Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-499
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AWP P&C S.A. h.o.d.n. Allianz Global Assistance, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 12 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op zijn reisverzekering, omdat in zijn huurauto was ingebroken. Hierdoor heeft Consument extra kosten gemaakt voor reis- en verblijf en voor de aanschaf van vervangende kleding en toiletartikelen. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen. De Commissie is van oordeel dat uit de verzekeringsvoorwaarden volgt dat geen recht op dekking bestaat voor de kosten die door Consument zijn gemaakt voor de aanschaf van vervangende kleding en toiletartikelen als gevolg van de diefstal. Wel bestaat recht op dekking voor de extra reis- en verblijfkosten die Consument heeft gemaakt. Vordering deels toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;
- de reactie van Verzekeraar.

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

De Commissie stelt 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 een doorlopende reisverzekering (verder te noemen ‘de Verzekering’) bij Verzekeraar. De Verzekering biedt - voor zover relevant - dekking voor reisbagage en annulering.

2.2 In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden (verder te noemen ‘de Voorwaarden’) staat - voor zover relevant -:

3. Reisbagage

De verzekerde bedragen gelden per persoon per reis behalve als dit anders wordt vermeld.
Deze rubriek is geldig op zowel de Totaalverzekering als op de Zonverzekering.

		Maximaal:
Verzekerd	• Diefstal, vermissing of beschadiging van Reisbagage	€ 3.500,-
	Waaronder:	
	- Digitale/elektrische apparatuur	€ 1.750,-
	- Kostbaarheden	€ 500,-
	- Mobile devices	€ 500,-
	- Contactlenzen en brillen	€ 500,-
	- Muziekinstrumenten	€ 500,-
	- Reisdocumenten	Kostprijs
	- (Tand)prothesen/gehoorapparatuur	€ 500,-
	- Gereedschappen	€ 500,-
	- Fietsen met toebehoren	€ 500,-
	- Geld (extra dekking, uitsluitend indien de toeslagpremie is voldaan en dit blijkt uit de invulling van de polis)	
	- per polis per reis voor alle verzekerden tezamen	€ 750,-
	- per polis per jaar voor alle verzekerden tezamen	€ 1.500,-
	- Medische apparatuur	€ 1.250,-
	- Goederen die tijdens de reis zijn aangeschaft	€ 350,-
	- Giften voor derden	€ 350,-
	- Uitrusting die gebruikt wordt bij de beoefening van bijzondere (winter)sporten	€ 350,-
	• Vermissing/vertraagde aankomst van bagage	
	- Vervangende kleding en/of toiletartikelen op de heenreis	€ 350,-
	• Schade aan logiesverblijven	€ 500,-
Eigen risico	• Per persoon per reis	€ 50,-
	• Geld en reischeques per polis per reis.	€ 50,-
	• Voor vervangende kleding en/of toiletartikelen op de heenreis.	Geen
	• Voor reisdocumenten.	Geen

(…)

8. Doorlopende (dubbel-zeker) annuleringsverzekering

Staat dit op het polisblad? Dan bent u hiervoor verzekerd.
Rubriek is geldig op zowel de Totaalverzekering als op de Zonverzekering.

Niet verzekerd	• Als u al kon verwachten dat u de reis moest annuleren, afbreken of onderbreken toen u boekte.	
	• Als de kosten zijn gedekt door een andere voorziening of verzekering.	
	• Als u de reis niet kunt aantonen met een boeking en/of reservering.	
	• Als u alleen vervoer heeft geboekt zonder accommodatie, dan is er geen vergoeding voor vertraagd vertrek.	
	• Als de vertraging ontstaat tijdens een rondreis, dan is er geen vergoeding voor vertraagd vertrek.	
	• Voor een uitgebreider overzicht kunt u artikel 'Wat is niet verzekerd?' lezen.	
Bijzonderheden	• Als u de reis moet onderbreken door ziekte of ongeval, dan dient u een verklaring van de arts ter plaatse te overleggen. Dit is een verklaring waaruit de (medische) noodzaak tot onderbreking blijkt.	
	• U bent ook voor annulering verzekerd, als een reisgenoot de reis moet annuleren en de: - reisgenoot op uw boekings- of reserveringsformulier genoemd staat; - reisgenoot een eigen annuleringsverzekering voor deze reis heeft afgesloten; - oorzaak van de annulering verzekerd is. Deze dekking is per reis beperkt tot drie meereizende gezinnen of zes reisgenoten. Breekt u de reis af? Dan is deze dekking beperkt tot één reisgenoot.	
	• Heeft u een samengestelde reis geboekt en valt een van de onderdelen uit? Dan krijgt u een vergoeding als de oorzaak van de annulering of aanpassing van de reis het gevolg is van: - natuurgeweld (aardbeving, aardverschuiving, brand, cycloon, storm, orkaan, insneeuwing, mist, tsunami of vulkaanuitbarsting); - terrorisme; - binnenlandse onlusten of oproer in het land van bestemming; - stukgaan van het geboekte vervoer waardoor de reis niet mogelijk is; - een plotselinge, onaangekondigde staking.	
	• Bij het annuleren van de reis vergoeden we: - de annuleringskosten van de niet gebruikte onderdelen van de reis.	
	• Als u niet annuleert, maar wel extra kosten maakt om de reis in aangepaste vorm alsnog te kunnen maken, vergoeden we: - de noodzakelijke extra verblijfkosten (logies en maaltijden) voor maximaal vijf dagen; - de noodzakelijke extra reiskosten; - de annuleringskosten van gemist vervoer en overige onderdelen van de reis.	 tot € 75,- per persoon per dag tot € 500,- per persoon tot € 500,- per persoon

2.3 Consument heeft een beroep op de Verzekering gedaan, nadat tijdens de vakantie in Italië was ingebroken in de huurauto die door Consument was gehuurd om van het vliegveld naar het cruiseschip te rijden.

2.4 Omdat de huurauto door de diefstal beschadigd was, moest Consument de huurauto direct terugbrengen naar de verhuurder. Als gevolg hiervan heeft de Consument de afvaart van het cruiseschip gemist en was hij genoodzaakt zijn echtgenote achterna te reizen.

2.5 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de schadeclaim een bedrag van in totaal € 3.310,83 aan Consument uitgekeerd ter vergoeding van de gestolen koffers, kleding en accessoires.

De aanvullende reis-en verblijfkosten die Consument heeft gemaakt, zijn niet door Verzekeraar vergoed. Datzelfde geldt voor de kosten die zijn gemaakt voor de aanschaf van vervangende kleding en toiletartikelen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar dekking verleent onder de Verzekering voor de gemaakte kosten met betrekking tot de aanvullende reis- en verblijfkosten en de aanschaf van vervangende kleding en toiletartikelen voor twee personen tot een totaalbedrag van € 1.169,30 inclusief de wettelijke rente berekend vanaf 20 december 2019.

En de argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van de vordering heeft Consument, kort en zakelijk weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd:

- Uit de Voorwaarden volgt dat dekking bestaat voor goederen die Consument tijdens de reis heeft moeten aanschaffen in verband met diefstal, vermissing of beschadiging van reisbagage. Ook volgt uit de Voorwaarden dat recht bestaat op een maximale vergoeding per persoon van € 350,00 voor vervangende kleding en/of toiletartikelen bij vermissing van bagage op de heenreis. Als bagage is gestolen impliceert dat ook dat de bagage vermist is. Het strikte onderscheid dat Verzekeraar maakt tussen 'vermissing' en 'diefstal' en de interpretatie die Verzekeraar daaraan geeft, komt niet overeen met de verwachting die Consument mocht hebben van de Verzekering.
- Er kan geen discussie over bestaan dat Consument aanvullende reis- en verblijfkosten heeft moeten maken als gevolg van de diefstal. Als gevolg van de inbraak kon Consument geen gebruik meer maken van de huurauto. De ruiten waren immers kapotgeslagen. Consument diende de auto direct terug te brengen naar de verhuurder. Uit onderdeel 8 van de Voorwaarden blijkt dat dekking bestaat voor schade als gevolg van het uitvallen van een onderdeel van een samengestelde reis als gevolg van het stukgaan van het geboekte vervoer, zodat deze kosten van € 469,30 voor vergoeding in aanmerking komen. Daar komt bij dat deze kosten niet specifiek van dekking zijn uitgesloten, noch dat sprake is van een limitatieve opsomming in de Voorwaarden, zodat ook om die reden vergoed dient te worden.

Verweer Verzekeraar

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

- In de Voorwaarden staat wat voor vergoeding in aanmerking komt als sprake is van diefstal van reisbagage. Het vergoeden van vervangende kleding en toiletartikelen staat hier niet bij.

Uit de Voorwaarden volgt alleen dat op de heenreis dekking bestaat voor vervangende kleding en/of toiletartikelen als sprake is van vermissing of vertraagde aankomst van de bagage. Hiervan is in het geval van Consument geen sprake.

- De Voorwaarden bieden dekking voor de kosten die zijn gemaakt als gevolg van het uitvallen van een samengestelde reis als sprake is van natuurgeweld, terrorisme, binnenlandse onlusten, het stuk gaan van het geboekte vervoer waardoor de reis niet mogelijk is of een plotselinge, onaangekondigde staking. Van geen van deze situatie was sprake, zodat geen recht op dekking bestaat. Het stuk gaan van de huurauto kan niet aangemerkt worden als de reden waarom de reis vertraagd is. De reden voor de vertraging is gelegen in de diefstal. Nergens in de Voorwaarden is opgenomen dat in geval van inbraak in de auto en diefstal van eigendommen eventuele extra reis- en verblijfkosten worden vergoed.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Consument recht heeft op vergoeding van de geclaimde kosten onder de reisverzekering. Deze vraag moet worden beantwoord aan de hand van de door partijen overeengekomen voorwaarden.

4.2 Partijen verschillen van mening over de betekenis van de inhoud van de rubrieken 3 en 8 van de Voorwaarden.

4.3 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumenten-verzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).

Vervangende kleding en toiletartikelen

4.4 Consument stelt zich op het standpunt dat de kosten die gemaakt zijn voor vervangende kleding en toiletartikelen onder de dekking van rubriek 3 vallen. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft Consument aangevoerd dat onder vermissing ook diefstal moet worden begrepen. Verzekeraar deelt dit standpunt niet.

4.5 Rubriek 3 van de Voorwaarden begint met een weergave van de situaties waarin sprake is van dekking. Dat is als er sprake is van 1) diefstal, vermissing of beschadiging van reisbagage 2) vermissing/vertraagde aankomst van bagage en 3) schade aan logies-verblijven. Is sprake van 'diefstal, vermissing of beschadiging van reisbagage' dan wordt vervolgens in de Voorwaarden een opsomming gegeven van verschillende type goederen met daarbij de maximale vergoeding als sprake is van diefstal, vermissing of beschadiging van dat betreffende goed. Vergoeding voor vervangende kleding en/of toiletartikelen is daarbij niet als subcategorie opgenomen. Vergoeding tot een maximaal bedrag van € 350,00 voor vervangende kleding en/of toiletartikelen op de heenreis is wel opgenomen als subcategorie als sprake is van vermissing/vertraagde aankomst van bagage.

4.6 Uit de Voorwaarden volgt dan ook dat Verzekeraar alleen dekking wil verlenen voor vervangende kleding en/of toiletartikelen op de heenreis als sprake is van vermissing of vertraagde aankomst van de bagage. Dat 'vermissing' gelijkgesteld moet worden met 'diefstal', zoals door Consument aangevoerd, volgt de Commissie niet. Immers uit de dekkingsomschrijving van rubriek 3 van de Voorwaarden, in onderlinge samenhang gelezen, volgt dat Verzekeraar een duidelijk onderscheid maakt tussen de situatie dat sprake is van *diefstal* van bagage dan wel *vermissing* van bagage. De kosten die Consument heeft gemaakt voor vervangende kleding en toiletartikelen als gevolg van de diefstal komen dan ook niet voor vergoeding in aanmerking.

Extra reis- en verblijfkosten

4.7 Consument vordert ook vergoeding van de kosten die gemaakt zijn om ervoor te zorgen dat hij alsnog bij de cruise kon aansluiten. Uit rubriek 8 van de Voorwaarden leidt Consument af dat recht op dekking bestaat voor schade die het gevolg is van het uitvallen van een deel van de reis als gevolg van het stuk gaan van het vervoermiddel. Verzekeraar stelt zich daarentegen op het standpunt dat alleen recht op dekking bestaat als de reden van de vertraging is gelegen in het stukgaan van de huurauto, terwijl in het geval van Consument de reden van de vertraging is gelegen in de diefstal.

4.8 De Commissie stelt vast dat de dekking onder rubriek 8 van de Voorwaarden, meer specifiek de bijzonderheden van rubriek 8, in geding is.Gelet daarop kan in het midden blijven of de vertraging die de echtgenoot van Consument heeft opgelopen, is gelegen in het stuk gaan van de huurauto of in de diefstal zelf. Immers, uit rubriek 8 van de Voorwaarden volgt dat sowieso recht op vergoeding van noodzakelijke extra reis- en verblijfkosten bestaat als kosten worden gemaakt om de reis alsnog in aangepaste vorm te kunnen maken. Van deze situatie is naar het oordeel van de Commissie sprake nu Consument extra reis- en verblijfkosten heeft gemaakt om na het terugbrengen van de huurauto alsnog aan te sluiten bij de geboekte cruise.

Gelet op de maximale vergoeding die volgens de Voorwaarden geldt bij extra reis- en verblijfkosten, dient Verzekeraar het volledige bedrag zoals door Consument gevorderd, te weten € 469,30, te vergoeden vermeerderd met de wettelijke rente berekend vanaf 20 december 2019 tot aan de dag der algehele voldoening.

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 € 469,30 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 20 december 2019 tot aan de dag van algehele voldoening.

De Commissie wijst de vordering voor het overige af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.