

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0690
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman,
mr. P.G. Salvadori, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 27 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 15 augustus 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument heeft bij de verzekeraar een schadeclaim ingediend in verband met diefstal van een aantal goederen. De verzekeraar heeft de schade vergoed, met uitzondering van een gouden ketting. De consument vordert vergoeding van zijn volledige schade. De verzekeraar stelt zich op standpunt dat de consument geen bewijs heeft overgelegd van de inbraak en dat hij de eigendom, het bezit en de waarde van de ketting niet heeft kunnen aantonen. De commissie is van oordeel dat het verweer van de verzekeraar niet slaagt. De klacht is gegrond en de vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. De procedure

- I.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; 5) de dupliek van de verzekeraar; 6) de aanvullende stukken van de consument van 10 januari 2022 en 6) de aanvullende reactie van de verzekeraar van 8 februari 2022.
- I.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.
- I.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een Woon- & VrijeTijdPakket bij de verzekeraar afgesloten, waarvan een inboedelverzekering (hierna: de verzekering) met allrisk dekking deel uitmaakt. Lijfsieraden zijn verzekerd voor een bedrag van €10.000,- per gebeurtenis. Op de verzekering zijn onder meer de 'Polisvoorwaarden nr. 3022' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze uitspraak relevante artikelen van de voorwaarden zijn in de bijlage opgenomen.
- 2.2 Op 14 juli 2020 is bij de consument ingebroken en is een aantal goederen gestolen. De consument heeft op 15 juli 2020 bij de politie aangifte gedaan van diefstal door middel van braak. In het proces-verbaal van 15 juli 2020 heeft de consument – voor zover relevant – het volgende verklaard:
- 'Op dinsdag 14 juli 2020 te 10:30 uur heb ik de woning verlaten. De woning was deugdelijk afgesloten. Op dinsdag 14 juli 2020 te 23:30 uur kwam ik bij de woning. Ik zag dat er in de woning was ingebroken en dat er enig goed was weggenomen. Ik zag namelijk dat het slot uit de voordeur was gehaald. Ik zag dat het slot in de gang op de grond lag. (...) Onbekenden hebben zich de toegang tot de woning verschaft waardoor er schade is ontstaan aan de voordeur van mijn woning.'*
- In de bijlage bij het proces-verbaal dat is opgemaakt is onder meer een gouden ketting van 88,3 gram opgenomen als een van de gestolen goederen.
- 2.3 Op 28 augustus 2020 heeft de consument een schadeclaim ingediend bij de verzekeraar, waarna de verzekeraar per e-mail heeft gevraagd om een toelichting van de toedracht en het volledige proces-verbaal. De consument heeft de verzekeraar op 1 september 2020 een kopie van het proces-verbaal toegestuurd.
- 2.4 De verzekeraar heeft hierna een schade-expert ingeschakeld om de aard en de omvang van de schadeclaim vast te stellen. De schade-expert heeft op 27 november 2020 een bezoek gebracht aan de consument en op 4 februari 2021 een schaderapport opgesteld.

Voor een toelichting op de schadeoorzaak heeft de schade-expert in zijn rapport verwezen naar de bijzondere omstandigheden. Onder het kopje ‘Bijzondere omstandigheden’ is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

‘Op dinsdag 14 juli 2020 tussen omstreeks 10:30 uur en 23:30 is ingebroken in het appartement op het schadeadres. Verzekerde constateerde bij thuiskomst dat, voorsnog onbekende dader(s), zich toegang tot het appartement wisten te verschaffen door de cilinder van het slot in de voordeur te vernielen. Eenmaal binnen is het appartement doorzocht en zijn diverse eigendommen weggenomen. (...) Verzekerde verklaarde maandelijks, samen met vrienden, geld te sparen. Van het gespaarde geld werden de weggenomen eigendommen betaald. (...) Een gouden ketting, volgens opgaaf van verzekerde ter waarde van EUR 8.830,00, hebben wij buiten beschouwing gelaten. De echtheid van een certificaat met betrekking tot die gouden ketting valt niet te controleren.’

- 2.5 De verzekeraar heeft de consument per brief van 15 februari 2021 bericht dat hij een schade-uitkering ontvangt van € 4.374,95 conform het door de schade-expert vastgestelde schadebedrag. De verzekeraar heeft de gouden ketting niet vergoed.
- 2.6 Op 27 mei 2021 heeft de consument bij de verzekeraar per e-mail een klacht ingediend over de afhandeling van zijn schadeclaim voor wat betreft de gouden ketting. De verzekeraar heeft per brief van 31 mei 2021 gereageerd en zijn standpunt gehandhaafd dat het voormalige bezit van de ketting niet is aangetoond. De consument heeft hierna een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert een aanvullende schade-uitkering van € 8.830,-. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.
- 2.8 De consument heeft de verzekeraar foto's toegestuurd waarop is te zien dat hij de ketting draagt. Ook heeft hij een taxatierapport laten opmaken omdat hij destijds van plan was om de ketting te verkopen. De verkoop is toen niet doorgegaan. De consument heeft contact opgenomen met de zaak die zijn ketting heeft getaxeerd, maar er is volgens de consument geen beeldmateriaal van het moment waarop hij de ketting heeft laten taxeren. De verzekeraar kan wel contact opnemen met de taxateur voor verdere vragen en opheldering.
- 2.9 Tijdens een verblijf in het buitenland in 2021 is de consument teruggegaan naar de winkel waar de ketting volgens hem in juni 2016 is aangeschaft. De winkel had alle gegevens van de aankoop nog in het systeem staan en heeft hem een kopie van het aankoopbewijs van de ketting verstrekt, aldus de consument.

Het verweer

- 2.10 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.11 De consument heeft volgens de verzekeraar niet aan zijn stel- en bewijsplicht voldaan. Het proces-verbaal kan alleen de stelling van de consument onderbouwen dat hij aangifte heeft gedaan van een inbraak in zijn woning en diefstal, maar kan (op zichzelf) niet het bewijs leveren van de inbraak. De consument heeft geen bewijs overgelegd waarmee de inbraak kan worden aangetoond, zoals foto's waarop braakschade is te zien of een factuur van een slotenmaker, aldus de verzekeraar.
- 2.12 Daarnaast heeft de consument volgens de verzekeraar het eigendom, bezit en de waarde van de geclaimde ketting niet aangetoond. De consument heeft een foto van een handgeschreven document van een tabak speciaalzaak verstrekt, met daarop de identiteitskaart van de consument en een ketting. Het is onduidelijk wanneer deze foto is gemaakt. Het handgeschreven document betreft volgens de verzekeraar geen taxatierapport van een gecertificeerde taxateur, maar een notitie met de vermelding van de verkoopprijs en geen taxatie. Het is de schade-expert niet gelukt om contact met de tabak speciaalzaak te leggen. Een verklaring van een medewerker zou voor de verzekeraar ook geen aanleiding zijn om zijn standpunt te herzien. De enige foto die de consument heeft verstrekt waarop hij een ketting draagt, is ook onvoldoende om aan te tonen dat hij de eigenaar en bezitter is geweest van de geclaimde ketting ten tijde van de inbraak. De verzekeraar heeft niet kunnen vaststellen wanneer de foto is gemaakt en de foto is daarnaast onvoldoende duidelijk om daaruit af te kunnen leiden dat het om een echte gouden ketting gaat (en geen replica) en wat de waarde van die ketting was. De consument heeft daarnaast tegenover de schade-expert verklaard dat de ketting een erfstuk was van zijn vader, maar heeft de verkrijging daarvan verder niet inzichtelijk gemaakt, hetgeen wel op zijn weg had gelegen. De verzekeraar begrijpt niet dat de consument niet eerder een verklaring heeft afgelegd over de winkel waar zijn vader de ketting heeft gekocht. Het document dat de consument heeft verstrekt is volgens de verzekeraar geen aankoopbewijs van de geclaimde ketting, maar een document van de aankoop van goud waarmee een ketting gemaakt zou kunnen worden. Omdat er geen contact mogelijk was met de winkel, heeft de verzekeraar de echtheid van het document niet kunnen controleren. Het staat volgens de verzekeraar ook niet vast dat het document een kopie is van een aankoopbewijs van de geclaimde ketting op naam van de vader van de consument. De verzekeraar kan tenslotte niet uitsluiten dat de ketting niet van de consument was, omdat de hij tegenover de schade-expert heeft verklaard dat hij maandelijks met vrienden geld spaarde waarmee aankopen werden gedaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de geclaimde diefstalschade van de gouden ketting is gedekt onder de verzekering en de consument recht heeft op een aanvullende schade-uitkering. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zij licht dit oordeel hierna toe.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 Voor het beantwoorden van deze vraag, zal de commissie allereerst kijken naar wat hierover in de verzekeringsvoorwaarden staat. Uitgangspunt is namelijk wat tussen partijen is overeengekomen. Dit uit zich in de van toepassing zijnde voorwaarden in combinatie met het polisblad.

3.3 De gouden ketting van de consument kan naar het oordeel van de commissie worden aangemerkt als een lijfsieraad. Lijfsieraden zijn in hoofdstuk 6 'Wat bedoelen wij met' van de voorwaarden omschreven als 'sieraden die u op of aan uw lichaam draagt'. De consument heeft een verzekering met een allrisk dekking. Om deze reden zijn de bepalingen onder het kopje 'Standaarddekking Lijfsieraden' van artikel 2.9 van de voorwaarden van toepassing. In artikel 2.9.1 staat dat lijfsieraden onder de 'Inboedel Allrisk' zijn verzekerd tegen bijna iedere onvoorziene schade tijdens de looptijd van de verzekering.

3.4 De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de aangifte van de consument bij de politie alleen de stelling van de consument onderbouwt dat hij aangifte heeft gedaan van een inbraak in zijn woning en diefstal, maar dat dit (op zichzelf) niet het bewijs kan leveren van de inbraak. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar echter nagelaten zijn stelling te onderbouwen met een verwijzing naar de voorwaarden waarin staat dat diefstal (van lijfsieraden in het geval van een allrisk dekking) alleen is verzekerd bij een inbraak. Om deze reden passeert de commissie het verweer van de verzekeraar dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat sprake is geweest van inbraak.

3.5 Voor wat betreft het aantonen van de diefstalschade geldt als uitgangspunt dat de consument moet bewijzen dat zich een verzekerd voorval – in dit geval de diefstal van de gouden ketting – heeft voorgedaan. Bewijs van diefstal is vaak erg moeilijk te leveren en daarom mogen daaraan geen al te zware eisen worden gesteld.¹

¹ HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7070, rechtsoverweging 3.6.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Over het algemeen is voldoende dat in combinatie met een aangifte bij de politie feiten en omstandigheden aannemelijk worden gemaakt waaruit de gestelde diefstal kan volgen. Als er echter aanleiding is om aan het verhaal van de verzekerde te twijfelen, dan kan voorbij worden gegaan aan de aangifte en/of kunnen er aanvullende eisen worden gesteld aan het bewijs van de diefstal.² Het door een verzekerde verschillend en tegenstrijdig verklaren over de omstandigheden rondom de diefstal kan ook grond zijn om hogere eisen aan het bewijs van de diefstal te stellen.³

- 3.6 De commissie overweegt als volgt. In de bijlage bij het proces-verbaal van de aangifte is een gouden ketting van 88,3 gram opgenomen als een van de gestolen goederen. In het dossier is één foto aanwezig waarop is te zien dat de consument een goudkleurige (schakel)ketting draagt. De commissie ziet – mede gezien het door de consument verstrekte ondertekende document d.d. 8 februari 2020 – geen aanleiding te oordelen dat, zoals de verzekeraar heeft aangevoerd, onvoldoende duidelijk is of de ketting op de foto een gouden ketting is en geen replica van de ketting die is gestolen. Op grond van artikel 3:109 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (zie bijlage) wordt vermoed dat de consument de gouden ketting voor zichzelf houdt en daarmee de bezitter van de gestolen ketting is. Volgens artikel 3:119 lid 1 BW (zie bijlage) leidt dat bezit tot het vermoeden dat de consument de rechthebbende van de gestolen ketting is. Tegen dit wettelijk vermoeden kan de verzekeraar tegenbewijs leveren. De verzekeraar dient bewijs te leveren waardoor dit wettelijk vermoeden wordt ontkracht. Naar het oordeel van de commissie is de verzekeraar hierin niet geslaagd. De verklaring van de consument aan de schade-expert dat hij maandelijks met vrienden geld spaarde waarmee aankopen werden gedaan maakt dit niet anders, omdat hij volgens de verzekeraar ook heeft verklaard dat de ketting een erfstuk was van zijn vader.
- 3.7 Het voorgaande betekent dat het verweer van de verzekeraar niet slaagt en dat de schade door diefstal van de gouden ketting is gedekt onder de verzekering.

Maximumvergoeding voor lijfsieraden

- 3.8 Op het polisblad staat dat lijfsieraden zijn verzekerd voor een bedrag van € 10.000,-. De consument heeft reeds een schade-uitkering ontvangen van € 4.374,95. Uit de brief van 15 februari 2021 blijkt dat van dit bedrag € 2.174,- is uitgekeerd onder de rubriek 'lijfsieraden incl. horloges'. Dit betekent dat voor lijfsieraden nog een verzekerd bedrag van € 7.826,- resteert.

2 Hof Den Bosch 16 maart 2010, ECLI:NL:GHSHE:BQ2269, rechtsoverweging 4.8.3, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3 Hof Amsterdam 8 april 2014, ECLI:NL:GHAMS:2014:1584, rechtsoverweging 3.6 e.v., te vinden op www.rechtspraak.nl.

De consument heeft een ondertekende verklaring d.d. 16 juni 2016 van een juwelier uit Monrovia overgelegd, waarin is vermeld dat van [naam van de vader van de consument] een bedrag van 11.200,00 USD is ontvangen voor '88.3 Gram of Gold for Chain and Locket in 18K'. Hij heeft hiermee voldoende aangetoond dat de waarde van de gouden ketting ten tijde van de diefstal ten minste € 7.826,- was.

Conclusie

3.9 De diefstal van de gouden ketting is gedekt onder de verzekering. De consument heeft recht op een aanvullende schade-uitkering van € 7.826,-.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 7.826,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Burgerlijk Wetboek Boek 3

Artikel 109

Wie een goed houdt, wordt vermoed dit voor zichzelf te houden.

Artikel 119

I. De bezitter wordt vermoed rechthebbende te zijn.

(...)

Polisvoorwaarden nr. 3022

2.9 Standaarddekking Lijfsieraden

2.9.1 Wat is verzekerd?

(...)

Inboedel Allrisk

Wij verzekeren uw lijfsieraden tegen bijna iedere onvoorziene schade tijdens de looptijd van uw verzekering. In deze Polisvoorwaarden leest u in welke gevallen er geen dekking is. Het verzekerd bedrag lijfsieraden staat op het polisblad vermeld. Het betreft een premier risquedekking.

6 Wat bedoelen wij met?

Lijfsieraden

Sieraden die u op of aan uw lichaam draagt. Daaronder vallen ook horloges. Deze sieraden bestaan geheel of voor een deel uit (edel)metaal, gesteente, mineraal, ivoor (bloed)koraal, parels of vergelijkbare stoffen.