

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0618

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	16 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	19 juli 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering omdat schade is ontstaan aan zijn televisie als gevolg van kortsluiting. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat het bezit van de televisie noch de omvang van de schade is aangetoond. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan de op hem rustende bewijslast. De vordering van de consument wordt afgewezen. Klacht ongegrond.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een inboedelverzekering met Allrisk-dekking (verder te noemen de verzekering) bij de verzekeraar.

Op deze verzekering zijn de voorwaarden INB-RV-02-201 (verder te noemen de voorwaarden) van toepassing. Relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

- 2.2 Op 4 oktober 2021 heeft de consument telefonisch een schade aan zijn televisie gemeld. Uit de telefoonnotitie volgt dat deze schade op 3 oktober 2021 zou zijn ontstaan als gevolg van een stroomstoring in de buurt die 12 uur heeft geduurd. Verder staat in de notitie dat toen de consument na de stroomstoring zijn televisie weer aanzette er rook uit de televisie kwam en het scherm zwart werd.
- 2.3 Naar aanleiding van de schademelding heeft de verzekeraar een expert ingeschakeld. Deze expert heeft op 27 oktober 2021 een bezoek gebracht aan de consument. In het expertiserapport staat - voor zover van belang - het volgende:

‘Omdat de televisie er niet meer was, kon ik niet nagaan of reparatie mogelijk was geweest. Daarom stelde ik geen schade vast (...).

Ook de doos van de televisie, die hij kennelijk nog bezat, heeft de heer [naam consument] op straat gezet, zo vertelde hij.

Hij beschikt niet over een aankoopnota, handleiding of betalingsbewijs.

Ik verzocht de heer [naam consument] om bij Media Markt een kopie van de factuur op te vragen. Hij vertelde dat dat niet mogelijk is omdat hij de televisie contant betaald zou hebben.

Verzekerde stuurde mij kopie van een bankafschrift van juni 2018, waarop te zien is dat hij een geldbedrag van € 7.000,- opnam. Hij gaf aan het geld te hebben opgenomen om de televisie te kopen. Het werd niet duidelijk waarom hij de televisie niet per bank heeft betaald. Ook kan niet worden aangetoond dat het opgenomen geld werd gebruikt om een televisie aan te schaffen.

- 2.4 Als bijlage bij het expertise rapport zit een bankafschrift waarop te zien is dat op 22 juni 2018 in totaal € 7.000,- van de bankrekening van de consument is opgenomen.
- 2.5 Ook is als bijlage bij het rapport een e-mail van Sony Support gevoegd van 7 oktober 2021. In deze e-mail staat:

‘Geachte heer [naam consument],

Bedankt dat u contact heeft opgenomen met Sony Support. Hieronder is de modelnaam van uw TV

KD-85X8500D

(...).’

- 2.6 Op deze e-mail is door een medewerker van de Media Markt geschreven dat de consument de televisie destijds contant betaald heeft en er dus geen bon terug te vinden is.

- 2.7 De verzekeraar heeft de schadeclaim vervolgens afgewezen.
- 2.8 Tegen deze afwijzing heeft de consument bij e-mail van 8 december 2021 bezwaar gemaakt. In zijn e-mail schrijft de consument - voor zover van belang -:
- ‘Ten onrechte is de brandschade niet vergoed; als ik brandweer had gebeld hadden ze de tv eruit geflikt; een gebrande tv kan je niet meer aansluiten; het maakt alleen sluiting; ik was in paniek ik had geen garantie voor de sony tv; was al 3 jaren oud.
Dus daarom op straat gezet; om meer schade te voorkomen; ik moest van de expert een verklaring van Sony en Mediamarkt overleggen en bankafschriften heb ik ook gedaan.*
- (...) Ik had geen ruimte voor de doos daarom eerder op straat gezet; de schuim en plastic zat nog in de doos daarom had ik de afstandsbediening en boek en bon in vergeten; ik gebruik een universele afstandsbediening voor alle apparaten (...).’*
- 2.9 De verzekeraar heeft de afwijzing van de schadeclaim gehandhaafd. Hierop heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.
- 2.10 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de expert, naar aanleiding van een aanvullende vraag van de verzekeraar, nog het volgende verklaard:
- ‘(...) verzekerde heeft mij geen afstandsbediening laten zien. Hij vertelde dat hij alles heeft weggegooid met de doos.’*

De klacht en vordering

- 2.11 De consument vordert dat de verzekeraar alsnog dekking verleent en zijn schade van € 6.709,- vergoedt inclusief wettelijke rente berekend vanaf 3 februari 2021.
- 2.12 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument - zakelijk weergegeven - het volgende aangevoerd.
- 2.13 Toen de consument zijn televisie aanzette na een langdurige stroomstoring in de buurt, kwam er rook uit de televisie. Om meer schade te voorkomen heeft de consument de televisie op straat gezet. De doos met daarin de bon, de gebruiksaanwijzing en de afstandsbediening heeft hij ook op straat gezet.
- 2.14 Alle bewijsstukken waar de expert om heeft gevraagd, heeft de consument ingeleverd. Te weten een verklaring van de Media Markt, een e-mail van Sony en bankafschriften. Hieruit volgt dat de consument de televisie, die hij op 21 augustus 2018 kocht, in zijn bezit had.
- 2.15 De televisie is op 21 augustus 2018 gekocht voor € 6.409,-. Op dit moment kost diezelfde televisie € 6.709,-.

Het verweer

- 2.16 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de consument recht heeft op een vergoeding van de geclaimde schade. Dit is naar het oordeel van de commissie niet het geval, nu niet is aangetoond dat de televisie onderdeel was van de inboedel van de consument en - in het verlengde daarvan - de gestelde schade evenmin aangetoond is.

Wat zijn de regels

- 3.2 Voor het beantwoorden van de vraag of de verzekeraar de geclaimde schade aan de consument moet vergoeden, zal de commissie allereerst kijken naar wat hierover in de verzekeringsvoorwaarden staat die tussen partijen zijn overeengekomen.
- 3.3 In artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat schade die is ontstaan door kortsluiting in het elektriciteitsnetwerk verzekerd is.
- 3.4 De verzekeraar heeft zich echter op het standpunt gesteld dat de consument niet heeft aangetoond dat hij de televisie in zijn bezit had. Noch de televisie zelf, de doos, de handleiding of de afstandsbediening heeft de consument aan de expert kunnen tonen. Evenmin heeft de Media Markt de aankoop van de televisie door de consument kunnen bevestigen, omdat de televisie contant zou zijn betaald. Met het overgelegde bankafschrift is de aankoop van de betreffende televisie ook niet bewezen. Daarnaast heeft de verzekeraar aangevoerd dat als de consument de televisie wel in zijn bezit zou hebben gehad, de omvang van de schade niet is aangetoond.
- 3.5 De consument stelt op zijn beurt dat hij het bezit van de televisie voldoende heeft aangetoond en dat hij recht heeft op vergoeding van een bedrag van € 6.709,-.
- 3.6 Uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgt dat de partij die zich beroept op rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten deze - bij gemotiveerde betwisting door de wederpartij - dient te bewijzen, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit. Daarom ligt het gezien het in 2.3 genoemde expertiserapport op de weg van de consument om te bewijzen dat hij de televisie in zijn bezit heeft gehad én dat er schade aan de televisie is ontstaan als gevolg van kortsluiting in het elektriciteitsnetwerk.

- 3.7 Dit heeft de consument niet gedaan. Aan de hand van de e-mail van Sony Support in combinatie met de handgeschreven verklaring van een medewerker van de Media Markt kan naar het oordeel van de commissie niet worden vastgesteld dat de consument inderdaad de betreffende televisie in zijn bezit heeft gehad. De inhoud hiervan is te onbepaald om tot bewijs te kunnen dienen van het bezit van de televisie. De inhoud van het bankafschrift maakt dit niet anders. Hieruit volgt dat op 22 juni 2021 in totaal € 7.000,- van de rekening van de consument is opgenomen. De televisie is pas twee maanden later - op 21 augustus 2021 - gekocht, aldus de consument. De datum van de geldopnames en de datum van de vermeende aankoop van de televisie zijn te ver verwijderd van elkaar om hieraan enige bewijskracht toe te kennen.
- 3.8 Ten overvloede merkt de commissie nog op dat zelfs als wel vast zou komen te staan dat de consument de televisie in zijn bezit heeft gehad, de schade(omvang) niet vast is komen te staan. De expert heeft de televisie tijdens zijn bezoek aan de consument namelijk niet aangetroffen, waardoor ook niet vastgesteld kon worden of er schade door kortsluiting is ontstaan en zo ja, wat de omvang van die schade is geweest.
- 3.9 De slotsom is dat met hetgeen de consument heeft aangevoerd, hij niet heeft aangetoond dat een Sony televisie met een huidige nieuwwaarde van € 6.709,- onderdeel was van zijn inboedel en dat daaraan schade is ontstaan als gevolg van kortsluiting. De commissie wijst de vordering van de consument af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Wetboek van Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Voorwaarden woonverzekering november 2020

4. Inboedel Allrisk (INB-RV-02-201)

Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?

1. Waar moet de gebeurtenis aan voldoen?

De gebeurtenis voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De oorzaak van de schade gebeurt onverwachts
- Het gebeurt tijdens de looptijd van de verzekering
- De oorzaak van de schade is verzekerd volgende deze voorwaarden
 - 1 oorzaak voor meer gebeurtenissen geldt als 1 gebeurtenis (...)

2. Voor welke schade bent u standaard verzekerd? En voor welke niet?

(...)

.

Elektriciteit	Schade door de te hoge spanning van de elektriciteit of door kortsluiting in het elektriciteitsnetwerk is verzekerd.	Niet verzekerd is schade: • in de tuin, op het erf, balkon of dakterras; • aan het elektriciteitsnetwerk van de netwerkbeheerder zelf door kortsluiting, oververhitting of doorbranden; • aan dieren.
----------------------	--	---