Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0900

(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	18 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Diefstal van bagage. De consument doet een beroep op de verzekering voor schade door diefstal van een schoudertas van de dochter uit een auto. Het verzoek om dekking is afgewezen omdat er een veiliger bewaarplek was voor de tas. De commissie oordeelt dat de schade niet is gedekt. De dochter had de tas mee het restaurant in kunnen nemen waar zij was gaan eten. De consument stelt ook dat een medewerker in een telefoongesprek een dekkingstoezegging heeft gedaan, althans geen voorbehoud heeft gemaakt voor de dekking toen er om nadere informatie over de gebeurtenis en de omvang van de schade werd gevraagd. Deze stelling heeft de verzekeraar, met verwijzing naar zijn gespreksnotitie, gemotiveerd betwist. De consument heeft zijn stelling niet nader onderbouwd zodat onvoldoende is komen vast te staan dat de verzekeraar het gerechtvaardigd vertrouwen heeft gewekt dat de schade is gedekt. 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 september 2024. Namens de consument nam deel aan de hoorzitting mevrouw [naam 1], echtgenote van de consument, en mevrouw [naam 2], dochter van de consument. Namens de verzekeraar namen deel mevrouw mr. [naam 3], juridisch adviseur, mevrouw [naam 4], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid, mevrouw [naam 5], schade adviseur en mevrouw [naam 6], teammanager.

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 met bagagedekking bij de verzekeraar waaronder ook zijn dochter is meeverzekerd. Op de verzekering zijn de voorwaarden DRV-RV-54-222 van toepassing (hierna: de verzekeringsvoorwaarden).

2.2 De consument heeft op 27 december 2023 een beroep op de reisverzekering gedaan voor schade door diefstal van bagage van de dochter uit een auto tijdens haar verblijf in de Verenigde Staten. In het schadeformulier is de gebeurtenis als volgt omschreven:

> *"Mijn dochter [naam dochter] bezoekt haar vriend in de VS, waar hij een half jaar studeert. Zij gingen vanaf het vliegveld naar een restaurant in Palo Alto (Stanford) en bij terugkomst bij de huurauto (gehuurd door zijn ouders) was een vaste achterruit ingeslagen. Een Longchamp tas met inhoud is gestolen. Haar reiskoffer is niet gestolen. (...)"*

2.3 Volgens de schadeopgave zaten in de tas onder meer een laptop, een koptelefoon, opladers, make-up, een zonnebril, een elektrische tandenborstel en oorbellen.

2.4 De dochter heeft aangifte gedaan van de diefstal bij de politie in Palo Alto.

2.5 De verzekeraar heeft de claim bij brief van 29 december 2023 afgewezen met een beroep op artikel 2.7 en 2.8 van de voorwaarden 221.

2.6 De echtgenote van de consument heeft naar aanleiding van de afwijzing op 5 januari 2024 bezwaar gemaakt tegen de afwijzing. Op 11 januari 2023 heeft zij telefonisch contact met de verzekeraar opgenomen. In de telefoonnotitie van de verzekeraar staat:

> *"- Ev is het niet eens met de afwijzing.*
> *- De spullen lagen in de kofferbak, en er is ingebroken.*
> *- Afwijzing laptop terecht, maar ik heb twijfels bij de afwijzing van de niet diefstalgevoelige bezittingen.*
> *- Met vb[1] gebeld, voor second opinion, deze geeft aan dat de claim te makkelijk afgewezen is*
>
> *- Daarom @bagage gestuurd, om een beter beeld te krijgen van wat er gebeurt is*
> *- Adhv die gegevens kan dekking opnieuw bepaald worden."*

2.7 De verzekeraar heeft bij brief van diezelfde datum om extra informatie over de gebeurtenis gevraagd. Verder staat in de brief:

[1] De afkorting 'vb' staat voor 'vraagbaak'

*“**Geeft u ons extra informatie over uw gestolen spullen?***
Is uw schade na onze beoordeling verzekerd? Dan willen wij van elk voorwerp het volgende weten:

(...)”

2.8 De echtgenote heeft de gevraagde informatie over gebeurtenis en de schade verstrekt. In de daaropvolgende correspondentie heeft de verzekeraar het afwijzend standpunt gehandhaafd.

2.9 In reactie op de klacht die de echtgenote heeft ingediend heeft de verzekeraar, bij brief van 23 januari 2024 bevestigd dat de voorwaarden DRV-RV-54-222 van toepassing zijn. De verzekeraar heeft met een beroep op artikel 2.8 van de voorwaarden dekking afgewezen en daarbij verwezen naar hetgeen is bepaald onder *‘Wanneer is bagage niet verzekerd? Verzekerde neemt niet de normale voorzichtigheid in acht’* en *‘Bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig’.*

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert dekking onder de verzekering voor de schade door diefstal van de handtas met inhoud. Hij vordert een bedrag van € 1.727,00 inclusief wettelijke rente vanaf 27 december 2023. Hij heeft ter onderbouwing het volgende aangevoerd.

2.11 De bagage is uit een auto gestolen toen de dochter en haar schoonfamilie voor een korte tijd, ongeveer 45 tot 60 minuten, in een restaurant waren om iets te eten. Aan de verzekeringsvoorwaarden voor dekking bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig zoals bepaald in artikel 2.8 van de verzekeringsvoorwaarden is voldaan. De bagage lag in de kofferbak. De kofferbak was afgesloten en de auto had geblindeerde ramen. Het was donker buiten waardoor het niet mogelijk was om goed in de auto te kijken. De tas bevatte veel spullen en was zwaar. Het was geen alternatief om de tas mee te nemen het drukke restaurant in. Het betrof een grote sushiketen. In een druk restaurant is het lastig om constant op een grote tas te letten. De tas meenemen naar binnen zou dus een verhoogd risico op diefstal meebrengen. Bovendien was de dochter na de lange reis fysiek en mentaal uitgeput waardoor het moeilijker was om de tas veilig te houden. Onder de gegeven omstandigheden was de kofferbak dus de meest veilige plek voor de bagage.

2.12 De vereisten van de normale voorzichtigheid, waarop de verzekeraar zich bij de afwijzing van de dekking heeft beroepen, zijn niet van toepassing omdat sprake is van diefstal van bagage uit een motorrijtuig en dit apart is geregeld in artikel 2.8.

2.13 Op 11 januari 2024 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de echtgenote van de consument en een medewerker van de verzekeraar. De medewerker heeft in dit gesprek het gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat de schade is gedekt. De medewerker heeft hierbij aangegeven dat niet van de dochter kon worden verwacht dat ze alle spullen mee het restaurant in zou nemen.

De medewerker heeft overleg gevoerd met een collega en die heeft dit bevestigd. Vervolgens heeft de medewerker in het gesprek aangegeven dat de zaak 'te kort door de bocht is behandeld' en gevraagd om extra informatie over de gebeurtenis en de schade. Dit deed zij omdat als de laptop niet vergoed zou worden, dit niet gold voor de overige bagage waarvoor, volgens de bepaling over de normale voorzichtigheid, een ander criterium gold. De medewerker heeft door haar handelen duidelijk de indruk gewekt dat in ieder geval een deel van de schade (niet de laptop) zou worden vergoed.

Het verweer

2.14 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 diefstal van de bagage onder de reisverzekering is gedekt. Als het antwoord ontkennend luidt, is aan de orde de vraag of in het gesprek tussen de medewerker en de echtgenote op 11 januari 2024 dekking is toegezegd, althans een gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt dat de schade is gedekt.

Is de diefstal van de bagage gedekt onder de verzekering?

3.2 Het gaat om diefstal van bagage uit een motorrijtuig. Voor deze specifieke situatie is een bepaling opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden. De dekking moet aan de hand van deze bepaling worden beoordeeld. In schadebehandeling is door de verzekeraar ook een beroep gedaan op de normale voorzichtigheid maar deze bepaling is hier niet aan de orde. Dat heeft de verzekeraar in zijn verweer ook erkend.

3.3 Op grond van artikel 2.8 van de voorwaarden is voor dekking van diefstal van bagage uit een motorrijtuig in de eerste plaats vereist dat de verzekerde aantoont dat er geen andere veilige plek was om de bagage te bewaren. De consument is hier niet in geslaagd.

3.4 De consument heeft aangevoerd dat de dochter een lange reis achter de rug had en daardoor vermoeid was, de tas slechts korte tijd in de huurauto lag en het diefstalrisico in het restaurant groter was zodat er geen veiliger alternatief was dan de bagage in de kofferbak op te bergen. De commissie volgt dit betoog niet. Het betrof een schoudertas die relatief eenvoudig kon worden meegenomen. Hoewel de commissie kan begrijpen dat het gewicht van de schoudertas met inhoud aanzienlijk was nu er onder meer een laptop in zat, en dat de dochter na de lange reis vermoeid was, is zij van oordeel dat dit niet maakt dat het niet mogelijk was de tas mee naar het restaurant te nemen. Volgens de consument was het restaurant niet veiliger dan de auto. Ook hierin volgt de commissie de consument niet.

In het restaurant had de dochter de tas in het bijzijn van haarzelf en haar reisgezelschap kunnen houden en zicht op de tas kunnen houden. De schade is dus niet gedekt onder de verzekering.

Is er een dekkingstoezegging gedaan althans is een gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat de schade is gedekt?

3.5 De consument stelt dat in het telefoongesprek is toegezegd dat de schade was gedekt, althans geen voorbehoud is gemaakt voor de dekking en dat daarmee een gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt dat de schade is gedekt. Het ligt op de weg van de consument om deze stelling, bij een gemotiveerde betwisting door de verzekeraar, te bewijzen.

3.6 De verzekeraar betwist de stelling van de consument en verwijst hierbij naar de gespreks-notitie. Daarin staat dat aan de hand van de door de consument te verstrekken nadere stukken de dekking opnieuw kan worden beoordeeld. Met de verwijzing naar deze notitie heeft de verzekeraar gemotiveerd betwist dat er een toezegging is gedaan of dat er geen dekkingsvoorbehoud is gemaakt. Volgens de echtgenote van consument is in dat gesprek niet gezegd dat de dekking opnieuw zou worden beoordeeld en geeft de gespreksnotitie niet weer hoe zij het gesprek heeft ervaren maar zij heeft hiervoor geen bewijs aangedragen. Het gevolg hiervan is dat onvoldoende is komen vast te staan dat de verzekeraar een dekkingstoezegging heeft gedaan, althans geen dekkingsvoorbehoud heeft gemaakt in het gesprek van 11 januari 2024. Er is daarom geen aanleiding om aan te nemen dat bij de echtgenote een gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is het beding 2.8 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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.

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 oktober 2023, 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 verzekeringsvoorwaarden

Interpolis Doorlopende Reisverzekering

Verzekeringsvoorwaarden Bagage (DRV-RV-54-222)

2.8 Wanneer is bagage niet verzekerd?

Verzekerde neemt niet de normale voorzichtigheid in acht.

- Normale voorzichtigheid betekent dat verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Hieraan is bijvoorbeeld niet voldaan als:
  - Verzekerde een koffer laat staan en daar niet bij blijft.
  - Verzekerde een rugtas over de stoel van zijn leuning hangt en daar niet op let.
- Bij diefstalgevoelige bagage neemt verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als verzekerde:
  - De bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet.
  - In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig de bagage niet meeneemt als handbagage.
  - De bagage achterlaat op een kamer in een (apart)hotel, pension, guesthouse of Airbnb.
    - Wel: verzekerde bergt de bagage op de kamer op in een dichte koffer, dichte kast of afgesloten kluis.
  - De bagage zonder toezicht achterlaat in een ruimte.
    - Wel: de ruimte is een afgesloten kleedkamer of een andere afgesloten gemeenschappelijke ruimte en er is zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van die ruimte.
    - Wel: de bagage ligt in een afgesloten kast en er is zichtbare inbraakschade aan de kast.

Bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig.

- Wel: als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
  - 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 afgesloten.
    - 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.