KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 20 d.d. 13 november 2008**
mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. E.M. Dil - Stork en mr. P.A. Offers

## 1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de klacht met bijlagen, ontvangen 12 maart 2008;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- de aanvulling op de klacht van 2 april 2008 met bijlage;
- het antwoord van Aangeslotene van 17 juli 2008 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 4 augustus 2008;
- de dupliek van Aangeslotene van 18 augustus 2008.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op donderdag 30 oktober 2008 waar partijen zijn verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Consument heeft bij Aangeslotene een reisverzekering afgesloten. Hij heeft bij Aangeslotene aangifte gedaan van diefstal van de in zijn auto, een stationcar, aanwezige bagage, welke diefstal op 11 mei 2007 tussen 11.30 en 16.30 uur plaatsvond op het parkeerterrein van een golfclub in Frankrijk. Aangeslotene heeft de schadeclaim door een expert laten onderzoeken. Deze heeft de schade vastgesteld op een bedrag van
€ 4.854,23 na aftrek van het eigen risico. Op een door Consument ondertekende bladzijde van haar conceptrapport heeft de expert aangetekend: '2 grote reistassen - achterin onder plaid - rolhoes niet dicht - rolhoes wekt juist nieuwsgierigheid op'.
Aangeslotene heeft vervolgens bij brief van 9 juli 2007 aan Consument bericht dat zij de schade afwees met een beroep op het bepaalde in artikel 5.B van de Speciale voorwaarden reisverzekering. Artikel 5.B van de Speciale voorwaarden reisverzekering 2006 bepaalt: 'De bagage, anders dan reisdocumenten, geld, geldswaardige papieren, is echter wel verzekerd in een motorrijtuig tussen 08.00 uur en 22.00 uur plaatselijke tijd, alsmede tijdens de heen- en terugreis. De bagage moet dan van buitenaf onzichtbaar zijn opgeborgen in een deugdelijk afgesloten kofferruimte, ski- of bagagebox. De kofferruimte dient te zijn afgedekt met een hoedenplank of soortgelijke stevige afscherming. (…)'.
Bij brief van 17 juli 2007 heeft Consument aan Aangeslotene bericht dat hij eerst een plaid over de bagage had gelegd, toen de rolhoes had dichtgedaan en vervolgens een vuile overall op de rolhoes had gelegd. In een brief van 10 september 2007 heeft Consument aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening bericht dat zijn eveneens ontvreemde en eveneens niet door Aangeslotene vergoede mobiele telefoon met toebehoren zich bevond in het consolekastje tussen de twee voorstoelen.

## 3 Geschil

3.1. Consument vordert: de door de expert vastgestelde schade en voorts een vergoeding van € 5.063,45 voor zijn werkzaamheden om tot een ordentelijke schadeafwikkeling te komen.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De expert heeft de door Consument partieel ondertekende - onjuiste - verklaring onrechtmatig verkregen. Zij heeft Consument overvallen. De kwestie werd in een lawaaiige omgeving op straat en op de steiger bij het huis van Consument door de expert afgehandeld. Haar visitekaartje gaf zij niet. Toezeggingen is zij niet nagekomen. Zij had haast en het gesprek met haar duurde niet zoals zij stelt een uur, maar hoogstens 25 minuten. Consument kwam net met zijn echtgenote terug van een bezoek aan het ziekenhuis toen de expert al een tijdje op hem zat te wachten. Na afloop van het gesprek met de expert moest Consument het conceptrapport ondertekenen, daar volgens haar anders de schadeafwikkeling niet in behandeling werd genomen. De expert wordt klakkeloos geloofd en de verklaringen van Consument worden terzijde geschoven. De expert is ondeskundig en onzorgvuldig te werk gegaan.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
De afwijzingsbrief van 9 juli 2007 heeft Aangeslotene gebaseerd op het rapport van de expert. Deze berichtte dat Consument geen gebruik heeft gemaakt van de in zijn auto aanwezige rolhoes. Consument zou de mening zijn toegedaan, aldus de expert in haar rapport, 'dat een dichte rolhoes het idee wekte dat er bagage onder lag'. Het ook door de expert overgelegde conceptrapport bevat een door Consument ondertekende passage waarin eveneens expliciet staat vermeld dat geen gebruik was gemaakt van de rolhoes met vermelding van de beweegredenen daarvoor, namelijk de overtuiging van Consument dat het gebruik van de rolhoes nieuwsgierigheid opwekt. Het expertiserapport vermeldt voorts dat klager een met verf besmeurde overall op de achterbank liet liggen 'om het idee te wekken dat het een auto van een werkman betrof'. Nadat Aangeslotene de schade had afgewezen, heeft Consument betoogd dat hij wel gebruik heeft gemaakt van de rolhoes. De expert zou dit door haast en onzorgvuldigheid onjuist hebben genoteerd. Bij navraag door Aangeslotene is de expert echter zonder voorbehoud achter haar in haar expertiserapport gerapporteerde bevindingen blijven staan. Aangeslotene handhaaft zijn afwijzende standpunt.

## 4. Zitting

4.1. Ter zitting heeft Aangeslotene meegedeeld dat de Speciale voorwaarden reisverzekering 2006 de hier geldende zijn, en Consument heeft daarmee ingestemd.

4.2 Voorts hebben Consument en Aangeslotene ter zitting hun standpunten nader toegelicht.
- Consument heeft aangevoerd dat de auto op het parkeerterrein in het zicht stond en dat er blijkens het door hem overgelegde e-mailbericht van de manager bij de golfclub regelmatig auto's werden opengebroken. Hij heeft slechts een gedeelte van het conceptrapport van de expert ondertekend. Bovendien was het slechts een conceptrapport. Hij is al vele jaren bij Aangeslotene verzekerd en

heeft slechts eenmaal behoeven te claimen, hetgeen bewijst dat hij zorgvuldig met zijn spullen omgaat.
- Aangeslotene heeft meegedeeld dat het aantal diefstallen op het desbetreffende parkeerterrein niet relevant is. Doorslaggevend is of de rolhoes is gebruikt, een plaid is niet voldoende. Omdat een deel van de bagage zichtbaar was, ontstond een risico dat zij niet wil verzekeren. Daarom is ook geen uitkering gedaan voor de mobiele telefoon. Ook een coulance-uitkering is daarom niet gedaan.

## 5. Beoordeling

5.1 Consument heeft de bladzijde van het conceptrapport van de expert ondertekend waarop de expert heeft vermeld: '2 grote reistassen - achterin onder plaid - rolhoes niet dicht - rolhoes wekt juist nieuwsgierigheid op'. Aangeslotene mag ervan uitgaan dat het op die bladzijde vermelde juist is en dat daaraan niet afdoet dat klager niet alle andere bladzijden van het conceptrapport heeft ondertekend. Bovendien heeft Aangeslotene later navraag gedaan bij de expert, waarbij deze heeft volhard in het eerder door haar gerapporteerde. Ook de door Consument later gestelde ongunstige omstandigheden waaronder het bezoek van de expert heeft plaatsgehad, behoefde voor Aangeslotene geen reden te zijn om niet uit te gaan van de juistheid van het door de expert gerapporteerde en van het op bovenbedoelde bladzijde van het conceptrapport vermelde; veeleer had het dan op de weg van Consument gelegen om de expert gemotiveerd mee te delen dat haar bezoek hem op dat moment dan wel onder die omstandigheden niet schikte.
5.2 Consument heeft gesteld dat op het desbetreffende parkeerterrein meer inbraken in auto's hebben plaatsgevonden, ook in auto's waarin een rolhoes de bagage afdekte. Dit ontneemt echter niet de zin aan de in artikel 5 B van de Speciale voorwaarden reisverzekering gestelde eis dat de kofferruimte moet zijn afgedekt met een hoedenplank of soortgelijke stevige afscherming. Aan deze eis is niet voldaan indien de bagage enkel is afgedekt met een plaid. In het laatste geval is immers zichtbaar dat zich bagage in de auto bevindt, terwijl dat niet het geval is als de bagage wordt afgedekt door een rolhoes. Aangeslotene heeft dan ook op goede grond aan Consument schade-uitkering ter zake van de ontvreemde bagage ontzegd.
5.3 Dat laatste geldt ook voor de mobiele telefoon met toebehoren die zich bevond in het consolekastje tussen de twee voorstoelen. De diefstal van deze voorwerpen is immers als een gevolg te beschouwen van het feit dat van buitenaf zichtbaar was dat zich bagage in de auto bevond. Een dader die zich toegang tot de auto heeft verschaft, zal over het algemeen ook verder kijken of er iets van zijn gading is.

## 6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de klacht af.