

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0131

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Datum uitspraak	15 februari 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet

Samenvatting

Inboedelverzekering. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat de consument geen recht heeft op uitkering omdat zij onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat er sprake is van diefstal en het bezit van het geld en de goederen niet voldoende heeft onderbouwd. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de aanvullende reactie van de consument en 6) 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 en 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 stiefvader van de consument heeft een inboedelverzekering gesloten bij de verzekeraar. De consument is medeverzekerde. Op de verzekering zijn tot 1 augustus 2020 de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering All Risks BIF 07-1 van toepassing en vanaf 1 augustus 2020 de Voorwaarden verzekering inboedel VP IB 2020-01 van toepassing.

- 2.2 De woning waar de consument samen haar moeder, stiefvader en zoon woonachtig was, is op [datum 1] 2019 ontruimd op last van de rechter. De consument heeft haar inboedel opgeslagen in een opslag.
- 2.3 De consument heeft op 17 november 2021 aangifte gedaan bij de politie van diefstal van € 5000,- aan contant geld. In het proces-verbaal van de aangifte heeft de consument onder ander verklaard dat zij het geld in een witte kledingkast onder de kleding had gelegd en vermoedt dat het geld is gestolen tijdens de ontruiming. Tevens staat hier vermeld dat in april 2021 de consument tijdens het ontruimen van de opslag erachter kwam dat het geld niet meer in de witte kledingkast lag. Op 15 januari 2022 heeft de consument haar aangifte aangevuld met de verklaring dat er ook verschillende goederen tijdens de ontruiming zijn gestolen.
- 2.4 De consument heeft voor de schade een beroep op de verzekering gedaan. De verzekeraar heeft de claim afgewezen. De consument heeft een klacht ingediend bij de verzekeraar. Partijen zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Dit heeft tot een klacht bij Kifid geleid.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert een vergoeding ter hoogte van € 8 000,- alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf [datum 2] 2019. Zij voert hiertoe het volgende aan.
- 2.6 De consument heeft aan haar bewijslast voldaan. De consument heeft gedaan wat de schade-expert had verzocht. De consument heeft aangifte gedaan bij de politie. De consument heeft tevens met overgelegde bankafschriften van geldopnames laten zien dat het contante geld in bezit was. In het verweer van de verzekeraar wordt voor het eerst opgemerkt dat de consument wat betreft de goederen ook foto's en facturen moet laten zien. Veel van de gestolen goederen waren cadeaus en had de consument al lang in bezit. Sommige goederen waren nieuw en nog ongebruikt. Bij de ontruiming is ook veel weggegooid, kwijtgeraakt en gestolen. Ook veel spullen met sentimentele waarde, waaronder familiefoto's.
- 2.7 Bij het allereerste telefoongesprek tussen de consument en de verzekeraar heeft de consument aangegeven dat er contant geld en goederen waren gestolen. Dat de verzekeraar aangeeft dat de consument niet heeft aangegeven dat er ook goederen waren gestolen, is dus niet waar. Bij elk contact dat de verzekeraar met de consument had, ontweek de verzekeraar de gestolen goederen.
- 2.8 De verzekeraar geeft aan dat de consument niet zou weten wanneer het geld vermist is geraakt. De consument weet wel degelijk wanneer het geld en de goederen zijn gestolen. Dit staat in het proces-verbaal van de aangifte vermeld. De consument heeft het geld en de goederen voor het laatst gezien in het huis en ingepakt voordat deze de woning uit werden gedragen. Tijdens de ontruiming heeft de consument hulp gekregen van familie, kennissen en vreemden.

De schade-expert heeft ook tegen de consument verklaard dat er geen sprake is van inbraak bij de opslag, dus daar kan het niet uit gestolen zijn.

- 2.9 De consument heeft de schade-expert meerdere malen verzocht om zaken op papier te zetten, maar dit werd geweigerd door de schade-expert. De schade-expert wilde alles telefonisch bespreken. De consument vraagt zich af of de verzekeraar deze telefoongesprekken heeft opgenomen. Door de aanpak van de schade-expert leek het steeds weer of er niks besproken was en hij bleef keer op keer dezelfde waas voor de ogen van de consument gooien. Het lijkt erop dat de verzekeraar in zijn verweerschrift precies dezelfde aanpak als de schade-expert hanteert.
- 2.10 De consument stelt bij repliek dat zij in de tweede week van december 2020 de opslag heeft leeggehaald. Toen heeft de consument de vermissing van het geldbedrag en de persoonlijke spullen ontdekt. De consument heeft eind december 2020 melding gemaakt bij de verzekeraar. De consument heeft een aantal malen contact moeten zoeken met de verzekeraar omdat de verzekeraar niet reageerde. Nadat de schade-expert was ingeschakeld bleef deze de consument aan het lijntje houden. In april 2022 kwam de schade-expert pas met zijn conclusie. De schade-expert herhaalde alles wat hij eerder aan de consument had gevraagd, negeerde alle bewijzen die de consument had opgestuurd en kwam tot de conclusie dat de consument niets had bewezen.

Het verweer

- 2.11 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

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de verzekeraar zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat de consument geen recht heeft op uitkering omdat zij onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat er sprake is van een op de verzekering gedekte gebeurtenis waardoor zij schade heeft geleden en het bezit van het geld en de goederen niet voldoende heeft onderbouwd.

Wat is het beoordelingskader?

- 3.2 De consument vindt dat de verzekeraar de schade moet uitkeren, omdat haar geld en enkele goederen zijn gestolen. De verzekeraar heeft dit standpunt gemotiveerd betwist. En daarom moet de consument op grond van art. 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aantonen dat er sprake is van diefstal en het geld en goederen in haar bezit waren.

Bewijs van diefstal is vaak erg moeilijk te leveren en daarom mogen daaraan geen al te zware eisen worden gesteld.¹ 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

Heeft de consument aangetoond dat er sprake is van diefstal?

- 3.3 De verzekeraar heeft onder andere aangevoerd dat de consument in de procedure bij Kifid stellig verklaart dat het geld op [datum I] 2019 is gestolen, maar dit niet overeenkomt met haar eerdere verklaringen waarin de consument het heeft over een verlies dan wel kwijtraken van een geldbedrag. Het is van belang om te bepalen wat er met het geld is gebeurd omdat de voorwaarden die golden op de datum van de ontruiming uitsluitend dekking bieden voor schade aan geld anders dan door verlies of vermissing, aldus de verzekeraar.
- 3.4 De commissie overweegt dat de consument in berichten aan de verzekeraar in de periode tussen juli 2021 en november 2021 heeft gesproken over het verlies dan wel kwijtraken van een groot geldbedrag. In haar e-mail van 5 november 2021 noemt de consument ook de optie van het mogelijk achterblijven van het geld in de voormalige woning. Op 17 november 2021 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal van het geld. In het proces-verbaal verklaart de consument dat zij het geld tijdens de ontruiming is kwijtgeraakt en vermoedt dat het geld is gestolen tijdens de ontruiming. Uit het voorgaande komt het beeld naar voren dat de consument niet precies weet hoe het geld is verdwenen. De commissie is daarom van oordeel dat het enkele overgelegde proces-verbaal van aangifte van diefstal in deze omstandigheden onvoldoende is om uitsluitend op basis daarvan aan te nemen dat sprake is van diefstal van het geld tijdens de ontruiming. De verzekeraar mocht gezien de eerdere verklaringen van de consument, aanvullende bewijs van de consument vragen. De consument heeft geen aanvullend bewijs van de diefstal geleverd. De commissie is met de verzekeraar van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat er inderdaad sprake is van diefstal.

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

² Hof Den Bosch 16 maart 2010, ECLI:NL:GHSHE:2010: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.

Heeft de consument het bezit van het geld en goederen aangetoond?

3.5 De verzekeraar heeft het bezit van het geld en de goederen gemotiveerd betwist. Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering ligt het dan op de weg van de consument om te bewijzen dat ze het geld en de goederen wel in haar bezit had. De commissie is met de verzekeraar van oordeel dat de bankafschriften waarop een opname bij een geldautomaat staat vermeld, geen bewijs is dat het geld ook daadwerkelijk op het door de consument gestelde moment van diefstal aanwezig was. Er zijn namelijk tal van andere bestemmingen voor contant opgenomen geld denkbaar.⁴ Van de vermeende gestolen goederen heeft de consument geen bewijsstukken overgelegd waaruit blijkt dat de goederen in haar bezit waren. De commissie komt tot de conclusie dat de consument het bezit niet heeft aangetoond.

Conclusie

3.6 De slotsom is dat de verzekeraar zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat de consument geen recht heeft op uitkering omdat zij onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat er sprake is van een op de verzekering gedekte gebeurtenis waardoor zij schade heeft geleden en het bezit van het geld en de goederen niet voldoende heeft onderbouwd. De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

⁴ Zie ook GC Kifid nr. 2014-056, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet**Art. 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering**

“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.”