Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-520
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 december 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 22 juli 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gestolen bagage geclaimd op zijn reisverzekering. Deze biedt gedeeltelijk dekking. Het waardevolle sporthorloge alsmede het vervangen van de sloten waartoe de verdwenen sleutels behoren, is niet uitgekeerd door Verzekeraar. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar op dit punt uitkering mogen weigeren. In de Voorwaarden is reisbagage uitdrukkelijk uitgesloten van dekking als het een waardevolle zaak betreft en deze niet als handbagage is vervoerd. Wat hieronder moet worden verstaan, staat expliciet in de Voorwaarden genoemd. Ook het vervangen van de sloten komt niet voor vergoeding in aanmerking omdat dit geen reisbagage betreft noch onder de dekking van extra kosten valt.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op de dupliek.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een reisverzekering, verder te noemen Verzekering, waarop van toepassing zijn de voorwaarden 'Doorlopende Reisverzekering World Card Platinum', verder te noemen de Voorwaarden.

2.2 In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

Artikel 40
*'**Aanvullende begripsomschrijvingen** In deze Bijzondere Voorwaarden wordt verstaan onder: […] 3. Waardevolle zaken a. sieraden; b. portable film-, foto-, beeld-, geluids-, en videoapparatuur met de zaken die daarbij horen; c. computerapparatuur met de zaken die daarbij horen; d. beeld- en geluidsdragers; e. telecommunicatieapparatuur (waaronder mobiele telefoons en smartphones) met de zaken die daarbij horen.'*

Artikel 45
*'**Aanvullende uitsluitingen** […] 2. ABN AMRO Schadeverzekering verleent geen dekking voor: […] b. diefstal, verlies, vermissing of beschadiging van waardevolle zaken, reisdocumenten en medicijnen als de verzekerde deze zaken bij vervoer per boot, bus, trein of vliegtuig niet als handbagage meeneemt.'*

Artikel 37
*'**Omvang van de dekking voor extra kosten van vervangend onderkomen** Als door brand, diefstal of een van buiten komend onheil de eigen tent van de verzekerde niet kan worden gebruikt, biedt ABN AMRO Schadeverzekering dekking voor: 1.[…] 2. De extra verblijfkosten die de verzekerde maakt, als tijdens de reis een vervangende tent niet of niet tijdig op de vakantiebestemming beschikbaar is. De vergoeding bedraagt maximaal €50,- per verzekerde per dag voor maximaal 50 dagen.*'

Onder Algemene Begripsomschrijvingen staat, voor zover relevant:
*'**Sieraden***
[…]
- *Horloges.'*

2.3 Consument is op 26 augustus 2018 naar Malaga gevlogen en daarna is hij per bus verder gereisd naar [plaatsnaam]. Tussen Malaga en [plaatsnaam] heeft de bus nog eenmaal een stop gemaakt. Toen hij in [plaatsnaam] is aangekomen, is gebleken dat de koffer van Consument niet meer in de laadruimte onder in de bus stond.

2.4 Consument heeft naar aanleiding van de diefstal/het verlies van de koffer een claim ingediend bij Verzekeraar.

2.5 Verzekeraar heeft een expert ingeschakeld en op basis daarvan een bedrag van € 1.659,17 uitgekeerd.

2.6 Consument heeft over de hoogte van het uitgekeerde bedrag geklaagd bij Verzekeraar en daarna hierover een klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert €5.000,00. Dit bedrag vertegenwoordigt de schade door diefstal van onder meer kleding, horloge, toiletartikelen, koffer, telefoon, sportkleding, hardloop-schoenen, verblijf en onderhoudskosten en taxi.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen. Consument stelt dat hem onterecht een te klein bedrag is uitgekeerd en voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft onvoldoende uitgekeerd naar aanleiding van de kosten die Consument noodgedwongen heeft moeten maken voor het aanschaffen van vervangende producten. Consument heeft gekozen voor Verzekering om zich tegen dit soort tegenslagen te verzekeren.
- Consument heeft noodgedwongen verblijfkosten moeten maken, die niet vergoed zijn.
- De waarde van het horloge van Consument staat niet in verhouding tot het bedrag dat hem door Verzekeraar is uitgekeerd.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft recht op uitkering van het bedrag dat de gestolen bagage vertegenwoordigt, zoals vastgesteld door de expert. Het kostbare sporthorloge komt niet voor vergoeding in aanmerking. Dit kan worden aangemerkt als een waardevolle zaak, zoals bedoeld in artikel 40 van de Voorwaarden. Consument had dit op grond van artikel 45 lid 2 van de Voorwaarden moeten vervoeren als handbagage. Nu hij het horloge in de koffer, die in de laadruimte onderin de bus werd geplaatst, heeft vervoerd, heeft hij niet volgens de in artikel 45 voorgeschreven voorzichtigheidsnorm gehandeld. Verzekeraar is daarom niet tot uitkering verplicht.
- Consument heeft in zijn claim ook de kosten opgenomen voor het vervangen van auto- en huissloten. Dit is echter geen reisbagage noch is het onder te brengen onder de extra kosten die alleen in de situaties, genoemd in de Voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komen. Deze situaties staan opgesomd in artikel 34 tot en met 37 van de Voorwaarden.

- Consument vordert ook uitkering van kosten gemaakt voor extra hotelovernachtingen. Deze extra kosten staan evenmin genoemd in de Voorwaarden en komen daarom niet voor vergoeding in aanmerkingen. De hotelovernachting op de dag van de diefstal is door Verzekeraar vergoed.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de door Consument geclaimde maar door Verzekeraar geweigerde schadevergoeding op basis van de Voorwaarden voor uitkering in aanmerking komt.

4.2 Op grond van de Voorwaarden dient Consument waardevolle zaken tijdens een busreis als handbagage te vervoeren. Onder 'waardevolle zaken' wordt ook verstaan 'sieraden' en uit de begripsomschrijving van 'sieraden' blijkt dat horloges ook als sieraden worden beschouwd. Door zijn horloge in de koffer te doen terwijl dit als handbagage vervoerd had moeten worden, heeft Consument niet conform de Voorwaarden gehandeld. De Commissie oordeelt op basis hiervan dat Verzekeraar het bedrag dat de waardevolle spullen zou vergoeden niet hoeft uit te keren.

4.3 De extra kosten voor het vervangen van de auto- en huissloten zijn niet gedekt op grond van de Voorwaarden. Consument heeft onvoldoende aangetoond dat deze kosten wel onder de verzekeringsdekking zouden vallen. Volgens de Commissie heeft Verzekeraar de kosten hiervoor mogen weigeren uit te keren.

4.4 Verzekeraar heeft in zijn dupliek gereageerd op het punt van de onkosten gemaakt voor het noodgedwongen verblijf in een hotel op de dag van de diefstal. Verzekeraar heeft meegedeeld dat hij deze kosten zou uitkeren alsmede het bedrag dat de gestolen koffer zelf vertegenwoordigt. Op dit punt zal Commissie zich verder onthouden van haar oordeel.

4.5 De Commissie wijst de vordering van Consument af nu het de Commissie is gebleken dat op grond van de Voorwaarden er geen uitkeringsplicht voor Verzekeraar bestaat. Het is daardoor komen vast te staan dat Verzekeraar niet toerekenbaar is tekortgeschoten en uitkering heeft mogen weigeren.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.