn schade heeft aangetoond te worden beantwoord

#### *Opzettelijke misleiding?*

- 4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat in de woning van Consument is ingebroken. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen, omdat Consument ter onderbouwing van zijn schadeclaim een aankoopbon van een laptop heeft ingediend, terwijl hij deze laptop niet meer in zijn bezit had en deze laptop bij de diefstal dus ook niet gestolen kan zijn.

Verder heeft Verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat er discrepantie bestaat tussen de verklaringen van Consument over de waarde van de gestolen zaken en het eigendom daarvan. Aan deze feiten en omstandigheden verbindt Verzekeraar de conclusie dat sprake is van opzet tot misleiding. Aan de orde is dus het beroep van Verzekeraar op het verval van recht op uitkering op grond van artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW').

- 4.3 Een geslaagd beroep op dit artikel heeft verstrekkende gevolgen. Daarom moeten hieraan hoge eisen worden gesteld. Concreet betekent dit dat minimaal sprake moet zijn van een gegronde verdenking van fraude. Het ligt op de weg van Verzekeraar om hiertoe concrete feiten en omstandigheden aan te dragen – en bij betwisting door Consument – ook te bewijzen waaruit het bestaan van het opzet te misleiden blijkt. Zie GC Kifid 2013-245 en GC Kifid 2011-146.
- 4.4 Verzekeraar heeft aangifte gedaan tegen Consument en strafvervolging heeft ook daadwerkelijk plaatsgevonden. Op [datum] heeft de politierechter in de rechtbank Noord-Nederland Consument vrijgesproken van de aan hem ten laste gelegde - kort samengevat - poging tot oplichting door aan Verzekeraar voor te houden dat de laptop bij de inbraak is gestolen en het aankoopbedrag van deze laptop als schade bij Verzekeraar te claimen, terwijl deze laptop niet meer in het bezit was van Consument.
- 4.5 In aansluiting bij de conclusie<sup>1</sup> bij het arrest van de Hoge Raad van 29 mei 2009 (ECLI:NL:HR:2009:BH4720) is de Commissie van oordeel dat het de Commissie niet vrijstaat de vrijspraak in twijfel te trekken, dan wel tot het oordeel te komen dat Consument zich wel schuldig heeft gemaakt aan een poging tot oplichting jegens Verzekeraar. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat opzet tot misleiding ten aanzien van de schadeclaim voor zover deze betrekking heeft op het aankoopbedrag van de laptop niet kan worden vastgesteld.
- 4.6 Ter onderbouwing van het standpunt dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid, heeft Verzekeraar ook aangevoerd dat discrepanties bestaan tussen de verklaring van Consument over de waarde van de spullen en het eigendom. Consument heeft deze stellingname van Verzekeraar gemotiveerd betwist en zich op het standpunt gesteld dat hij bij de politie een schatting heeft gemaakt van de waarde van de spullen en vervolgens op verzoek van de experts heeft geprobeerd zo volledig mogelijk en onderbouwd met stukken weer te geven welke spullen zijn gestolen en wat daarvan de waarde is.

---

<sup>1</sup> ECLI:NL:PHR:2009:BH4720



De Commissie is van oordeel dat het enkele gegeven dat Consument bij de politie een andere waarde van de gestolen spullen heeft opgegeven, dan de waarde die hij na vragen van de expert heeft opgegeven, onvoldoende is om vast te stellen dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid.

- 4.7 Nu niet is voldaan aan het vereiste van artikel 7:94I lid 5 BW dient Verzekeraar dekking onder de verzekeringsovereenkomst te verlenen.

*De schade*

- 4.8 Nu de Commissie van oordeel is dat Verzekeraar dekking dient te verlenen, zal de Commissie stilstaan bij omvang van de schade.
- 4.9 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument het eigendom van de spullen die zouden zijn gestolen niet heeft aangetoond en dat om die reden geen recht op dekking bestaat.
- 4.10 Uit de rechtspraak volgt dat het aan verzekerde is om te stellen en te bewijzen dat hij eigenaar is van de gestolen goederen waarvoor hij uitkering claimt en dat de goederen gestolen zijn, waarbij aan het bewijs geen al te zware eisen mogen worden gesteld. Doorgaans kan worden volstaan met het leveren van bewijs van feiten en/of omstandigheden die voldoende aannemelijk maken dat de goederen eigendom zijn van de verzekerde en dat die zijn gestolen. Wel mogen hierbij hoge eisen worden gesteld aan de volledigheid en consistentie van de verklaring van verzekerde aangezien het bewijs in belangrijke mate daarop berust. Zie r.o. 4.13 van Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 19 december 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:11219.
- 4.11 Gelet op de wisselende verklaringen die Consument heeft afgelegd, waarbij de Commissie met name gewicht toekent aan hetgeen Consument heeft verklaard over de laptop, stelt de Commissie vast dat sprake is van dusdanige onregelmatigheden dat hoge(re) eisen mogen worden gesteld aan het bewijs van eigendom van de geclaimde spullen. In aansluiting hierop, en rekening houdend met dat wat is bepaald in artikel 8 van de Voorwaarden, sluit de Commissie voor het vaststellen van de schade aan bij de bevindingen van de schade-expert zoals die volgen uit het expertiserapport. Met dien verstande dat de Commissie alleen uit zal gaan van de schadeposten die in het expertiserapport zijn genoemd. Ook acht de Commissie voor de beoordeling van het eigendom relevant de door Consument overgelegde e-mailgegevens voor zover daaruit kan worden afgeleid dat Consument bepaalde spullen te koop heeft aangeboden via Marktplaats. Hieruit volgt, aldus de Commissie, immers dat Consument deze goederen in zijn bezit had.

- 4.12 Gelet op de inhoud van het expertiserapport is de Commissie van oordeel dat Consument van de volgende schadeposten het eigendom voldoende aannemelijk heeft gemaakt: Tom Tom navigatie, type: Via 125; Philips koptelefoon, type: SHL 5605-BK; Compaq notebook; Tommy Hilfiger horloge.
- 4.13 Ten aanzien van alle overige opgevoerde schadeposten acht de Commissie het eigendom onvoldoende aangetoond, zodat Verzekeraar niet gehouden is voor deze schadeposten dekking te verlenen. Alhoewel Consument van een aantal van deze goederen foto's heeft overgelegd, is de Commissie van oordeel dat hiermee het eigendom onvoldoende is aangetoond. De overgelegde foto's komen ofwel niet overeen met het goed dat gestolen zou zijn, ofwel tonen niet aan dat de goederen in eigendom waren van Consument. Ten aanzien van de tapijten en de sieraden waarvan Iraanse nota's zijn overgelegd is de Commissie van oordeel dat het eigendom niet is aangetoond, omdat geen vertaalde bonnen aanwezig zijn, waardoor geen bewijs van eigendom geleverd is.
- 4.14 De klacht van Consument is ten dele gegrond. De Commissie zal de vordering van Consument ten dele toewijzen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar dekking verleent onder de verzekeringsvoorwaarden en binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de schade zoals omschreven in 4.12 aan Consument vergoedt.

*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.*