

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-158 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 24 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : A.S.R. Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, handelend onder de naam
Europeesche Verzekering Maatschappij N.V., verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 6 maart 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep gedaan op zijn doorlopende reisverzekering wegens een diefstal van zijn bagage tijdens zijn vakantie in [Land]. Deze bagage was deels gekocht via zijn bedrijf en deels door hemzelf. De vakantie van consument was gedeeltelijk privé en gedeeltelijk zakelijk van aard. De verzekeringsvoorwaarden regelen dat de reis hierdoor moet worden gezien als een zakelijke reis waardoor de diefstal van de bagage niet door verzekeraar vergoed hoeft te worden. De Commissie is van oordeel dat de reis van Consument strikt kan worden gescheiden in een zakelijk en een privédeel. Deze bijzondere omstandigheden inachtnemend, dient Verzekeraar de privé door consument gekochte bagage te vergoeden. Vordering ten dele toegewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier van 24 maart 2016;
- de aanvullende informatie van Consument van 11 april 2016 en
- het verweer van Verzekeraar van 30 juni 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een Doorlopende Reisverzekering bij Verzekeraar. Op deze verzekering zijn 'de Algemene Voorwaarden Doorlopende Verzekering voor Reizen' (hierna: de verzekeringsvoorwaarden) van toepassing. De verzekeringsvoorwaarden bevatten de volgende relevante bepalingen:

"1. Algemene Contractvoorwaarden

(...)

1.5 Wat zijn uw verplichtingen

(...)

U en de eventuele medeverzekerde(n) zijn verplicht om:

(...)

- de juiste gegevens aan ons te verstrekken. Dit geldt bij het afsluiten van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering en bij schade;

(...)

1.5.1. Wat als u of een medeverzekerde niet aan deze verplichtingen voldoet?

Voldoet u of een medeverzekerde niet aan de verplichtingen? Dan kan dat voor ons reden zijn om:

- bij een schade minder of niets te vergoeden;
- eventueel betaalde schade op u te verhalen;
- uw verzekering te beëindigen.

(...)

2. Voorwaarden voor onze reisverzekering

2.1. Algemene bepalingen

2.1.1. Wat bedoelen we met?

(...)

Reis: reis en verblijf met als doel ontspanning en recreatie. Er mag in deze periode geen sprake zijn van betaalde arbeid. (...)

2.1.4. Wanneer bent u verzekerd?

U bent verzekerd vanaf het moment dat u voor een reis uw huis verlaat tot het moment dat u daarin terugkeert. Dat geldt ook voor uw bagage. (...)

2.1.5. Wanneer bent u niet verzekerd?

U bent niet verzekerd:

(...)

- als u tijdens de reis arbeid verricht of zaken doet. (...)

(...)

2.6.3. Wat is niet verzekerd?

De volgende zaken zijn niet verzekerd onder deze dekking:

(...)

- zaken voor zakelijk of beroepsmatig gebruik;

(...)"

- 2.2 In januari 2014 heeft Consument schade geleden toen hij op [Land 1] was. In eerste instantie heeft Verzekeraar de schadeclaim afgewezen omdat Consument meldde dat hij op [Land 1] was voor zowel recreatieve als zakelijke doelen, respectievelijk kitesurfing en het doen van onderzoek naar windenergie. Pas nadat Consument per e-mail aan Verzekeraar had uitgelegd dat zijn reis niet als zakelijk viel aan te merken ging Verzekeraar over tot vergoeding van de schade.
- 2.3 Consument heeft een eigen kitesurfevenementenbedrijf in de vorm van een v.o.f. Op 23 oktober 2015 is Consument naar [Land 2] afgereisd. Daar heeft hij van 23 oktober tot 5 november 2015 in privé gesurft. Vervolgens heeft Consument van 6 november tot en met 15 november 2015 een reis geleid vanuit het kitesurfevenementenbedrijf tegen een vergoeding van €1250,- per deelnemer.

Na afloop daarvan heeft Consument vanaf 16 november 2015 tot en met 1 december 2015 een rondreis gemaakt.

- 2.4 Op 29 november 2015 is Consument beroofd van (een deel van) zijn bagage, waarvan door hem de volgende dag aangifte is gedaan bij de politie. Onder de gestolen bagage bevonden zich kites, een bar, een board, boots en een trapeze met een gezamenlijke waarde van €5268.95 (incl. BTW). Van deze spullen zijn alleen het board van [Merk X] en de Boots van [Merk Y] op rekening van Consument gekocht, met een gecombineerde waarde van €640.09 (incl. BTW). De aankoopfactuur van de overige zaken staat op naam van de Kitesurfschool. Consument heeft door middel van het schadeformulier op 6 december 2015 de vergoeding van deze zaken geclaimd bij Verzekeraar.
- 2.5 Op 2 februari 2016 heeft Verzekeraar een onderzoeksbureau ingeschakeld om de toedracht van de schade na te gaan. Op basis van het onderzoeksrapport concludeert Verzekeraar dat de reis van Consument naar [Land 2] niet uitsluitend een recreatief karakter had en heeft hij de gehele claim heeft afgewezen. Verzekeraar deelde verder aan Consument mee dat het schadeformulier naar zijn oordeel onjuist is ingevuld wegens het niet melden van de zakelijke activiteiten van Consument. Consument was het oneens met deze beslissing en reageerde gemotiveerd op dit bericht. Per brief van 18 maart 2016 gaf Verzekeraar Consument te kennen dat hij zijn standpunt inzake de afwijzing van de claim handhaafde en dat de verzekering van Consument per 18 mei 2016 zou worden beëindigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert de vergoeding van de gestolen spullen ad €5268.95. Ook vraagt Consument het terugdraaien van de beslissing van Verzekeraar om de verzekering eenzijdig te beëindigen, zodat hij vervolgens zelf de verzekering kan opzeggen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar dient op grond van de Verzekeringsvoorwaarden de geclaimde bagage te vergoeden.
- 3.3 Consument voert hiertoe aan dat het beroep van Verzekeraar op het zakelijke karakter van de reis van Consument naar [Land 2] onjuist is, aangezien slechts de periode van 6 november tot en met 15 november een zakelijk karakter had. Het overige deel van de reis was privé. Verder stelt Consument dat er geen sprake van een onware opgave, omdat de schade heeft plaatsgevonden in een periode waarin enkel sprake was van een privévakantie.
- 3.4 De eenzijdige beëindiging van de verzekering door Verzekeraar heeft negatieve gevolgen voor Consument met betrekking tot het sluiten van een nieuwe verzekering. Consument vordert derhalve om deze beslissing te herzien zodat hij zelf, althans in goed overleg met Verzekeraar, de verzekering kan beëindigen.

Verweer Verzekeraar

3.5 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De reis van Consument naar [Land 2] had uitsluitend een zakelijk karakter. De verzekeringsvoorwaarden bepalen dat gedurende de gehele reis geen sprake mag zijn van zakelijke activiteiten. De consequentie van de door Consument georganiseerde reis tegen vergoeding is dat geen schade wordt vergoed die plaatsvindt in de volledige reisperiode.
- Consument heeft bewust nagelaten om het zakelijke karakter van zijn vakantie aan te geven bij de schademelding. Hij had moeten invullen dat zijn reis zowel zakelijk als privé van aard was. Hierdoor is het vertrouwen van Verzekeraar in Consument geschaad en heeft Verzekeraar de verzekering opgezegd.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter zitting heeft Verzekeraar de toezegging gedaan dat de eenzijdige opzegging van de verzekering wordt ingetrokken en dat de verzekering per 18 mei 2016 geacht moet worden te zijn beëindigd met wederzijds goedvinden. Dit onderdeel van de klacht behoeft daardoor geen verdere behandeling.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat Consument door zijn eerdere ervaringen op [Land 1] al op de hoogte was van het onderscheid dat Verzekeraar maakt tussen privé- en zakelijke reizen. In 2014 heeft dit voor Consument weliswaar geen directe nadelige effecten gehad met betrekking tot de toentertijd geleden schade, maar de Commissie is van oordeel dat Consument desalniettemin lering had moeten trekken uit deze gebeurtenissen. Consument had voorafgaand aan zijn reis in 2015 in overleg kunnen treden met Verzekeraar over de reikwijdte van de dekking. Dit brengt in beginsel mee dat Verzekeraar het gestolen materiaal volgens de verzekeringsvoorwaarden niet behoeft te vergoeden.
- 4.3 Consument heeft echter aangetoond dat zijn reis strikt kan worden gescheiden in een zakelijk deel en een privédeel. Toen de begeleiding van de reis vanuit het kitesurfevenementenbedrijf door Consument werd afgerond, leverde hij de spullen in die voor de begeleiding werden gebruikt en reisde hij naar een andere locatie voor een privévakantie. De reis van Consument duurde van 23 oktober tot en met 1 december 2015, waarvan slechts twee weken van zakelijke aard waren. Consument heeft een scherp onderscheid kunnen aantonen in het zakelijke en het overgrote privégedeelte van zijn reis. In het licht van deze bijzondere omstandigheden leidt een redelijke uitleg en toepassing van de verzekeringsvoorwaarden ertoe dat het door Consument zelf gekochte materiaal voor vergoeding in aanmerking komt. Dit gaat niet op voor de zaken die op naam van het kitesurfevenementenbedrijf zijn gefactureerd. Via dit bedrijf zijn namelijk de surfevenementen georganiseerd. Dat alles had een strikt zakelijk en dus niet een recreatief karakter. De verzekering van Consument dekde uitsluitend reizen met een recreatief karakter.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van €640,09. De Commissie wijst het meer of anders verzochte af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.