

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/83 Re

in de klacht nr. 2003.3371 (100.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klagers',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding

Klagers hebben bij verzekeraar een reisverzekering gesloten voor de periode van 16 juni 2001 t/m 15 juni 2002.

Artikel 10 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden bepaalt:

'(...) Geen recht op vergoeding bestaat in de volgende gevallen:

10.1. **Normale voorzichtigheid:**

Verzekerde (of degene van wiens hulp verzekerde gebruik maakt) niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ter voorkoming van diefstal, verlies, vermissing of beschadiging van de verzekerde reisbagage. Van normale voorzichtigheid is in ieder geval geen sprake indien de verzekerde reisbagage onbeheerd wordt achtergelaten anders dan in een deugdelijk afgesloten ruimte.

10.2. **Betere maatregelen:**

Indien van verzekerde in redelijkheid verlangd mag worden dat hij onder de gegeven omstandigheden betere maatregelen had kunnen en moeten treffen ter voorkoming van diefstal, verlies, vermissing of beschadiging van de verzekerde reisbagage.

(...)

10.4. **Diefstal van of uit motorrijtuigen:**

Diefstal van de verzekerde reisbagage van of uit motorrijtuigen, tenzij verzekerde kan aantonen dat:

- deze van buitenaf niet zichtbaar is achtergelaten in een deugdelijk afgesloten kofferruimte*, de diefstal tussen 07.00 uur en 22.00 uur lokale tijd heeft plaatsgevonden en er sporen van braak aanwezig zijn. (...)

2003/83 Re

- deze onbeheerd is achtergelaten tijdens een korte onderbreking van de reis om te pauzeren dan wel tijdens een noodsituatie en er sporen van braak aanwezig zijn. In dit geval bestaat voor kostbaarheden, reisdocumenten, foto-, film-, video-, computer- en telecommunicatie-apparatuur uitsluitend recht op vergoeding indien deze van buitenaf niet zichtbaar zijn achtergelaten in een deugdelijk afgesloten kofferruimte*.

*Bij motorrijtuigen met een derde of vijfde deur of bij een stationcar dient de kofferruimte bovendien afgedekt te zijn met een hoedenplank of een soortgelijke, vastgemonteerde voorziening.'

In artikel 9 van deze voorwaarden is bepaald:

'(...)Niet verzekerd is:

(...)

9.2. Schade aan of verlies van voertuigen (...)

(...)

9.4. Andere schaden dan die aan de goederen zelf.'

Klagers hebben bij verzekeraar aangifte gedaan van een inbraak in Brisbane, Australië, op 29 maart 2002 tussen 19.00 en 23.00 uur in hun auto, een Nissan Patrol, waarbij hun rugzakken met inhoud uit de achterbak zijn ontvreemd. Volgens de opgave van klagers waren hun spullen, waaronder ook hun rugzakken, van buitenaf niet zichtbaar doordat zij in hun auto hun tent hadden uitgespreid om deze te laten drogen. Verzekeraar heeft geweigerd schade-uitkering te verlenen.

De klacht

Klagers hebben steeds alles gedaan om schade te voorkomen. Slechts één keer, door het noodweer, zijn zij in een situatie terechtgekomen waardoor zij daarvan moesten afwijken en zijn bestolen. En dan nog hebben zij ervoor zorg gedragen dat hun belangrijkste en meest waardevolle spullen niet zijn buitgemaakt. Dit is precies een situatie waarvoor zij zich hebben willen verzekeren. In zijn brief van 14 augustus 2002 stelde verzekeraar dat zij de juiste maatregelen hebben getroffen en dus alles hebben gedaan om de diefstal te voorkomen. Gelet op de polisvoorwaarden hebben zij recht op uitkering.

Verzekeraar stelt wel dat er hostels te over zijn in Brisbane en omgeving waar klagers de spullen droog en veilig hadden kunnen achterlaten, maar in het paasweekend was een hostel vinden bijna onmogelijk. Na een nacht niet slapen door de kou en de regen en een dag lang zoeken naar een betaalbaar hostel besloten zij om nog iets leuks van hun dag te maken door te gaan eten en een bioscoop te bezoeken. Daarna zouden zij de goedkoopste van de dure hotelkamers nemen. Hierdoor hadden zij dus een goede reden om niet eerder in een hostel in te checken en konden zij dus niet redelijkerwijs betere maatregelen treffen ter voorkoming van de diefstal.

Klagers hebben door de onprofessionele manier van corresponderen van verzekeraar veel extra kosten gehad. Verzekeraar weigert deze te vergoeden en meent correct te hebben gehandeld. Hij stelt dat de expert teneinde de afwikkeling efficiënt te laten verlopen, nota's en het bewijs van politieaangifte heeft opgevraagd. Drie keer hebben klagers per e-mail de expert moeten vragen naar het adres waarnaar zij het bewijs van politieaangifte moesten zenden. Klagers

2003/83 Re

vragen zich af waarom verzekeraar, aangezien hij bij brief van 23 (klagers bedoelen: 22) april 2002 de schade afwees, hen op 22 (klagers bedoelen: 23) april 2002 vanuit Nieuw Zeeland voor veel geld de politiedocumenten aan hem liet toesturen. Verder was het de expert allemaal geheel duidelijk op 18 april 2002 blijkens zijn e-mail van die datum aan klagers. Deze hoopgevendende uitspraak heeft ervoor gezorgd dat klagers extra gemotiveerd waren om de zaken zo goed mogelijk af te handelen. Verzekeraar heeft klagers op kosten gejaagd.

Aangezien verzekeraar erkent dat klagers de juiste maatregelen hebben getroffen, moet hij onder andere ook de kosten van de parkeergarage voor het paasweekend en van het overnachten vergoeden.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar ontving op 12 april 2002 de schademelding via de assurantietussenpersoon van klagers. De schade-expert van verzekeraar heeft per e-mail enkele vragen gesteld aan klagers en heeft een schaderapport opgesteld. Bij brief van 22 april 2002 aan klagers heeft verzekeraar de schade afgewezen. Op 23 april 2002 ontving verzekeraar van klagers nog het bewijs van aangifte bij de politie.

Vervolgens volgde nog enige correspondentie met klagers, waarbij zij bezwaar maakten tegen de afwijzing. Klagers claimden ook extra kosten die zij stelden te hebben gemaakt door de onprofessionele handelwijze van verzekeraar. Verzekeraar deelde hen mee dat hij de schadeclaim correct had afgewikkeld en dat de reisverzekering van klagers niet in de geclaimde extra kosten voorziet.

Volgens artikel 10.4 van de verzekeringsvoorwaarden bestaat bij diefstal van reisbagage van of uit een motorrijtuig geen recht op vergoeding indien de bagage niet is opgeborgen in een met een hoedenplank of een soortgelijke, vast gemonteerde voorziening afgedekte kofferruimte.

Bovendien hadden klagers onder de gegeven omstandigheden betere maatregelen kunnen nemen door eerst de bagage in een accommodatie op te bergen en vervolgens uit te gaan. Klagers hebben er echter voor gekozen om de jeep met daarin hun spullen gedurende langere tijd tot 's avonds in een drukke winkelstraat te parkeren.

Alvorens een schadeclaim te kunnen beoordelen, moet de schadetoedracht duidelijk zijn en ontvangt verzekeraar graag de relevante stukken. De schade-inspecteur heeft eerst de feiten omtrent de schade verzameld en de benodigde bewijsstukken bij klagers opgevraagd teneinde de schadeafwikkeling zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Op basis van de beschikbare gegevens beoordeelt de schadeafdeling de schade. Dat verzekeraars brief van 22 april 2002 en de door klagers toegestuurde stukken elkaar gekruist hebben, is een samenloop van omstandigheden. De verzekerde dient de schade aan te tonen, de kosten daarvan zijn altijd voor rekening van de verzekerde zelf. De kosten van het parkeren van de auto en de overnachtingen zijn in het geheel niet verzekerd.

Het commentaar van klagers

Klagers hebben, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, hun klacht gehandhaafd.

2003/83 Re

Het oordeel van de Raad

1. Volgens artikel 10 aanhef en sub 4 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden bestaat geen recht op vergoeding in geval van diefstal van de verzekerde reisbagage uit een motorrijtuig. Dit is, voor zover thans van belang, slechts anders als 'verzekerde kan aantonen (...) dat deze van buitenaf niet zichtbaar is achtergelaten in een deugdelijk afgesloten kofferruimte*, de diefstal tussen 07.00 uur en 22.00 uur lokale tijd heeft plaatsgevonden en er sporen van braak aanwezig zijn'. Artikel 10 bepaalt nader: 'Bij motorrijtuigen met een derde of vijfde deur of bij een stationcar dient de kofferruimte bovendien afgedekt te zijn met een hoedenplank of een soortgelijke, vastgemonteerde voorziening.'

2. Volgens de opgave van klagers zijn hun rugzakken met inhoud tussen 19.00 en 23.00 uur onvreemd uit de achterbak van hun auto, een Nissan Patrol. Volgens hun opgave waren hun spullen, waaronder ook hun rugzakken, van buitenaf niet zichtbaar doordat zij in hun auto hun tent hadden uitgespreid om deze te laten drogen. Volgens hun opgave bestaat voor hun Nissan Patrol geen hoedenplank.

3. Verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat klagers aldus niet hebben voldaan aan de in artikel 10 aanhef en sub 4 van de verzekeringsvoorwaarden gestelde eisen. Verdedigbaar is voorts het standpunt van verzekeraar dat klagers in redelijkheid onder de gegeven omstandigheden betere maatregelen hadden kunnen en moeten treffen ter voorkoming van de diefstal van hun reisbagage.

Door aan klagers schade-uitkering ter zake van de onvreemde rugzakken te ontzeggen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

4. Dit geldt ook voor de wijze waarop verzekeraar en de door hem ingeschakelde schade-expert de schademelding van klagers hebben behandeld. Klagers stellen door de onprofessionele manier van corresponderen van verzekeraar veel extra kosten te hebben gehad. Daarmee doelen zij op de correspondentie per e-mail die zij vanaf 18 april 2002 vanuit Australië en Nieuw-Zeeland met de schade-expert hebben gevoerd alsmede het bericht per e-mail op 23 april 2002 van klagers aan verzekeraar waarbij zij hem vanuit Nieuw-Zeeland het politierapport toezonden. Deze correspondentie is niet van dien aard dat verzekeraar daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. Bovendien bevindt zich in deze correspondentie een bericht per e-mail van 18 april 2002 van de schade-expert aan klagers waarbij hij aan hen meedeelt: '(...) De situatie is me nu geheel duidelijk, ik zal aan (naam verzekeraar) rapporteren en zij zullen de claim verder schriftelijk afwikkelen via je huisadres in Nederland', zodat er voor klagers geen reden bestond om nog op 23 april 2002 het politierapport aan verzekeraar te zenden.

5. Verdedigbaar is voorts het standpunt van verzekeraar dat hij de door klagers geclaimde kosten van de parkeergarage en van het overnachten niet behoeft te vergoeden op de grond dat de reisverzekering van klagers niet in deze extra kosten voorziet.

2003/83 Re

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 22 december 2003 door Mr. E.M. Wesseling-van Gent, fungerend voorzitter, Mr. H. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen en Mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De fungerend Voorzitter:

(Mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)