

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0511

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	6 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

BuitenDeDeur-verzekering. De consument claimt bij de verzekeraar het verlies van haar ketting. De verzekeraar wijst de schadeclaim van € 3.799,- af omdat de consument de waarde van de ketting onvoldoende heeft onderbouwd. Uit coulance heeft de verzekeraar de consument een bedrag van € 400,- toegekend. De consument is van mening dat zij met een foto van de ketting en een prijsopgave van een juwelier de door haar gestelde waarde van de ketting voldoende heeft onderbouwd. De commissie overweegt dat de consument geen aankoopnota van de ketting heeft en ook niet meer weet waar en wanneer zij de ketting heeft gekocht. Daarnaast is de overgelegde prijsopgave niet van de juwelier bij wie de consument de ketting heeft gekocht. Verder heeft de door de verzekeraar ingeschakelde schade-expert verklaard dat de waarde niet op basis van een foto kan worden getaxeerd. Op basis van de aanwezige stukken is de commissie van oordeel dat de consument de door haar gestelde waarde van de ketting onvoldoende heeft onderbouwd. De vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.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; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar en 5) de aanvullende informatie van de verzekeraar.
- 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 bij de verzekeraar onder andere een BuitenDeDeur-verzekering, verder te noemen de verzekering, waarop de Verzekeringsvoorwaarden Interpolis BuitenDeDeur Verzekering BDD-RV-51-21 I, verder te noemen de voorwaarden, van toepassing zijn. De voor de beoordeling relevante bepalingen van de voorwaarden staan in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 De consument heeft op 25 oktober 2022 telefonisch bij de verzekeraar het verlies van haar ketting gemeld. De verzekeraar heeft de consument om een aankoopbewijs van de ketting verzocht. Als de consument niet meer over het aankoopbewijs beschikte, diende zij een foto van de ketting en een verklaring van de juwelier over de waarde van de ketting te overleggen. Daarnaast heeft de verzekeraar de consument als bewijs van het verlies om verzending van de melding bij de website www.verlorenofgevonden.nl verzocht.
- 2.3 De consument beschikt niet over het aankoopbewijs. Verder weet zij ook niet meer waar zij de ketting heeft gekocht. Zij heeft de verzekeraar een foto van de ketting, een bewijs van de melding bij voornoemde website en een prijsopgave van een juwelier toegezonden. Op de prijsopgave van de juwelier van 3 november 2022 staat voor een nieuwe ketting van '14 krt goud konings 3,2 mm breed 50 cm' een prijs van € 3.799,- (incl. btw) vermeld.
- 2.4 De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat de consument de waarde van de ketting onvoldoende heeft aangetoond. Uit coulance heeft de verzekeraar de consument een vergoeding van € 500,- minus € 100,- eigen risico = € 400,- toegekend.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vindt dat de verzekeraar haar schadeclaim ten onrechte heeft afgewezen en vordert een aanvullende vergoeding van € 3.300,-.
- 2.6 De consument heeft ter onderbouwing van haar vordering aangevoerd dat tijdens de telefonische schademelding is besproken dat het overleggen van een foto van de ketting, het bewijs van de melding bij de website en een verklaring van een juwelier voldoende zou zijn. De consument weet niet meer zeker waar ze de ketting heeft gekocht, omdat de aanschaf van de ketting 8 – 10 jaar geleden is geweest. De juwelier bij wie zij (bijna) altijd haar sieraden koopt, beschikt niet over een bestand met de verkochte sieraden. Al zou hij wel over een dergelijk bestand beschikken, gaat deze niet zo ver terug in de tijd. Omdat deze juwelier geen taxatierapporten opstelt, heeft de consument een andere juwelier verzocht om de waarde van de ketting te bepalen.

De consument vindt dat zij met de overgelegde stukken de waarde van de ketting voldoende heeft onderbouwd.

Het verweer

- 2.7 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

Kernvraag

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de consument recht heeft op een aanvullende schade-uitkering van € 3.300,-.
- 3.2 Voor het beantwoorden van deze vraag, is van belang wat hierover in de verzekeringsvoorwaarden staat. Uitgangspunt is namelijk wat tussen partijen is overeengekomen. In artikel 7.2 van de voorwaarden staat dat een verzekerde in geval schade het bezit, de waarde en de ouderdom van de persoonlijke bezitting moet bewijzen. De commissie stelt vast dat het bezit en de ouderdom van de ketting niet ter discussie staan. Wat partijen verdeeld houdt, is de vaststelling van de waarde van de ketting.
- 3.3 Vast staat dat de consument geen factuur of een rekeningafschrift waaruit de aankoop blijkt, heeft kunnen overleggen. Verder weet de consument niet meer waar en wanneer zij de ketting heeft gekocht. Dat de consument niet over een factuur beschikt, betekent niet dat de waarde niet meer aannemelijk kan worden gemaakt. Op basis van aanvullende informatie kan de waarde alsnog worden bepaald. In dit kader heeft de verzekeraar de consument om aanvullende informatie verzocht. De consument heeft de verzekeraar een foto van de ketting en een prijsopgave van een juwelier overgelegd. De consument is van mening dat zij de waarde van de ketting met deze stukken voldoende heeft onderbouwd en dat zij hiermee heeft voldaan aan de in artikel 7.2 genoemde verplichting. De verzekeraar betwist dit standpunt.
- 3.4 De verzekeraar heeft aangevoerd dat hij contact met de juwelier heeft opgenomen om navraag te doen over de prijsopgave. Volgens de verzekeraar heeft de juwelier verklaard dat hij aan de hand van foto's een prijsopgave kan maken maar dat hij zich het opmaken van de door de consument overgelegde prijsopgave niet meer kon herinneren. Hij verklaarde niet te weten of de prijsopgave is gebaseerd op de foto en/of op een verklaring van de consument. Daarnaast heeft de verzekeraar de foto van de ketting aan een schade-expert voorgelegd. De schade-expert heeft verklaard dat zij op basis van een foto niet definitief kan vaststellen of een ketting van echt goud is. Ook kan het gewicht niet worden vastgesteld omdat de schakels hol/half massief of massief kunnen zijn.

Een taxatie van een juwelier die achteraf is gemaakt, heeft volgens de schade-expert geen waarde, omdat de juwelier de ketting niet fysiek heeft gezien en/of gewogen.

- 3.5 De commissie overweegt als volgt. De verzekeraar heeft de consument inderdaad meegedeeld dat zij, als de aankoopnota niet voorhanden is, een foto en een verklaring van de juwelier over de waarde van de ketting kon opsturen. De commissie gaat ervan uit dat de verzekeraar hiermee heeft bedoeld dat hij een verklaring wil ontvangen van de juwelier die de ketting aan de consument heeft verkocht. De juwelier die de prijsopgave heeft opgemaakt is echter niet de juwelier die de ketting aan de consument heeft verkocht. Nu de juwelier bij het opstellen van de prijsopgave de ketting niet fysiek in de handen heeft gehad en ook niet bekend is met de verloren ketting, is het maar de vraag of de waarde van de verloren ketting kan worden vastgesteld. De commissie overweegt verder dat als uitgangspunt geldt dat de verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de inschakelde deskundige, tenzij direct duidelijk is dat de inhoud van het rapport/de verklaring onjuist is.¹ Daarvan is in dit geval naar het oordeel van de commissie niet gebleken. Op basis van de door partijen overgelegde stukken, is de commissie van oordeel dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat de verloren ketting een waarde van € 3.799,- had.

Conclusie

- 3.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de consument geen recht heeft op een aanvullende schade-uitkering van € 3.300,-. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 7.2 van de voorwaarden, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

¹ Zie in dit verband bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2021-0097, overweging 3.3, 2021-0334, overweging 3.4 en 2022-0801, overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

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

Bijlage - Relevante bepalingen de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden BuitenDeDeur verzekering BDD-RV-51-211

7.2 Wat moet de verzekerde doen bij schade?

Als er schade is moet de verzekerde meerdere dingen doen:

- (...)
- Als wij daarom vragen bewijst de verzekerde dat de persoonlijke bezittingen van hem zijn, wat de waarde van de persoonlijke bezittingen was, en hoe oud de persoonlijke bezittingen waren.
- (...)

Doet de verzekerde dit niet? En kunnen wij de schade daardoor niet goed vaststellen of wordt de schade daardoor groter? Dan betalen wij minder of niets.