Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-269
d.d. 1 oktober 2012
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Consument

tegen

De Friesland Reisverzekeringen N.V., gevestigd te Leeuwarden, hierna te noemen Aangeslotene.

Samenvatting

Reisverzekering. Diverse zaken zijn ontvreemd uit de auto waarmee Consument en haar partner reisden. Aangeslotene behoeft niet meer te vergoeden dan hij heeft gedaan. Wel had de correspondentie met Consument en haar partner, alsook met de Ombudsman en de Commissie adequater en beter toegespitst op de juiste polisbepalingen kunnen zijn.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 24 mei 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

De Commissie heeft afgezien van mondelinge behandeling van het geschil met partijen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft ten behoeve van zichzelf en haar partner bij Aangeslotene een tijdelijke reisverzekering gesloten in verband met een reis naar Costa Rica. De geldigheidsduur van de verzekering was van 12 t/m 28 januari 2011. Blijkens het polisblad was geld meeverzekerd.

3.2 Op 21 januari 2011 hadden Consument en haar partner de huurauto waarmee zij in Costa Rica reisden geparkeerd en waren zij via een circa 100 meter lang pad door bosjes naar een strand gelopen. Na een paar minuten zijn zij naar de auto teruggelopen.
Later bleek dat in die tijd het portierslot aan de passagierszijde was vernield en dat twee koffers en een rugzak met inhoud uit de kofferruimte waren ontvreemd. Deze koffers en rugzak hadden als inhoud geld, betaalpassen, een creditcard, een mobiele telefoon, de paspoorten van Consument en haar partner, en voorts kleding en toiletartikelen. Wegens de noodzaak nieuwe paspoorten en visa voor de USA te verkrijgen moest de terugreis naar Nederland, met tussenstop in de USA, worden uitgesteld en hebben Consument en haar partner nieuwe vliegtickets moeten aanschaffen.

3.3 Artikel 8.4.1 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden bepaalt:

> '(…) is niet verzekerd:
> (…)
> **8.4.1.11** kostbaarheden, reisdocumenten en geld (indien meeverzekerd) gestolen uit of vanaf een vervoermiddel of aanhangwagen (of een andere ondeugdelijk afgesloten ruimte). Dit geldt niet als uw, goed afgesloten, vervoermiddel of aanhangwagen zich, op de camping, bij uw tent bevindt en (…) Onder kostbaarheden wordt in dit verband verstaan: sieraden, bont, horloges, foto-, film-, video-, en computerapparatuur, (verre)kijkers, mobiele telefoons en mobiele (auto)navigatiesystemen;
> (…)
> **8.4.1.3** (*Commissie: bedoeld is:* **8.4.1.13**) andere schade dan aan de bagage zelf (gevolgschade) (…)'

Artikel 8.4.2.4 van deze voorwaarden bepaalt:

> 'voor diefstal van bagage anders dan geld, reisdocumenten of kostbaarheden uit en of vanaf een vervoermiddel tijdens een korte stop geldt dat deze niet voor vergoeding in aanmerking komen als deze niet in een deugdelijk afgesloten (koffer)ruimte zijn opgeborgen, zodanig dat zij van buitenaf niet zichtbaar zijn en er in redelijkheid geen betere maatregelen genomen hadden kunnen worden of was opgeborgen in een deugdelijk afgesloten harde ski- of bagagebox;'

3.4 Verder zijn van belang de volgende bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden:
'**2.3.** (…) U bent verplicht (…)
(…)
2.3.6 alle van belang zijnde gegevens (zoals afschriften, (medische) verklaringen, originele nota's (…) met betrekking tot de omvang van de schade(oorzaak) (…)) te verstrekken;'
en:
'**2.3.14** u kunt geen rechten aan de verzekering ontlenen indien u een of meer van deze verplichtingen niet bent nagekomen en daardoor de belangen van ons of de (…) hebt geschaad of het concreet vaststellen van de schade niet mogelijk is;'
en:
'4.3.10.3 De kosten van reis en verblijf ter verkrijging van de nieuwe documenten worden niet vergoed.'
en:
'**4.3.11** De verzekering dekt:
(…)
4.3.11.3 de extra reiskosten op de terugreis naar Nederland.
Deze kosten komen voor vergoeding in aanmerking indien oponthoud ontstaat door:
(…)' *(Commissie: hier niet aan de orde zijnde schadeoorzaken).*

3.5 Aangeslotene heeft, omdat Consument en haar partner geen nota's van de ontvreemde kleding en toiletartikelen konden overleggen coulancehalve 50% (in totaal een bedrag van € 1.260,93) van de door hen opgegeven waarde ervan vergoed. De overige schade van Consument en haar partner heeft Aangeslotene niet vergoed.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene alsnog de resterende schade ten bedrage van € 5.588,32 vergoedt.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Aangeslotene moet de schade van Consument en haar partner als gevolg van de diefstal alsnog geheel vergoeden. Aangeslotene is niet op de van de zijde van Consument aangevoerde argumenten ingegaan.
- Over artikel 8.4.1 en 8.4.1.11 van de polisvoorwaarden is discussie mogelijk. In dat geval moet het artikel in het voordeel van de consument worden uitgelegd. Bovendien konden van Consument en haar partner in redelijkheid geen betere maatregelen worden verwacht om schade te voorkomen.
- Aangeslotene heeft zich ten onrechte beroepen op artikel 4.3.10.3 van de verzekeringsvoorwaarden om vergoeding van de nieuwe vliegtickets af te wijzen. Ook heeft zij zich ten onrechte beroepen op het feit dat Consument en haar partner niet de hulpverleningscentrale van Aangeslotene hebben ingeschakeld, dit omdat dit beroep volgens de verzekeringsvoorwaarden alleen slaagt als Aangeslotene daardoor benadeeld is. Inschakeling van de hulpverleningscentrale zou hetzelfde kostenplaatje hebben opgeleverd.

- Aangeslotene heeft ten onrechte geweigerd om de gevolgschade van het gemis van kleding en toiletartikelen en om de reis- en verblijfskosten ter verkrijging van nieuwe reis-documenten te vergoeden.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Aangeslotene handhaaft het ingenomen standpunt. Het gaat hier om zaken die zijn gestolen uit een onbeheerd op een openbare parkeerplaats achtergelaten auto. Een dergelijke schade komt volgens de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking. Zij heeft zich schappelijk opgesteld door coulancehalve 50% van de gestolen kleding te vergoeden. De waarde daarvan was voor haar immers op geen enkele wijze te controleren. In de correspondentie met Consument en haar partner en de door dezen ingeschakelde rechtsbijstandverzekeraar heeft Aangeslotene steeds uitgebreid haar standpunt gemotiveerd.

5. Beoordeling

5.1 Voor zover sprake is van diefstal van kostbaarheden zoals omschreven in artikel 8.4.1.11 van de verzekeringsvoorwaarden, reisdocumenten en geld heeft Aangeslotene op grond van dit artikel 8.4.1.11 terecht vergoeding daarvan geweigerd. Dat zelfde geldt op grond van artikel 8.4.1.3 betreffende andere schade dan aan de bagage zelf (gevolgschade) voor de vervangende kleding en toiletartikelen die Consument en haar partner tijdens de reis moesten aanschaffen. Dat geldt op grond van artikel 4.3.10.3 ook voor de kosten van reis en verblijf ter verkrijging van de nieuwe documenten. Op grond van de genoemde polisbepalingen biedt de polis immers geen dekking voor deze schadeposten.

5.2 Aangezien sprake was van een korte stop als bedoeld in artikel 8.4.2.4 van de verzekeringsvoorwaarden kwam de gestolen bagage anders dan geld, reisdocumenten of kostbaarheden in beginsel voor vergoeding in aanmerking. Consument en haar partner hebben echter niet voldaan aan hun in artikel 2.3.6 van de verzekeringsvoorwaarden neer-gelegde verplichting - vergelijk ook artikel 7: 941 lid 2 BW - om bijvoorbeeld de originele nota's over te leggen ter staving van de omvang van de schade. Schending van deze verplichting leidt op grond van artikel 2.3.14 van de verzekeringsvoorwaarden - vergelijk artikel 7: 941 lid 4 BW dat een dergelijk beding in beginsel toestaat - tot verval van het recht op uitkering. Onder die omstandigheden handelde Aangeslotene niet onredelijk door te volstaan met vergoeding van 50% van de door Consument en haar partner opgegeven waarde van deze zaken nu door Consument en haar partner geen enkele nota overhandigd is waardoor het voor Aangeslotene zeer moeilijk was om de schade juist in te schatten.

5.3 Wat betreft de geclaimde nieuwe vliegtickets constateert de Commissie dat extra reiskosten op de terugreis naar Nederland slechts in enkele, in artikel 4.3.11.3 t/m 4.3.11.5 van de verzekeringsvoorwaarden genoemde, hier niet aan de orde zijnde gevallen door Aangeslotene worden vergoed. Aangeslotene heeft dan ook terecht deze kosten niet vergoed.

5.4 De slotsom is dus dat Aangeslotene niet tot een verder gaande vergoeding van de reisschade van Consument en haar partner gehouden is.

5.5 Wel wil de Commissie niet nalaten op te merken dat de correspondentie met Consument en haar partner, alsook met de Ombudsman en de Commissie adequater en beter toegespitst op de juiste polisbepalingen had kunnen zijn.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.