Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0572

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	21 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen de wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn reisverzekering in verband met diefstal van zijn bagage uit zijn auto. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat de consument de gestolen bagage op een andere plek had kunnen opbergen. Hier is de consument het niet mee eens. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de schadeclaim heeft mogen afwijzen. 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 de 'Verzekeringsvoorwaarden Bagage' (DRV-RV-54-212) (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 9 november 2022 heeft de consument tijdens zijn verblijf in Parijs geconstateerd dat er was ingebroken in zijn auto die hij in een parkeergarage had geparkeerd.

De consument heeft op 12 november 2022 een schadeclaim ingediend bij de verzekeraar in verband met diefstal van een koffer met inhoud en een speaker.

2.3 De verzekeraar heeft de schadeclaim op 16 november 2022 afgewezen met een beroep op artikel 2.8 van de voorwaarden. Op dezelfde dag heeft de consument aangegeven dat hij het daarmee niet eens is. De verzekeraar heeft op 22 november 2022 nogmaals aangegeven dat de geclaimde diefstalschade niet is verzekerd.

2.4 Op 25 november 2022 heeft de consument de verzekeraar een aantal vragen gesteld, waarna de verzekeraar op 2 december 2022 een definitief standpunt heeft ingenomen. De consument heeft hierna een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de afwijzing van de schadeclaim met betrekking tot diefstal van zijn koffer en vordert dekking onder de verzekering en vergoeding van zijn schade. In zijn repliek heeft de consument zijn vordering ten aanzien van de diefstal van de speaker ingetrokken. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft hij het volgende aangevoerd.

2.6 De consument is van mening dat er geen andere veilige plek was om de bagage te bewaren. In dit verband voert de consument aan dat het niet mogelijk om de gestolen bagage mee te nemen naar de kleine hotelkamer van maximaal 10m2 met daarin een tweepersoonsbed, één stoel, tafeltje en een kast. Hierdoor was er geen ruimte voor de overige bagage, waaronder de koffer. De consument is daarom van mening dat hij meer dan de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen door te kiezen voor een afgesloten parkeergarage die alleen toegankelijk is met een code en voorzien is van cameratoezicht. De consument stelt daarnaast dat diefstal uit een hotelkamer een veelvoorkomend verschijnsel is en daarom betwist kan worden dat het opbergen van bagage in een hotelkamer een andere veilige plek is. De koffer heeft de consument opgeborgen onder een rolhoes die niet zichtbaar was. Omdat de consument geen andere plek had om zijn bagage in op te bergen kan niet worden gesteld dat de bagage langer dan noodzakelijk in de auto heeft gelegen.

2.7 De voorwaarden zijn volgens de consument onduidelijk en voor diverse uitleg vatbaar omdat volgens de lezing van de verzekeraar de aanwezigheid van spullen die wel zichtbaar waren en niet gestolen zijn, de vergoeding van de gestolen en geclaimde spullen uitsluit. De hiërarchie en de volgorde die de verzekeraar hanteert bij artikel 2.8 van de voorwaarden is volgens de consument ook onduidelijk.

2.8 De verzekeraar had de consument daarnaast beter moeten informeren over de betekenis van de voorwaarden zodat hij zich ervan bewust had kunnen zijn dat het achterlaten van bagage kan leiden tot afwijzing van diefstalschade.

Het verweer

2.9 De verzekeraar heeft verweer gevoerd 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 verzekeraar dekking heeft mogen weigeren onder de verzekering. Deze vraag beantwoordt de commissie bevestigend 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 vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[2] Omdat over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, 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.[3] Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, nu uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn. Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van een beding de voor de consument meest gunstige uitleg voor gaat. Dit laatste is de zogenoemde 'contra proferentem-regel' in artikel 6:238 lid 2 tweede zin Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (zie bijlage).

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, rechtsoverweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het beding is duidelijk

3.4 De commissie overweegt dat van een duidelijk beding sprake is als maar één uitleg mogelijk is. Van een onduidelijk beding is sprake als twee of meer lezingen mogelijk zijn en van een onbegrijpelijk beding is sprake wanneer geen enkele redelijke lezing mogelijk is.

3.5 In artikel 2.8 van de voorwaarden staat, voor zover in deze klacht relevant, dat diefstal van bagage uit een motorrijtuig niet is verzekerd, tenzij de consument heeft voldaan aan een aantal voorwaarden. Uit de systematiek van de voorwaarden volgt, zoals de verzekeraar heeft aangevoerd, dat de consument eerst moet aantonen dat hij de bagage, in dit geval de koffer, niet op een andere veilige plek kon opbergen. Pas op het moment dat de consument aan deze eerste voorwaarde heeft voldaan, is diefstal uit een motorrijtuig verzekerd als de consument ook aan alle overige voorwaarden heeft voldaan. De door de verzekeraar gehanteerde systematiek is naar het oordeel van de commissie voldoende duidelijk. Ook is de commissie van oordeel dat van (dit gedeelte van) artikel 2.8 slechts één lezing mogelijk is en dat daarmee sprake is van een duidelijk beding. Omdat sprake is van een duidelijk beding, komt de commissie niet toe aan de toepassing van de contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 BW.

De consument had de koffer op een andere veilige plek kunnen opbergen

3.6 Zoals gezegd moet eerst worden beoordeeld of de consument heeft voldaan aan de voorwaarde of de consument heeft aangetoond of er geen andere veilige plek was om de bagage op te bergen. Of er een andere veiligere plek was, moet beoordeeld worden aan de hand van de omstandigheden van het geval.[4] De commissie is van oordeel dat de consument, zoals de verzekeraar heeft aangevoerd, de koffer op een andere veilige plek had kunnen opbergen, zoals de hotelkamer. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende aangetoond dat er in zijn hotelkamer geen ruimte was om de koffer met inhoud op te bergen. De enkele stelling dat het gaat om een kleine kamer van maximaal 10m2, is daarvoor onvoldoende.

3.7 Omdat de consument niet heeft voldaan aan deze eerste voorwaarde, komt de commissie niet meer toe aan de vraag of de consument heeft voldaan aan de overige voorwaarden van artikel 2.8 van de voorwaarden.

Informatieverstrekking

3.8 De klacht van de consument dat de verzekeraar de consument beter had moeten informeren over de betekenis van de voorwaarden, slaagt ook niet. Uit het polisblad blijkt namelijk dat de Rabobank de tussenpersoon is van de consument.

[4] Zie GC Kifid 2019-581 overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

Voor zover de consument van mening is dat hij onvoldoende is geïnformeerd, dient hij zich tot de Rabobank te wenden.[5]

3.9 Hetgeen de consument verder nog heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel en blijft derhalve onbesproken.

Conclusie

3.10 De commissie concludeert dat de verzekeraar dekking heeft mogen weigeren onder de verzekering. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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 2022, 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.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[5] Vergelijk ook GC Kifid 2022-0018, overweging 3.13, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:238
1. (…)
2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Verzekeringsvoorwaarden Bagage (DRV-RV-54-212)

2.8 Wanneer is bagage niet verzekerd?

Bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig.

- 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:
    Of: in de kofferbak afgedekt met rolhoes of hoedenplank. De kofferbak staat niet in een open verbinding met het passagiersgedeelte.
    (…)
  - 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