

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-865 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : AGA International SA, gevestigd te Amsterdam, handelend onder de naam
Allianz Global Assistance, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 20 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een reis gemaakt naar [naam land] om zijn zieke schoonvader te bezoeken. Hij stelt dat zijn bagage aldaar van hem is gestolen. De schoonvader van Consument is later te komen overlijden, waardoor Consument zijn reis heeft verlengd. De Commissie is van oordeel dat Consument niet heeft kunnen aantonen dat zijn bagage is gestolen. Zo mist bijvoorbeeld een proces-verbaal van de aangifte en is de diefstal ook op andere wijze niet aangetoond. De Commissie begrijpt dat Consument wegens het overlijden van zijn schoonvader zijn reis heeft verlengd, maar stelt vast dat de verzekering voor deze gebeurtenis geen dekking biedt. Omdat Verzekeraar niet te kennen heeft gegeven uit coulance een uitkering te doen kan Consument rechtens geen aanspraak maken op een uitkering uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 augustus 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een doorlopende reis- en annuleringsverzekering gesloten bij Verzekeraar. Op deze verzekering zijn de 'Algemene Voorwaarden A-16' en de 'Productvoorwaarden P-DRAVI4' van toepassing (hierna: de Verzekeringsvoorwaarden).

De Verzekeringsvoorwaarden bevatten de volgende relevante bepalingen:

“Begripsomschrijvingen:

(...)

Familieleden 1^e graad: Partner, (schoon)ouders, kinderen en partners van je kinderen.

Familieleden 2^e graad: Kleinkinderen, grootouders, broers, zwagers en (schoon)zussen.

(...)

B. Inhoud van de dekking(en)

(...)

I. SOS Hulpverlening

Verzekerd

(...)

Bij ziekte, ongevallen of overlijden van niet-meereizende familie in eerste of tweede graad vergoeden wij de extra kosten van:

(...)

- terugreizen naar Nederland per openbaar vervoer; Noodzakelijke kosten.

- terugkeer naar de vakantiebestemming, voor maximaal vier personen. Mits zij drie dagen voor het geplande einde van de reis zijn teruggekomen; Noodzakelijke kosten.

3. Bagage, Geld en Uitgebreide sportuitrusting

(...)

Verzekerd

I. Diefstal, vermissing of beschadiging

(...)

Bij schade *Is er sprake van verlies, diefstal of vermissing? Dan doe je onmiddellijk aangifte bij de politie in de plaats waar het is gebeurd. Verblijf je in een hotel, doe dan ook aangifte bij de hoteldirectie. Bij schade of diefstal tijdens vervoer moet je aangifte doen bij de vervoersonderneming.”*

- 2.2 Op 27 september 2016 is Consument naar [naam land] gereisd om zijn zieke schoonvader te bezoeken. Hij zou in eerste instantie op 4 oktober 2016 terug naar Nederland vliegen.
- 2.3 Op 3 oktober 2016 is de schoonvader van Consument overleden. Consument heeft de terugreis uitgesteld in verband met de crematie van zijn schoonvader en heeft daartoe een nieuw vliegticket gekocht.
- 2.4 Consument heeft door middel van een ingevuld schadeformulier van 1 november 2016 een bedrag bij Verzekeraar geclaimd. Op dit schadeformulier staat dat Consument door twee mannen is overvallen tijdens het uitladen van zijn bagage uit de taxi en dat zijn bagage daarbij is gestolen. Verzekeraar heeft daarop per brief van 23 november 2016 aan Consument laten weten dat zijn schade door Verzekeraar niet wordt vergoed.
- 2.5 Op 11 december 2016 heeft Consument naar de politie een brief verstuurd. Daarin heeft hij aangegeven dat hij is beroofd en dat hij hiervan aangifte bij de politie wilde doen, maar dat de politie in [naam land] kampt met materieeltekorten en dat dit niet mogelijk was.

Consument heeft hierin verder geschreven dat hij zijn oom later heeft gevraagd aangifte te doen, maar dat de politie tegen zijn oom heeft gezegd dat het te laat zou zijn om alsnog aangifte te doen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 13.383,81 als vergoeding voor zijn gestolen bagage en kosten gemaakt voor een verlenging van zijn verblijf in [naam land].

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar schiet op grond van de verzekeringsovereenkomst jegens Consument tekort door de door Consument geclaimde kosten niet te vergoeden. Consument draagt ter onderbouwing van zijn vordering hiertoe de volgende argumenten aan.

Diefstal bagage

- Consument was niet in staat aangifte te doen in [naam land]. De politie was niet bereidwillig de aangifte op te nemen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met een groot tekort aan materieel bij [lokale] politie. Bovendien mogen er niet te zware eisen aan de bewijsvoering worden gesteld, daar het gaat om een diefstal in het buitenland. Op basis hiervan dient de geclaimde bagage door Verzekeraar te worden vergoed.

Verlengde duur van de reis

- Het overlijden van een niet-meereizend familielid betekent een vergoeding van de terugkeer naar Nederland en vervolgens vergoeding van de vakantie. Maar nu bestaan de noodzakelijke kosten juist uit een langer verblijf. Een redelijke lezing van de verzekeringsvoorwaarden brengt mee dat dit ook onder de dekking valt. Bovendien kan worden gezegd dat sprake is van gedwongen oponthoud.
- Het beroep van Verzekeraar op het niet voldoen aan de meldingsplicht bij een centrale is in dit geval onredelijk.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument betwist. Voor zover nodig zal de Commissie hierop bij de beoordeling ingaan.

4. Beoordeling

Bagage

4.1 De vraag die door de Commissie dient te worden beantwoord is of Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt kan stellen dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de schade als gevolg van diefstal is ontstaan. Daarbij heeft als uitgangspunt te gelden dat op Consument als verzekerde de last rust te bewijzen dat zich een verzekerd voorval - de diefstal - heeft voorgedaan. In dit kader geldt evenwel dat ingeval van diefstal of verlies van goederen het benodigde bewijs, zeker in het buitenland, vaak erg moeilijk te leveren zal zijn zodat daaraan geen al te zware eisen mogen worden gesteld.

Over het algemeen is voldoende dat in combinatie met een aangifte bij de politie feiten en omstandigheden aannemelijk worden gemaakt waaruit de gestelde diefstal kan volgen (vgl. GC uitspraak 2013-87).

- 4.2 De Commissie constateert het volgende. Consument stelt hij per taxi vanaf het vliegveld naar zijn overnachtingsadres in [plaatsnaam] is gereden en dat hij, aangekomen bij het overnachtingsadres van zijn bagage is beroofd. Voorts stelt hij dat hij aangifte heeft geprobeerd te doen bij de politie in [plaatsnaam], maar dat dit wegens onvoldoende bereidheid bij de politie niet is gelukt. Verzekeraar heeft hiertegen ingebracht dat Consument zijn stellingen onvoldoende heeft onderbouwd, omdat Consument geen proces-verbaal van de aangifte of andere onderbouwende stukken, zoals creditcardafschrijvingen of telefoongegevens heeft overgelegd.
- 4.3 De Commissie is in dit licht van oordeel dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zijn bagage is gestolen. Ondanks dat het voor Consument, zoals hij heeft gesteld, in de gegeven omstandigheden niet mogelijk was om van diefstal aangifte te doen bij de politie, heeft hij ook overigens geen stukken aan de Commissie overgelegd waaruit de gestelde diefstal van de bagage volgt, ook niet nadat de Commissie hem hiertoe nadrukkelijk heeft verzocht. Zowel telefoon- als creditcardgegevens zijn niet door Consument overgelegd, terwijl hij door de Commissie is gewezen op de mogelijkheid deze in te dienen ter onderbouwing van zijn stellingen. Ook een door Consument beweerdelijke ondersteunende verklaring van zijn oom is, ondanks een toezegging van de advocaat van Consument, door de Commissie nooit ontvangen. Op basis van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument, ondanks dat hij hiertoe ruim de gelegenheid heeft gekregen van de Commissie, niet voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is van een door de verzekering gedekt evenement.

Verlengde duur van de reis

- 4.4 De Commissie stelt vast dat artikel I uit deel B van de Verzekeringsvoorwaarden een dekkingsomschrijvende bepaling is. De bepaling beschrijft immers een situatie waarin Consument recht heeft op een uitkering. De Hoge Raad heeft overwogen dat het een verzekeraar in beginsel vrij staat in een dekkingsomschrijving de grenzen aan te geven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. De uitleg van de Verzekeringsvoorwaarden dient te geschieden aan de hand van objectieve factoren, aangezien niet is gebleken dat hierover is onderhandeld (Hoge Raad 16 mei 2008, NJ 2008/284 (Chubb/Dagenstaedt)). De bewoordingen van de Verzekeringsvoorwaarden – gelezen in het licht van de gehele tekst van die overeenkomst – zijn daarom in beginsel van doorslaggevende betekenis.
- 4.5 Consument stelt dat een redelijke lezing van de Verzekeringsvoorwaarden meebrengt dat ook de noodzakelijke kosten voor een langer verblijf onder de dekking van de verzekeringsovereenkomst vallen. Verzekeraar betwist deze stelling, hij beargumenteert dit door aan te geven dat de kosten wegens een verlenging van het verblijf niet onder de dekking van de verzekeringsovereenkomst vallen.

4.6 De Commissie is van oordeel dat de bewoordingen van de Verzekeringsovereenkomst niet voorzien in een dekking van kosten wegens een verlenging van de reis van Consument. In de Verzekeringsovereenkomst staat opgesomd dat het terugreizen naar Nederland per openbaar vervoer, of een terugkeer naar de vakantiebestemming binnen de dekking van de verzekering valt. Uit een objectieve lezing van deze voorwaarde volgt niet dat ook een verlenging van de reis onder de reikwijdte van deze bepaling valt. De Commissie heeft begrip voor de handeling van Consument om zijn reis wegens de uitvaart van zijn schoonvader te verlengen, maar de Verzekeringsvoorwaarden voorzien niet in dekking van de kosten van verlenging in een dergelijk geval. Omdat Verzekeraar niet te kennen heeft gegeven uit coudance een uitkering te doen kan Consument rechtens geen aanspraak maken op een uitkering uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst. De vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.