Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1037
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 8 december 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. De portemonnee van de consument is tijdens een vakantie gestolen uit een tentkast in de tent op het moment dat de consument een uurtje weg was om boodschappen te doen. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de portemonnee niet was opgeborgen in een afgesloten kast en geen zichtbare inbraakschade aan de kast te zien was. Daarmee is niet voldaan aan de in artikel 12 van de verzekeringsvoorwaarden genoemde voorwaarde voor diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen. De commissie volgt de verzekeraar in zijn verweer. De tentkast was niet afgesloten. Het dichtritsen van de kast kan niet als 'afsluiten' worden aangemerkt. De vordering is afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Tijdens de vakantie van de consument is zijn portemonnee gestolen op 22 juni 2021. De consument had de portemonnee achtergelaten in de tent toen hij samen met zijn echtgenote boodschappen ging doen.

De portemonnee was opgeborgen in een tentkastje, achter een rits. Toen hij na een uur terugkwam, was de portemonnee weg. In de portemonnee zat contant geld, een rijbewijs, kentekenbewijs en diverse (bank)passen.

2.2 De consument heeft op 26 juni 2021 aangifte van de diefstal gedaan bij de politie. Hij heeft de diefstal gemeld op zijn reisverzekering bij de verzekeraar en verzocht om uitkering voor de schade. De verzekeraar heeft de claim afgewezen met een beroep op artikel 12 van de verzekeringsvoorwaarden. Het gaat om diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen en aan de voorwaarden waaronder hiervoor dekking bestaat was niet voldaan.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert vergoeding van de schade door diefstal van zijn portemonnee. Hij heeft de schade begroot op een bedrag van € 280,00.

2.4 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd. De schade is gedekt onder artikel 12 van de voorwaarden. De portemonnee lag in een afgesloten tentkast. De kast was met een rits afgesloten en uit de voorwaarden blijkt niet dat de kast met een slot had moeten worden afgesloten. In artikel 13 van de voorwaarden is namelijk wel expliciet vermeld dat de daar bedoelde kast moet zijn afgesloten met een slot. De rits is duidelijk beschadigd geraakt bij de diefstal, dus er is sprake van braakschade. De beschadiging van de rits was voor de diefstal niet aanwezig. Zou dat wel zo zijn, dan had de consument de kast niet als gebruikelijk kunnen afsluiten.

Het verweer

2.5 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 oordelen over de vraag of de diefstal van de portemonnee is gedekt onder de voorwaarden van de reisverzekering.

Juridisch kader

3.2 Voor de beoordeling van de dekking gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt en wat hierin over een dergelijke situatie is bepaald. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbij hij bereid is dekking te verlenen.[1]

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te vinden op www.rechtspraak.nl

De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen met een beroep op de volgende artikelen uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden (DRV-RV-54-191):

*"**Artikel 12 Zijn diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen ook verzekerd?***
Ja, als een verzekerde daar extra goed op let of goed heeft opgeborgen.

- *De verzekerde houdt de spullen vast of binnen direct handbereik en ziet ze direct.*
  - *In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig mogen de spullen alleen mee als handbagage.*
- *De verzekerde laat spullen achter in een ruimte die goed op slot is.*
  - *De spullen staan in een afgesloten kleedkamer of een andere afgesloten gemeenschappelijke ruimte en er is zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van de ruimte.*
- *De verzekerde laat spullen achter in een ruimte die niet goed kan worden afgesloten.*
  - *Alleen verzekerd als de spullen in een afgesloten kast worden opgeborgen en er is zichtbare inbraakschade aan de kast.*

(…)"

In dit artikel is een verscherpte norm opgenomen voor diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen. De verzekeraar heeft met dit artikel bepaald dat de verzekerde extra voorzichtig met die bezittingen moet omgaan.

3.3 In de verzekeringsvoorwaarden staat in de begrippenlijst dat met 'Diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen' onder meer het volgende wordt bedoeld: *"(…) geld (…) Paspoorten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen"*. Nu het in deze kwestie om de diefstal van een portemonnee – en daarmee een diefstalgevoelige persoonlijke bezitting – gaat, zal de vraag of de schade voor vergoeding in aanmerking komt, moeten worden beoordeeld aan de hand van dit artikel.

3.4 In artikel 12 is bepaald dat diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen zijn verzekerd als de verzekerde daar extra goed op let of deze bezittingen goed heeft opgeborgen. Daarbij heeft de verzekeraar bepaald dat als de verzekerde de spullen achterlaat in een ruimte die niet goed kan worden afgesloten, de spullen alleen zijn verzekerd als de spullen in een afgesloten kast zijn opgeborgen en er zichtbare inbraakschade aan de kast is. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de portemonnee niet was achtergelaten in een afgesloten kast en omdat er geen zichtbare braakschade aan de tentkast is. Daarnaast stelt de verzekeraar dat de consument niet goed op zijn spullen heeft gelet zodat ook op grond van artikel 18 van de verzekeringsvoorwaarden geen recht op dekking bestaat.

Lagen de spullen in een afgesloten kast?

3.5 Partijen verschillen van mening over wat moet worden verstaan onder het begrip 'afgesloten kast' als bedoeld in artikel 12.

Volgens de verzekeraar is hiermee bedoeld dat de kast met een slot moet worden afgesloten. De consument is het hier niet mee eens en stelt dat niet in de voorwaarden staat dat de kast met een slot moet zijn afgesloten. Hij wijst er daarbij op dat in artikel 13 wel expliciet staat dat de daar bedoelde kast met een slot moet zijn afgesloten. Hieruit volgt, aldus de consument, dat als het een vereiste is dat de kast met een slot moet zijn afgesloten, de verzekeraar dit in de voorwaarden opneemt.

3.6 De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar. Het gaat hier om de vraag hoe een bepaling in de verzekeringsvoorwaarden moet worden uitgelegd. Daarvoor zijn in de uitspraken van de hoogste rechter, de Hoge Raad, richtlijnen te vinden.[2] Deze richtlijnen houden kort samengevat in dat voor een uitleg van de voorwaarden moet worden gekeken naar alle omstandigheden die een rol hebben gespeeld toen de partijen het contract sloten. Of, juridisch gesproken: van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar wat de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.

3.7 In dit geval gaat het om de uitleg van de voorwaarden in een consumentenverzekerings-overeenkomst. Kenmerkend aan zo'n overeenkomst is dat de partijen meestal niet onderhandelen over de afspraken; die zijn simpelweg bepaald door de verzekeraar. Bij verschil van mening over de uitleg van dergelijke eenzijdig opgelegde bepalingen, geldt daarom de volgende regel. Er moet dan worden gekeken naar objectieve factoren zoals de letterlijke bewoordingen van de tekst, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[3]

3.8 De commissie zal de taalkundige uitleg van het begrip 'afsluiten' vaststellen aan de hand van de definitie die Van Dale van dit begrip geeft (te raadplegen op www.vandale.nl). In de Van Dale wordt 'afsluiten' als volgt omschreven:

af·slui·ten (sloot af, heeft afgesloten)

1 door sluiting ontoegankelijk maken
2 op slot doen
3 de toevoer verhinderen: het gas afsluiten
4 tot stand brengen: een verzekering afsluiten

[2] Zie rechtsoverweging 3.6 van de volgende uitspraak van de Hoge Raad: HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601 en HR 16 mei 2008, ECLI:NL:HR:2008:BC2793, te vinden op www.rechtspraak.nl

Volgens deze definitie wordt met afsluiten bedoeld 'door sluiting ontoegankelijk maken' en 'op slot doen'. De consument heeft verwezen naar andere bepalingen in de verzekeringsvoorwaarden. De commissie is van oordeel dat het feit dat in artikel 13 wel expliciet staat genoemd dat de kast met een slot moet zijn afgesloten, niet maakt dat daaruit volgt dat het vereiste dat de kast met een slot moet worden afgesloten onder artikel 12 niet geldt. Voor dit oordeel is relevant dat het onder de tweede bulletpoint van artikel 12 gaat om de situatie dat spullen in een ruimte worden achtergelaten 'die goed op slot is'. Ter verduidelijking staat bij die situatie: 'de spullen staan in een afgesloten kleedkamer of een andere afgesloten gemeenschappelijke ruimte en er is zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van de ruimte.' Met de situatie onder de tweede bulletpoint wordt onderscheid gemaakt met de situatie die onder de derde bulletpoint is omschreven: de spullen zijn achtergelaten in een ruimte die niet goed kan worden afgesloten. In die situatie geldt dat de spullen in een 'afgesloten kast' moeten worden opgeborgen. Gelet op de bepaling in het geheel gelezen, is duidelijk dat de verzekeraar heeft bedoeld dat de kast waarin de diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen worden opgeborgen met een slot is afgesloten.

3.9 Vaststaat dat de tentkast niet met een slot kon worden afgesloten, alleen met een rits. Met het dichtritsen van de kast is de kast niet ontoegankelijk. Het dichtritsen van de kast kan niet worden gelijkgesteld met 'afsluiten' zoals bedoeld in artikel 12. Dit betekent dat de diefstal van de portemonnee niet was verzekerd. De verzekeraar heeft de dekking mogen afwijzen. De commissie hoeft op de overige discussiepunten daarom niet meer in te gaan.

Slotsom

3.10 De diefstal van de portemonnee is niet gedekt onder de voorwaarden. De vordering zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.