

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-727
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : National Academic Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Dordrecht,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 1 november 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat verzekeraar weigert dekking te verlenen voor de diefstal van een telefoon, omdat consument geen aangifte heeft gedaan in de pleegplaats. De Commissie concludeert dat Verzekeraar ten onrechte heeft geweigerd de schade te vergoeden. Consument heeft de politie in [plaatsnaam buitenland] direct geïnformeerd en heeft op advies van de [lokale] politie aangifte gedaan bij terugkeer in Nederland. Bij de melding van de schade heeft Consument deze aangifte overgelegd. Bovendien heeft verzekeraar niet aangetoond dat sprake is van een daadwerkelijke belangenbeschadiging. De Commissie beslist dat Verzekeraar gehouden is de maximumvergoeding van EUR 150 aan Consument te voldoen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende informatie van Consument; en
- het verweerschrift van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Verzekeraar heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt tevens vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft sinds 31 maart 2004 een reisverzekering bij Verzekeraar. De verzekering wordt geadministreerd onder polisnummer [X].
- 2.2 Op de verzekering zijn de Algemene verzekeringsvoorwaarden versie 2009.1 van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, bepaald dat:

Artikel 7. Uw en onze verplichtingen in geval van een schade

Zodra u op de hoogte bent of behoort te zijn van het feit dat zich een voorval heeft voorgedaan waaruit voor National Academic een verplichting tot uitkering kan ontstaan bent u verplicht om:

- a. National Academic zo snel als redelijkerwijs mogelijk is van dit voorval in te lichten;

- b. National Academic zo snel als redelijkerwijs mogelijk is het volledig ingevulde en ondertekende schade-aangifte formulier toe te zenden;
- c. binnen redelijke termijn alle van belang zijnde inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor National Academic van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen;
- d. zonder toestemming van National Academic geen aansprakelijkheid te erkennen, geen onderhandelingen te voeren over de schade of een schikking te treffen;
- e. in geval van diefstal, inbraak, verduistering, verlies, vandalisme, gewelddadige beroving, afpersing, aanrijding met letselschade of een aanzienlijke materiële schade direct de politie hiervan te informeren. Van de aangifte dient bij het indienen van de schade een origineel bewijsstuk aan National Academic te worden overlegd;
- f. aan National Academic volle medewerking te verlenen en alles na te laten wat de belangen van National Academic zou kunnen schaden.

Indien de hierboven genoemde verplichtingen (zie a tot en met f) niet door u zijn nagekomen loopt u het risico dat National Academic een deel van de schade, of de gehele schade niet aan u zal vergoeden.

Indien de hierboven genoemde verplichtingen (zie a tot en met f) niet door u zijn nagekomen met de opzet National Academic te misleiden vervalt ieder recht op uitkering.

De verplichtingen van National Academic zijn de volgende:

- a. zodra u melding doet van het voorval, direct alle hulp in te schakelen die op dat moment noodzakelijk is;
- b. advies aan u uit te brengen op welke wijze de schade zo snel mogelijk geregeld kan worden;
- c. zo snel mogelijk een expert in te schakelen indien dat noodzakelijk is;
- d. zodra het schadebedrag bekend is, dit schadebedrag direct aan u of de tegenpartij over te maken;
- e. indien het mogelijk is om een schade waarvoor de polis dekking biedt voor u te verhalen op een tegenpartij, zo snel mogelijk de tegenpartij namens u aansprakelijk te stellen;
- f. op een voortvarende wijze de schade voor u te verhalen op een eventueel aansprakelijke tegenpartij.

2.3 De [telefoon] van de dochter van Consument is op 26 april 2017 in de metro in [plaatsnaam buitenland] gestolen. De echtgenote van Consument heeft hiervan op 3 mei 2017 aangifte gedaan bij de politie in [woonplaats]. Consument heeft hiervan melding gemaakt bij Verzekeraar.

2.4 Per e-mail van 8 mei 2017 heeft Verzekeraar naar aanleiding van de schademelding van Consument laten weten geen vergoeding te bieden:

Op basis van de ingestuurde documenten kunnen wij u helaas geen vergoeding in het vooruitzicht stellen. De reden hiervoor is dat in de aangifte staat dat de pleegplaats van het incident [woonplaats] is. Tevens is de aangifte in Nederland opgesteld terwijl het gebruikelijk is bij een diefstal om er zo spoedig mogelijk aangifte van te doen. Het is voor ons daardoor niet voldoende duidelijk dat er daadwerkelijk een diefstal heeft plaatsgevonden. Het spijt ons u hierover niet positiever te kunnen berichten.

2.5 Per e-mail van diezelfde datum heeft Consument zich bij Verzekeraar beklagd over de afwijzing:

Ik zou verwachten dat een redelijk handelend verzekeraar die voornemens is een claim af te wijzen alvorens dit te doen de verzekerde in de gelegenheid stelt om aanvullende gegevens te verstrekken indien de grond van afwijzing gelegen is in onduidelijkheden / formaliteiten die niet zonder meer als vaststaand kunnen worden aangemerkt en afwijzing van de claim ook niet dwingend volgt uit de algemene voorwaarden. Ik had het derhalve op prijs gesteld als uw mail op zijn minst de uitnodiging bevatte aanvullende gegevens / toelichting te verstrekken.

De huidige reactie roept het beeld op dat National Academic er naar streeft zoveel mogelijk de claim hiermee af te willen doen. Ik vind dit echt ongepast gezien de uitgebreide toelichting in het schadeformulier en de ingezonden bijlagen ter onderbouwing van de diefstal. Dat u op basis hiervan aanstonds 'concludeert' dat voor u onvoldoende duidelijk is geworden dat er daadwerkelijk een diefstal heeft plaatsgevonden ervaar ik niet minder dan een schoffering aan mijn adres.

U verwijst er naar dat in de aangifte als pleegplaats staat vermeld [woonplaats]. Dit heeft te maken met het feit dat ingevolge de online instructies van de website van de politie aangifte van dit feit online diende te geschieden, terwijl het online aangifteformulier in het betreffende veld "pleegplaats" geen ruimte bood voor het vermelden van een buitenlandse plaats. Daarom is in de tekst van de aangifte expliciet en ondubbelzinnig door ons opgenomen dat de pleegplaats [plaatsnaam buitenland] is. Inhoudelijk kan er dus geen misverstand over bestaan dat de opgegeven pleegplaats [plaatsnaam buitenland] is. Ik heb overigens direct na de diefstal melding gemaakt van de diefstal in [plaatsnaam buitenland] bij twee politieagenten bij het metrostation waar wij de metro verlieten. Zij adviseerden mij in Nederland aangifte te doen aangezien het voor hun onbegonnen werk was om onderzoek te doen. Ik heb zelfs nog gevraagd of het geen zin had om naar het bureau van politie aan het [naam plein] nabij ons appartement te gaan, maar dit had volgens deze agenten geen zin. Ik heb nog wel de volgende dag gekeken in de voorwaarden van de permanente reisverzekering (2010.1), maar ik concludeerde toen dat er geen reden was om direct contact op te nemen met NA omdat de enige preventieve maatregel die op dat moment genomen kon worden (blokkering simkaart) reeds rechtstreeks door ons was geregeld met de provider [naam provider]. Uiteraard had ik de volgende dag nog wel een poging kunnen doen om ter plekke aangifte te doen. Het feit evenwel dat ik dit niet heb gedaan maar er voor gekozen heb om direct na terugkeer in Nederland aangifte te doen lijkt mij invoelbaar en in ieder geval geen reden om op basis hiervan de claim af te wijzen, omdat er geen enkele reden is om aan te nemen dat de in Nederland gedane aangifte vals is. Wij hebben naar waarheid aangifte gedaan in Nederland van de diefstal. Uit de tekst van de aangifte blijkt duidelijk van de feitomschrijving inclusief pleegplaats [plaatsnaam buitenland]. Ook in Nederland mag aangifte gedaan worden van strafbare feiten gepleegd in het buitenland. U kunt bij [naam provider] checken dat de simkaart is geblokkeerd de dag na de diefstal en dat de nieuwe simkaart die [naam provider] heeft opgestuurd inmiddels geactiveerd is in een andere [merk telefoon] die wij inmiddels hebben aangeschaft (refurbished [telefoon] gekocht inmiddels, betrof aanschaf van bijna 400 euro, aanschafnota kan worden overgelegd indien gewenst).

2.6 Per e-mail van 9 mei 2017 heeft Verzekeraar laten weten zijn standpunt te handhaven:

In artikel 7 lid e van de algemene voorwaarden worden uw verplichtingen ingeval van schade weergegeven. Bij diefstal wordt er van u vereist dat u dit meteen meldt bij de politie en dat u hier aangifte van doet. Dat ter plekke door de politie in [plaatsnaam buitenland] wordt aangegeven dat aangifte gedaan kan worden in Nederland is niet juist. In Nederland kan alleen aangifte gedaan worden van diefstal in Nederland. Dit is de reden dat er bij de aangifte in Nederland als 'pleegplaats' geen mogelijkheid is hier een buitenlandse plaats in te vullen.

Uit de ontvangen stukken blijkt dat u op 1 mei jongstleden terugkeerde van uw vakantie. Pas na onze e-mail van 2 mei waarin aangegeven wordt dat een aangifte noodzakelijk is om uw schademelding verder in behandeling nemen, heeft u aangifte gedaan. Omdat u niet heeft voldaan aan uw verplichtingen conform de polisvoorwaarden om direct aangifte te doen en hier bewijs van te leveren, blijven wij bij ons standpunt niet tot uitkering over te gaan.

2.7 Per e-mail van 11 mei 2017 heeft Consument hierop gereageerd:

Inhoudelijk vind ik dit een dermate onredelijke toepassing van de algemene voorwaarden nu u werkelijk nergens kunt onderbouwen dat NA door enig verzuim mijnerzijds concreet in haar belangen is geschaad. Enige punt is dat u kennelijk blijft stellen dat voor u de diefstal onvoldoende blijkt (nu ik niet in [naam land] aangifte heb gedaan maar in Nederland).

Ik vind dit een gotspe omdat er 3 getuigen zijn naast de overgelegde bescheiden. Ik persisteer dan ook bij mijn standpunt en verzoek u het dossier inclusief alle bescheiden en correspondentie over te dragen aan de klachtencommissie.

In reactie daarop heeft Verzekeraar per e-mail van 16 mei 2017 laten weten:

De noodzaak tot het doen van aangifte in het betreffende vakantieland is gelegen in het feit dat zodra er gestolen of verloren voorwerpen worden gevonden deze bij de rechtmatige eigenaar kunnen worden terug bezorgd. Het komt herhaaldelijk voor dat de politie in het buitenland naar aanleiding van de aangifte contact met verzekerden of ons opneemt met de mededeling dat er waardevolle items gedurende een arrestatie of in het illegale circuit zijn aangetroffen.

2.8 Eveneens per e-mail van 16 mei 2017 heeft Consument nogmaals bezwaar gemaakt tegen de afwijzing:

Dat u het doen van aangifte in het buitenland formuleert als “eis in de polisvoorwaarden” acht ik juridisch aanvechtbaar nu dit onvoldoende expliciet als zodanig in de voorwaarden is geformuleerd [...] U heeft dat naar mijn oordeel in onvoldoende mate duidelijk gemaakt in uw algemene voorwaarden terwijl uit alles blijkt dat ik overigens in alle opzichten zorgvuldig en volledig ben geweest in mijn handelen (blokkeren simkaart vanuit buitenland, doen van aangifte in Nederland, overlegging alle relevante bescheiden + vermelden getuigen van diefstal etc).

In reactie hierop heeft Verzekeraar laten weten:

Polisvoorwaarden

Artikel 7.e van de bijgaande algemene verzekeringsvoorwaarden geeft als verplichting aan dat in het geval van diefstal direct de politie moet worden geïnformeerd en aangifte moet worden gedaan. Nu de diefstal op 26 april 2017 plaatsvond en uw dochter 6 dagen later, op 1 mei 2017, naar Nederland terug reisde heeft zij voldoende tijd gehad om in [plaatsnaam buitenland] aangifte te doen. Deze procedure heeft uw dochter bij de diefstal van het reisdocument op 3 augustus 2015 overigens ook gevolgd. In de eerste alinea van uw e-mail verwijt u ons starheid in de afwikkeling. Uiteraard betreur ik het dat u dit zo ervaart. Om die gedachte mogelijk te relativieren wil ik u wijzen op de schade van 30 juli 2009 waarbij wij zonder het overleggen van een aangifte zijn overgegaan tot vergoeding van uw vermiste [merknaam] fotocamera.

Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Op 1 juli 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte weigert de schade van Consument te vergoeden. Consument stelt dat Verzekeraar een onredelijk standpunt inneemt door te eisen dat Consument tijdens zijn vakantie in [plaatsnaam buitenland] aangifte had moeten doen van diefstal van zijn telefoon, terwijl hem ter plekke door de politie werd geadviseerd dit thuis in Nederland te doen.

- 3.2 Consument stelt dat het standpunt van Verzekeraar onredelijk is, omdat:
- vast staat dat de diefstal is gepleegd;
 - uit de verzekeringsvoorwaarden blijkt dat de politie direct over de diefstal geïnformeerd moet worden. Dit heeft Consument ter plekke gedaan;
 - Consument in Nederland onverwijld aangifte heeft gedaan, op aanraden van de politie in [plaatsnaam buitenland];
 - uit de verzekeringsvoorwaarden niet blijkt van een absolute weigeringsgrond als niet direct ter plekke aangifte wordt gedaan. Verzekeraar had dit explicieter moeten omschrijven;
 - de Verzekeraar miskent dat maatregelen zijn getroffen om verdere schade te voorkomen (blokkering simcard).
- 3.3 Consument stelt dat zijn financiële schade bestaat uit de maximum vergoeding voor de diefstal van een mobiele telefoon (EUR 150). Consument heeft een *refurbished* toestel aangeschaft voor EUR 400.

Verweer

- 3.4 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- de afwijzing is gebaseerd op artikel 7.e van de algemene verzekeringsvoorwaarden;
 - op grond van die voorwaarde rust op de verzekerde de verplichting, in het geval van onder andere diefstal, direct aangifte te doen bij de politie;
 - de bepaling is in de voorwaarden opgenomen, omdat in de praktijk blijkt dat bij registratie van het voorval in het betreffende land en plaats bij een aanhouding van verdachten gevonden items aan de rechtmatige eigenaar kunnen worden bezorgd. De praktijk heeft dit inmiddels diverse malen met succes uitgewezen;
 - door aangifte ter plaatse te doen toont de verzekerde aan dat de diefstal op reis heeft plaatsgevonden;
 - een directe link tussen registraties in Nederland en in [naam land] wordt niet gelegd. Het doen van aangifte in Nederland heeft daarom niet het gewenste effect;
 - diverse verzekerden hebben inmiddels ondervonden dat de Nederlandse politie de aangifte van diefstal in het buitenland niet wil opnemen;
 - op de website van Verzekeraar zijn meerdere FAQ's terug te vinden waarin wordt benadrukt dat in geval van diefstal direct aangifte bij de politie moet worden gedaan;
 - indien het doen van aangifte door tijdsdruk (bijvoorbeeld kort voor een vlucht) niet mogelijk is, houdt Verzekeraar daar rekening mee. Het doen van aangifte kan dan redelijkerwijs niet van de verzekerde verwacht worden. In de onderhavige kwestie was daarvan evenwel geen sprake. De diefstal vond plaats op 26 april 2017. De terugreis was 6 dagen later op 1 mei 2017. Consument had voldoende tijd aangifte te doen;
 - de procedure was Consument bekend, gezien een eerder voorval op 3 augustus 2015, waarbij in [plaatsnaam buitenland 2] een reisdocument werd gestolen en een aangifte van de [lokale 2] politie werd overgelegd.

3.5 Door niet (tijdig) aangifte te doen bij de [lokale] politie, terwijl hiervoor voldoende tijd was, is door Consument niet voldaan aan de verplichting op grond van de verzekeringsvoorwaarden om direct aangifte te doen bij de politie. Het eventueel retourneren van de telefoon aan de rechtmatige eigenaar is hierdoor onmogelijk geworden. Hierdoor kan geen opvolging worden gegeven aan art. 7:958 lid 3 BW. Hierdoor is Verzekeraar in zijn belangen geschaad.

4. Beoordeling

4.1 Verzekeraar weigert dekking stellende dat Consument niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van artikel 7 sub e van de verzekeringsvoorwaarden. Consument klaagt dat dit standpunt van Verzekeraar onredelijk is. De Commissie oordeelt als volgt.

4.2 Op grond van artikel 7 sub e van de verzekeringsvoorwaarden dient een verzekeringnemer in geval van diefstal “direct de politie te informeren”. Voorts dient een verzekeringnemer een origineel bewijsstuk van de aangifte te overleggen bij het indienen van de schade. Verzekeraar stelt dat Consument hieraan niet heeft voldaan, omdat Consument eerst bij terugkeer in Nederland aangifte heeft gedaan van de diefstal.

4.3 De Commissie volgt Verzekeraar niet. Consument heeft onweersproken gesteld dat hij de politie in [naam land] direct geïnformeerd heeft over de diefstal. Consument heeft eveneens onweersproken gesteld dat de politie in [naam land] Consument geadviseerd heeft aangifte te doen in Nederland. Bij terugkeer in Nederland heeft Consument dit ook daadwerkelijk gedaan. Bij melding van de schade heeft Consument dan ook een aangifte (uit Nederland) overgelegd.

4.4 Nog daargelaten de vraag of Consument daadwerkelijk niet aan artikel 7 sub e van de voorwaarden heeft voldaan, merkt de Commissie het volgende op.

De onderhavige bepaling is een medewerkingsvervalclausule. Een verval van recht-beding in een consumentenovereenkomst, niet-zijnde een beding in de zin van artikel 7:941 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn (artikel 6:237 sub h BW), *tenzij* de verzekeraar dit vermoeden weerlegt door aan te tonen dat hij in een redelijk belang is geschaad. Vergelijk onder andere Hoge Raad 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522 (NJ 2014, 333).

Het moet daarbij ingevolge de rechtspraak gaan om een *daadwerkelijk* belang waarin de verzekeraar is geschaad en niet een *theoretisch* belang. Vergelijk Hoge Raad 5 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9705 (NJ 2008, 57).

4.5 Verzekeraar dient op het *concrete* geval toegespitste feiten en omstandigheden stellen en bewijzen, die het vermoeden rechtvaardigen dat het niet-nakomen van de in artikel 7 sub e van de voorwaarden genoemde verplichting door Consument Verzekeraar *daadwerkelijk* in een ongunstigere positie heeft gebracht.

- 4.6 Verzekeraar stelt dat hij in zijn belangen is geschaad doordat Consument niet in [plaatsnaam buitenland], de plaats waar de diefstal plaatsvond, aangifte heeft gedaan, maar in Nederland. Verzekeraar stelt daartoe dat in de praktijk blijkt dat bij registratie van het voorval in de plaats waar het delict heeft plaatsgevonden én bij een aanhouding van de verdachten de gevonden items aan de rechtmatige eigenaar kunnen worden bezorgd. Verzekeraar stelt dat de praktijk dit “diverse malen met succes [heeft] uitgewezen”.
- 4.7 Dat sprake is van een *daadwerkelijke* belangenbeschadiging is hiermee niet voldoende aangetoond. Er zijn immers ten minste twee hindernissen te nemen:
- i. de daders moeten worden aangehouden en
 - ii. de spullen moeten worden teruggevonden.

De stelling van Verzekeraar dat het succes uit de praktijk blijkt is op geen enkele manier onderbouwd. Verzekeraar heeft bijvoorbeeld geen cijfers over dit onderwerp aangeleverd. Gesteld noch gebleken is dat telefoons sneller teruggevonden zouden worden indien aangifte wordt gedaan in de plaats waar de diefstal heeft plaatsgevonden.

- 4.8 De Commissie is van oordeel dat Consument zich in het licht van de verplichtingen in de verzekeringsvoorwaarden voldoende heeft ingespannen, terwijl Verzekeraar onvoldoende heeft aangetoond dat hij daadwerkelijk in een concreet belang is geschaad door de handelwijze van Consument.
- 4.9 De Commissie concludeert dat Verzekeraar ten onrechte heeft geweigerd de schade van Consument te vergoeden. Consument klaagt terecht en de Commissie wijst de vordering van Consument daarom toe.

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 € 150,00.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.