

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-621
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars en mr. S.O.H. Bakkerus, leden en
mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ACE European Group Limited, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 20 september 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Een verzekeringsovereenkomst heeft niet alleen de rechtsgevolgen die partijen in het polisblad van de verzekering en de toepasselijke voorwaarden zijn overeengekomen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien. Dit vloeit voort uit artikel 6:248 lid 1 BW. De informatie die op de website van American Express is gepubliceerd maakt in beginsel geen onderdeel uit van de verzekering die Consument is aangegaan. Een verzekeraar dient in zijn reclame-uitingen echter geen verkeerde voorstelling van zaken te geven (Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) 5 mei 2014, uitspraak 14-001). Consument mocht er in het onderhavige geval op grond van de informatie op de website van Verzekeraar gerechtvaardigd op vertrouwen dat de Verzekering 100% dekking zou bieden in geval van verlies van goederen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift; en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 1.1 Consument heeft een Flying Blue American Express Silver Card ('de Card') met kaartnummer [nummer kaart]. Aan deze kaart is een American Express verlies en schadeverzekering verbonden, met polisnummer [nummer polis] ('de Verzekering'). Op deze Verzekering zijn de Voorwaarden van de Groepsverzekeringsspolis voor de Flying Blue – American Express Silver Card van toepassing ('de Voorwaarden').

- 1.2 In de Voorwaarden is de Groepsverzekeringsovereenkomst als volgt uitgelegd:
“Dit document is geen verzekeringsovereenkomst maar geeft een beschrijving van de diverse uitkeringen die beschikbaar zijn uit hoofde van de groepsverzekeringspolis zoals aangeboden door de Nederlandse vestiging van American Express Services Europe Limited (...) ten behoeve van Flying Blue – American Express Silver Cardmembers alsmede nadere gegevens omtrent de beperkingen en uitsluitingen alsmede de verplichtingen van de Verzekerde onder de Groepsverzekeringspolis.

American Express Services Europe Limited, Nederlandse vestiging, is de Polishouder van de Groepsverzekeringspolis (...) en de Verzekeraars zijn [Verzekeraar].

Flying Blue – American Express Silver Cardmembers zijn verzekerd als leden van een groep. (...)”

- 1.3 In artikel 1.4 “Verzekerd kopen” is de volgende tekst opgenomen:

“(...

Uitkeringen

1) Deze uitkering is van toepassing op artikelen die U ten laste van uw [Card] aanschaf voor persoonlijk gebruik en die geen vorige eigenaar kennen en niet onderhands zijn aangekocht.

2) in geval van diefstal of beschadiging van het artikel binnen 90 dagen na de aankoopdatum, ontvangt u:

a) de kosten van reparatie of vervanging van een artikel tot een maximum aankoopprijs van € 700 (laagste bedrag geldt). (...);

b) tot een maximum van € 700 per afzonderlijke gebeurtenis;

c) tot een maximum van € 2.800 per periode van twaalf maanden.

UITSLUITINGEN

Specifieke uitsluitingen betreffende Verzekerd kopen zijn als volgt:

1) Elk artikel met een aankoopprijs lager dan € 50

(...)

5) Diefstal van of schade aan artikelen waarvoor U onvoldoende voorzichtigheid en zorg in acht heeft genomen of die U onbeheerd hebt achtergelaten.

6) Diefstal die niet binnen 48 uur na ontdekking is aangegeven bij de politie en waarvan U geen proces-verbaal hebt verkregen.

7) Geen redelijkerwijze inachtneming van voorzichtigheid en zorg met betrekking tot enige artikelen of onbeheerde achterlating hiervan op een publiekelijk toegankelijke plaats.

(...)

11) Diefstal van elektronische instrumenten en apparatuur.

(...)”

- 1.4 Op 15 maart 2016 is Consument vanaf Schiphol naar [plaatsnaam] in [naam land] gevlogen. Voor vertrek heeft Consument op Schiphol een aantal taxfree producten aangeschaft met de Card. Het gaat om een iPhone, een scheerapparaat en een elektronische tandenborstel. Tijdens het verblijf in [naam land] heeft Consument nog enkele huidverzorgingsproducten gekocht met de Card.

Op 22 maart 2016 is Consument weer vanuit [plaatsnaam] teruggevlogen naar Schiphol. Tijdens de terugvlucht heeft Consument de aangekochte producten als handbagage meegenomen. Consument is de producten kwijtgeraakt.

- 1.5 Consument heeft hiervan op 23 mei 2016 een melding gedaan bij Verzekeraar. Van het telefoongesprek heeft Verzekeraar de volgende notitie gemaakt:
“Tas met verschillende taxfree artikelen is verdwenen tijdens controles op vliegveld. Dhr noemt zelf duidelijk verlies. Heeft geprobeerd melding hiervan te maken bij het vliegveld, maar omdat het om bagage gaat dat niet is ingecheckt, kunnen zij er niks mee. (...)”
- 1.6 Verzekeraar heeft Consument verzocht de melding nogmaals op schrift te doen. Bij e-mail van diezelfde dag heeft Consument het volgende geschreven:
“(...) Naar aanleiding van ons telefoongesprek dd. 23 maart jl. beschrijf ik U middels deze mail de toedracht van het voorval. Ik ben op 22 maart jl. vanuit [plaatsnaam] vertrokken en ben hierbij mijn aangeschafte taxfree artikelen (gekocht bij mijn vertrek op 15 maart jl.) en enkele huidverzorgingscreme’s welke ik in [naam land] had aangeschaft kwijtgeraakt. Vanwege de aanslagen in Brussel hadden wij meerdere keren een bagagecontrole op de luchthaven en ook bij aankomst in Nederland werden wij naar een speciale ruimte gebracht voor de paspoort en bagageafhandeling. Ik ben tijdens dit tussentraject mijn taxfreetas kwijtgeraakt met de door mij aangeschafte aankopen (taxfree artikelen en een toilettas met inhoud). Bij aankomst in Nederland ben ik naar de afhandelaar van [naam reisorganisatie] gegaan om dit te melden, maar deze konden weinig voor mij doen, aangezien het niet ingecheckte bagage betrof. Ook de Lost and Found balie had niets gevonden. (...)”
- 1.7 Bij e-mail van 5 april 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht:
“(...) Conform de van toepassing zijnde polisvoorwaarden biedt het Verzekerd Kopen uitsluitend dekking tegen de risico’s van diefstal en beschadiging van artikelen die u koopt met de American Express kaart tot maximaal 90 dagen na aankoop.

Verlies van artikelen valt helaas niet onder de dekking van de verzekering.

Gezien het vorenstaande kunnen wij de claim helaas niet honoreren.
“(...)”
- 1.8 Op 7 april 2016 heeft Consument aangifte gedaan van diefstal van de goederen. In het afschrift van de aangifte is de volgende omschrijving van het voorval opgenomen:
“Op 22 maart ben ik vanuit [plaatsnaam] naar Schiphol gevlogen. Ik ben onderweg mijn Taxfree tas met inhoud (w.o ook een toilettas) verdwenen. Ik heb bij aankomst dit aangegeven bij de afhandelaar, maar deze kon verder niets doen aangezien het niet om ingecheckte bagage ging, maar hebben wel aan boord laten kijken of deze gevonden was. Ook de afdeling Lost and Found had niets gevonden, dus ga ik er van uit dat deze items gestolen zijn.”

- 1.9 Op een uitdraai van de website van de Flying Blue Silver Card van 4 mei 2016 staat een specificatie van de Flying Blue Silver Card opgenomen. Op de uitdraai staat onder het kopje “Kaarteigenschappen” onder meer het volgende te lezen:
“(…)
Uw aankopen 100% verzekerd tegen verlies en diefstal
(…)”
- 1.10 In een afschrift van aankopen met de Card staat te lezen dat Consument van 15 maart tot en met 5 april 2016 voor € 1.439,87 aankopen met de Card heeft gedaan.

2. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 2.1 Consument vordert uitbetaling van het bedrag van € 1.439,87, de waarde van de goederen die met de Card zijn aangekocht en tijdens de reis verloren zijn gegaan.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 2.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst, door niet tot uitbetaling aan te gaan onder de Verzekering. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument heeft één dag na de schadedatum melding gedaan bij Verzekeraar. Op dat moment was hem niet bekend of hij de goederen kwijt was geraakt of dat deze gestolen waren. De dag waarop de schade intrad was de dag van de aanslagen in Brussel. Consument werd hiermee geconfronteerd en heeft toen niet direct nagedacht aangifte te doen. Hij wilde zo snel mogelijk en veilig naar huis. Consument ging er toen bovendien van uit dat zowel vermissing als diefstal vergoed zouden worden. Dit mocht hij afleiden uit de website van de Verzekeraar, waarop dit duidelijk staat.
 - Bij het doen van de melding werd aan Consument niet medegedeeld dat vermissing niet gedekt was of dat Consument binnen 24 uur aangifte van diefstal zou moeten doen om voor vergoeding in aanmerking te komen. Pas in een later stadium is dit aan Consument te kennen gegeven. Dit had Verzekeraar echter direct bij de melding moeten doen nu op hem een zorgplicht en informatieplicht rust jegens Consument.
 - Verzekeraar schiet met zijn advertenties tekort jegens zijn verzekerden. Verzekeraar adverteert met vergoeding van schade bij diefstal en verlies.
 - Verzekeraar twijfelt ten onrechte aan de door Consument gemelde gebeurtenis.
 - Onderdeel van de voorwaarden van Verzekeraar is de reclame die zij voor haar producten maakt en de informatievoorziening die zij verstrekt. Ten tijde van het schade-evenement verstrekte American Express via haar eigen website de informatie dat de producten tegen diefstal en verlies zijn verzekerd. Inmiddels is deze informatie op de website gewijzigd.
 - Consument heeft gekochte items nooit bewust onbeheerd achtergelaten en deze zijn in zijn beleving constant in zijn aanwezigheid geweest. De items zijn tijdens de verschillende checks dus ‘kwijt geraakt’, waarbij Consument denkt aan diefstal, aangezien de goederen niet meer te vinden waren, ook niet na aankomst in Nederland.

Consument heeft er alles aan gedaan om deze terug te vinden (hij heeft zich gewend tot de afdeling 'lost and found' en hij heeft de afhandelingsmaatschappij geïnformeerd) De onoverzichtelijke situatie die er toen heerste gelet op de bomaanslag op de luchthaven in Brussel maakte het er voor Consument niet makkelijker op.

- Verzekeraar voert aan dat niet kan worden uitgesloten dat sprake is van verlies. Daar staat tegenover dat ook niet kan worden uitgesloten dat sprake is van diefstal. Het is overigens niet aan de verzekerde om diefstal te bewijzen, maar om deze aannemelijk te maken. Dit heeft Consument gedaan door de door hem ondernomen actie, waaronder het doen van aangifte. Dat Consument niet heeft gezien dat de goederen werden gestolen, betekent niet dat er geen sprake is van diefstal.

Verweer Verzekeraar

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

- Conform de van toepassing zijnde polisvoorwaarden van de Card artikel 1.4 lid 2 biedt de verzekering dekking tegen de risico's van diefstal en beschadiging. Verlies wordt niet genoemd als zijnde een verzekerd risico en is daarom niet meeverzekerd. Dit staat ook op de website te lezen: *"uw aankopen verzekerd tegen schade en diefstal – Verzekerd kopen: Als uw aankoop binnen 90 dagen na aanschaf wordt gestolen of per ongeluk beschadigd raakt, dan vergoeden wij de kosten voor vervanging of reparatie tot een maximum van € 700,- per gebeurtenis en € 2.800,- per periode van 12 maanden."* Verzekeraar heeft conform de polisvoorwaarden gehandeld en de claim terecht afgewezen.
- Uit de administratie van Verzekeraar blijkt dat Consument op 23 maart 2016 telefonisch heeft gemeld dat hij zijn taxfree tas met aangeschafte aankopen uit het oog is verloren en deze op een gegeven moment verdwenen was tijdens de verschillende controles op de luchthaven. Uit niets blijkt dat bij Consument bekend was dat de spullen gestolen waren. Dit geldt ook voor de gedetailleerde beschrijving die Consument Verzekeraar per mail heeft gezonden.
- De telefonische schademelding en de naderhand ingestuurde schriftelijke verklaring, beide gedateerd 23 maart 2016, wijken af van de verklaring die is gegeven na de afwijzing van de claim op 5 april 2016. De aangifte van diefstal is opgemaakt op 7 april 2016, na de afwijzing door Verzekeraar. Nadat Consument had vernomen dat vermissing niet gedekt was maar diefstal wel, heeft hij zijn melding gewijzigd in diefstal. Er is echter geen enkele aanwijzing dat Consument bekend was dat de spullen gestolen waren.
- Consument schetst verschillende verhalen. In het bezwaar tegen de afwijzing van zijn claim stelt hij dat hij geen bagage heeft ingecheckt op de terugvlucht en enkel handbagage bij zich had. Na de landing wilde Consument zijn spullen meenemen uit het vliegtuig, echter deze waren onvindbaar. In de onderhavige procedure stelt Consument de goederen kwijt te zijn geraakt tijdens de verschillende checks, waarbij hij denkt aan diefstal. Verzekeraar heeft Consument bij de bevestiging van het telefonisch onderhoud gevraagd een omschrijving van de toedracht op papier te zetten, wat een standaard procedure is in geval van verliesmeldingen. De telefonische en naar aanleiding daarvan opgestelde schriftelijke verklaring, wijken weer af van de verklaring die is gegeven na de afwijzing van de claim.
- De schade bevat een iPhone, een elektrisch ontharingsapparaat, een elektrische tandenborstel en gezichtsproducten. Verzekeraar wijst erop dat tijdens de claimbehandeling reeds is aangegeven dat diefstal van elektronische instrumenten en apparatuur niet gedekt is.

- Verzekeraar wijst op de uitsluiting waarin wordt gesteld dat voor diefstal van of schade aan artikelen waarvoor onvoldoende voorzichtigheid en zorg in acht is genomen of die onbeheerd zijn achtergelaten geen dekking bestaat.
- De print out van de website betreffende “*uw aankopen 100% verzekerd tegen verlies en diefstal*” dateren van 6 weken na de claim melding. Verzekeraar heeft helaas geen melding geconstateerd op de website die aangeeft dat verlies is gedekt. Op de website staat duidelijk de reeds hierboven door Verzekeraar aangehaalde tekst geschreven. Bovendien geldt wat in de voorwaarden staat. Ter zitting heeft Verzekeraar hieraan toegevoegd dat in de eerdere voorwaarden (versie 13 februari 2013) verlies evenmin gedekt was. Misschien dat dit in andere voorwaarden wel het geval was, maar dit heeft Verzekeraar ter zitting niet na kunnen gaan. Verzekeraar kan ook niet aangeven waarom de website na 4 mei 2016 gewijzigd is. Verzekeraar blijft er echter bij dat verlies niet gedekt is. Verder wijst Verzekeraar op de uitsluiting van dekking van diefstal van elektronische instrumenten en apparatuur. Zelfs als verlies wel zou zijn gedekt, dan is verlies van elektronische instrumenten en apparatuur niet gedekt. Bovendien moet dan ook aangifte zijn gedaan. Aangifte die is gedaan nadat schade is geclaimd, wijst Verzekeraar af.

3. Beoordeling

- 3.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Consument op grond van de informatie die hem via de website van American Express is verstrekt, er op mocht vertrouwen dat de waarde van de door hem op 22 maart 2016 weggeraakte goederen onder de dekking van de Verzekering vallen.
- 3.2 Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument in het onderhavige geval enkel op de toepasselijke voorwaarden heeft mogen afgaan. Uit artikel 1.4 blijkt dat alleen bij diefstal dekking bestaat. Bovendien wordt diefstal van elektronische instrumenten en apparatuur van dekking uitgesloten.
- 3.3 De Commissie stelt voorop dat een verzekeringsovereenkomst niet alleen de rechtsgevolgen heeft die partijen in het polisblad van de verzekering, en de toepasselijke voorwaarden zijn overeengekomen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien. Dit vloeit voort uit artikel 6:248 lid 1 BW. De informatie die op de website van American Express is gepubliceerd maakt in beginsel geen onderdeel uit van de verzekering die Consument is aangegaan. Een verzekeraar dient in zijn reclame-uitingen echter geen verkeerde voorstelling van zaken te geven (Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) 5 mei 2014, uitspraak 14-001).
- 3.4 Hoewel partijen niet zijn overeengekomen dat de informatie op de website van American Express deel uitmaakt van de verzekeringsovereenkomst, mocht Consument naar het oordeel van de Commissie in het onderhavige geval op grond van de informatie op de website er gerechtvaardigd op vertrouwen dat de Verzekering ook dekking zou bieden in geval van verlies van goederen. Het volgende is daartoe redengevend.

- 3.5 Consument heeft met de afdruk van deze website, met daarop vermeld de datum waarop de afdruk is gemaakt, voldoende aannemelijk gemaakt dat dit de informatie was die op de website beschikbaar was op het moment dat Consument zijn schade heeft gemeld. De informatie is afkomstig van American Express, de polishouder van de Verzekering. Daarmee is de informatie afkomstig vanuit de invloedssfeer van Verzekeraar. De informatie onder het kopje “Kaarteigenschappen”, is eerder informerend dan wervend van aard. Op grond van de wijze waarop de informatie op de website onder de kop “Kaarteigenschappen” is vermeld, valt voor een Consument die de normale omzichtigheid betracht, te verwachten dat dit ook daadwerkelijk de kenmerken van de aan de Card verbonden Verzekering zullen zijn. Verder is ten aanzien van de kaarteigenschap “100% dekking bij verlies en diefstal” geen enkel voorbehoud gemaakt. Ten slotte heeft Verzekeraar niet kunnen onderbouwen waarom op de website is vermeld dat sprake is van 100% dekking bij verlies en diefstal, terwijl dit op grond van de voorwaarden niet het geval is. Verzekeraar heeft overigens niet kunnen toelichten waarom deze informatie thans niet meer op de website wordt vermeld.
- 3.6 De Commissie is dan ook van oordeel dat Verzekeraar conform de informatie op de website 100% dekking moet bieden bij verlies. Nu de bewoordingen 100% dekking zijn gebruikt, kan Verzekeraar geen beroep doen op de in de voorwaarden opgenomen uitsluitingen. In het midden kan verder blijven of in het onderhavige geval sprake is geweest van diefstal. Daarbij geldt nog de overweging dat bij verlies van goederen die ondanks naspeuringen niet meer worden teruggevonden, zoals in dit geval, de conclusie mag worden getrokken dat de verloren goederen (vervolgens) zijn gestolen.
- 3.7 De opgave van Consument van de verloren goederen heeft Verzekeraar niet betwist, zodat het gehele door Consument geclaimde bedrag van € 1.439,87 voor vergoeding in aanmerking komt.

4. 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 € 1.439,87.

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.

