Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0984

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans-Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Diefstal bagage uit motorrijtuig. De consument heeft schade onder de verzekering geclaimd die ontstaan is doordat bagage tijdens een rondreis door Zuid-Afrika uit kofferbak van de huurauto is gestolen. De verzekeraar heeft dekking geweigerd, omdat diefstal van bagage uit een motorrijtuig op grond van de voorwaarden alleen verzekerd is als er geen andere veilige plek is om de bagage te bewaren. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de schadeclaim mocht afwijzen, omdat de consument niet heeft aangetoond dat er geen andere veilige plek was om de bagage te bewaren. De klacht is ongegrond en de vordering is afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een doorlopende reisverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn onder andere de 'Verzekeringsvoorwaarden Bagage' (DRV-RV-54-222) (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen.

2.2 In februari 2024 was de consument samen met haar ouders en broer op reis in Zuid-Afrika. Op 21 februari 2024 heeft de consument een bezienswaardigheid bezocht. Zij heeft de huurauto in de straat van de bezienswaardigheid geparkeerd en de bagage afgedekt met een rolhoes in de kofferbak achtergelaten. Eenmaal teruggekomen bleek dat de achterruit van de huurauto was ingeslagen en dat 4 koffers, 4 rugzakken en wat losse items waren gestolen.

2.3 De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consument afgewezen omdat schade door diefstal uit het motorvoertuig enkel wordt vergoed wanneer deze spullen niet op een andere veilige plaats opgeborgen hadden kunnen worden. Op 5 maart 2024 heeft de consument aangegeven dat zij het met de verzekeraar niet eens is. De verzekeraar heeft op 11 maart 2024 nogmaals aangegeven dat de geclaimde diefstalschade niet zal worden vergoed. De consument heeft hierna een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt erover dat de verzekeraar haar schadeclaim vanwege de diefstal van haar bagage ten onrechte heeft afgewezen. Zij vordert dat de verzekeraar die schade alsnog uitkeert. De totale schade van de consument, haar ouders en broer is geschat op een bedrag van € 20.000,00. De consument is zich ervan bewust dat zij slechts het maximale bedrag op haar eigen polis kan vorderen in deze procedure. Daarom vordert zij € 3.000,00. Ter onderbouwing van haar vordering voert zij het volgende aan.

2.5 Onderweg naar haar hotel stuitte de consument op verschillende wegafsluitingen vanwege een nationaal evenement dat die dag plaatsvond in Kaapstad. De stad was deels afgesloten en het leek de consument daardoor onmogelijk om bij haar hotel te komen. Bovendien was het op dat moment ook nog niet mogelijk om in het hotel in te checken. Daarom is ervoor gekozen om allereerst Kasteel de Goede Hoop te bezoeken.

2.6 Uit ervaring weet de consument dat er in hotels in Afrika vaak geen afgesloten bagage-ruimte aanwezig is. Dit bleek later ook het geval te zijn in dit hotel. Zij stelt zich daarom op het standpunt dat er geen andere veilige plek is geweest waar zij haar bagage op dat moment had kunnen opbergen. Zij heeft haar bagage op de veiligste plek achtergelaten, namelijk de afgesloten huurauto. De bagage lag uit het zicht en het motorrijtuig stond geparkeerd in een drukke straat waar op dat moment veel politie en leger aanwezig waren. Omdat het Kasteel de Goede Hoop ook wordt beschouwd als “national keypoint”, mag dit gezien worden als een veilige plek.

2.7 De consument heeft ervoor gekozen om geen spullen uit de achterbak te halen om op die manier niet prijs te geven dat het motorvoertuig vol lag met spullen. Het advies bij reizen in Afrika is altijd om niet met waardevolle spullen over straat te gaan, omdat je daarmee jezelf in gevaar brengt. Het klopt dus dat de consument haar waardevolle spullen zelf niet in het zicht heeft gehad, maar dit neemt volgens haar niet weg dat zij wel voldoende voorzichtigheid heeft betracht.

2.8 De consument maakt uit de voorwaarden op dat schade door diefstal van bagage slechts onder zeer beperkte omstandigheden voor vergoeding in aanmerking komt. Zij vindt daarom dat deze voorwaarde onredelijk bezwarend is. De voorwaarde moet volgens haar in het voordeel van de consument worden uitgelegd, waarbij de specifieke omstandigheden van het geval meegerekend moeten worden. Zij stelt dat haar schade daarom alsnog vergoed dient te worden.

Het verweer

2.9 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de consument recht heeft op uitkering van haar schade door de diefstal van de bagage uit de huurauto. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij zal dit hierna verder toelichten.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. [1]

Andere veilige plek

3.3 In artikel 2.8 van de voorwaarden staat dat diefstal van bagage uit een motorrijtuig niet is verzekerd, tenzij de verzekerde heeft voldaan aan een aantal vereisten. De verzekerde moet eerst aantonen dat zij de bagage niet op een andere veilige plek kon bewaren. Of er een andere veilige plek is, moet beoordeeld worden aan de hand van de omstandigheden van het geval.[2] Als de verzekerde dat heeft aangetoond en aan de overige vereisten van dit artikel is voldaan, is de schade door diefstal uit een motorrijtuig verzekerd. Artikel 2.8 van de voorwaarden is naar het oordeel van de commissie duidelijk en niet voor meerdere redelijke uitleg vatbaar.

3.4 De consument voert aan dat zij geen andere veilige plek had om haar bagage op te bergen en dat zij de bagage daarom achter mocht laten in de auto.

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Zie GC Kifid 2019-581 overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

De verzekeraar betwist dat er geen andere veilige plek was en stelt dat de consument de bagage in haar hotel had kunnen bewaren.

3.5 Het is dan ook aan de consument om aan te tonen dat er geen andere veilige plek was. De consument voert aan dat het gezien de verkeerssituatie onmogelijk leek om bij haar hotel te komen. Daarnaast zou zij op dat moment nog niet in kunnen checken en is het haar ervaring dat hotels in Afrika niet over een afgesloten bagageruimte beschikken. Deze stellingen heeft de consument niet met verdere bewijzen onderbouwd. Daarom heeft de consument niet aangetoond dat er geen andere veilige plek was om haar bagage te bewaren.

3.6 Omdat de consument niet heeft voldaan aan het eerste vereiste van artikel 2.8 van de voorwaarden, hoeft de verzekeraar de schade door de diefstal van de bagage niet uit te keren. De commissie komt daarom niet meer toe aan de vraag of de consument heeft voldaan aan de overige vereisten van dit artikel.

Geen sprake van een onredelijk bezwarend beding

3.7 Anders dan de consument stelt, is de commissie van oordeel dat de uitsluiting in artikel 2.8 geen onredelijk bezwarend beding is. Het artikel is een primaire dekkingsomschrijving. De bepaling ziet op de reikwijdte van de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen. Alleen onder bijzondere omstandigheden kan een beroep op een primaire dekkingsomschrijving naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn[3]. Dit volgt uit artikel 6:248 lid 2 BW. Het is aan de consumenten om deze bijzondere omstandigheden te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar – te bewijzen. De consument heeft hier niet aan voldaan. De beperkende voorwaarden van de dekking maken dit artikel nog niet onredelijk bezwarend.

Conclusie

3.8 De commissie concludeert dat de verzekeraar uitkering van de schade van de consument mocht weigeren. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

[3] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Bagage (DRV-RV-54-222)

2.8 Wanneer is bagage niet verzekerd?
Bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig.
o Wel: als verzekerde aan de volgende voorwaarden voldoet:
- Verzekerde toont aan dat er geen andere veilige plek was om de bagage te bewaren.
- Verzekerde bergt de bagage uit het zicht op in het motorvoertuig:
    - In de kofferbak afgedekt met rolhoes of hoedenplank. De kofferbak staat niet in een open
  verbinding met het passagiersgedeelte.
    - In het dichte dashboardkastje.
    - In de afgesloten skibox of afgesloten bagagebox.
    - In een bestelauto of kampeerauto bergt de verzekerde de diefstalgevoelige bagage ook uit het zicht op in een afgesloten kast of afgesloten kist.
  - De kast of kist zit vast in de auto.
- Het motorrijtuig was op slot.
    - Er is zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van het motorrijtuig.
    - Of het gehele motorrijtuig is gestolen.
    - Maximaal het verzekerde bedrag.
    - Er is geen zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van het motorrijtuig.
    - Maximaal € 250,- per gebeurtenis.
- De bagage ligt niet langer in de auto dan strikt noodzakelijk.
- Geld is niet verzekerd

Begrippen
Diefstalgevoelige bagage
Audiovisuele apparatuur, computerapparatuur en telefoons.
    - Bijvoorbeeld smartphones, laptops, tablets, draagbare speakers, draadloze oordopjes en
  koptelefoons.
Edelstenen en zaken van edelmetaal.
    - Bijvoorbeeld goud.
Foto- en filmapparatuur.
    - Ook zaken die daarbij horen.
Geld.
Horloges en wearables.
Kleding en (hand)tassen met een nieuwwaarde van meer dan € 500,- per item.
Kunst, schilderijen, antiek en verzamelingen.
    - Met een verzameling bedoelen wij een aantal soortgelijke voorwerpen die door u bij elkaar zijn gebracht, bijvoorbeeld munten, sieraden, horloges of postzegels. Meubels, kleding, schoenen, tassen en andere gebruiksvoorwerpen vallen hier niet onder.
    - Niet: antieke meubels.
Muziekinstrumenten.
Optische instrumenten.
    - Bijvoorbeeld een verrekijker.
Paspoorten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen.
Sieraden.