Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0880

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	14 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V. h.o.d.n AEGON Schadeverzekering, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Bij een reis naar de Verenigde Staten zijn de koffers van de consument met vertraging aangekomen. De consument kan zich niet vinden in de uitkering van € 100,- voor vervangende kleding en toiletartikelen door de verzekeraar. De commissie oordeelt dat de verzekeraar niet gehouden is tot uitkering van meer dan € 100,- en wijst de vordering van de consument af.

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 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 Op 2 maart 2024 is de consument via Londen in Engeland naar New Orleans in de Verenigde Staten gevlogen. Daar aangekomen bleken haar koffers te zijn achtergebleven bij de overstap in Engeland. Omdat de consument vanaf 3 maart 2024 een achtdaagse cruise had geboekt, heeft zij halsoverkop kleding, schoeisel, toiletartikelen en een grote reistas aangeschaft voor in totaal € 684,21. Daarnaast heeft zij € 125,- aan kosten gemaakt om met de vliegtuigmaatschappij te communiceren over de achtergebleven koffers. De koffers zijn op 8 maart 2024 in het hotel van de consument in de Verenigde Staten afgeleverd.

Na terugkomst van de cruise heeft de consument de koffers op 10 maart 2024 in ontvangst genomen.

2.2 De consument heeft de kwestie gemeld onder haar Doorlopende Reisverzekering Allrisk bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft € 125,- voor telecommunicatie uitgekeerd en € 100,- voor vervangende goederen. Daarbij heeft de verzekeraar een beroep gedaan op artikel 3.1.1 van verzekeringsvoorwaarden 3032, waarin de kosten voor vervangende goederen bij vertraging van bagage zijn gemaximeerd op € 100,- per persoon.

De klacht en vordering

2.3 De consument is niet tevreden over de hoogte van de uitkering van de verzekering. Toen zij de verzekering in 2017 afsloot, stond in de voorwaarden bij vermissing of verlies van bagage een maximum van € 5.000,-. Nu blijkt dat de voorwaarden zijn aangepast en dat er maar € 100,- wordt uitgekeerd voor vervangende bagage. De consument vordert een redelijke vergoeding van haar schade. Zij heeft nooit eerder een schade gemeld en vindt dat daar ook rekening mee moet worden gehouden.

Het verweer

2.4 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

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de verzekeraar gehouden is om meer uit te keren dan € 100,- in verband met de vertraagde aankomst van de bagage van de consument. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en acht de klacht van de consument ongegrond. Zij legt hierna uit waarom.

Wat zijn partijen overeengekomen?

3.2 Van belang is wat partijen hebben afgesproken over de dekking van de verzekering.

3.3 Niet ter discussie staat dat de consument haar koffers – met vertraging – terug heeft gekregen. De verzekeraar voert daarom terecht aan dat geen sprake is van verlies van bagage, met de daarbij behorende maximumvergoeding in de verzekeringsvoorwaarden.

3.4 Voor *"kosten van vervangende kleding en/of toiletartikelen bij vermissing/vertraagde aankomst tijdens het vervoer naar de reisbestemming van bagage"* is in de toepasselijke verzekerings-voorwaarden 3032 een maximum van € 100,- per persoon opgenomen. De verzekeraar betwist dat dit maximum na afsluiting van de verzekering door de consument in 2017 is aangepast. Ter onderbouwing daarvan heeft de verzekeraar het polisblad uit 2017 en de daarop van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden 3025 overgelegd.

Ook hierin staat voor *"kosten van vervangende kleding en/of toiletartikelen bij vermissing/vertraagde aankomst van bagage"* een maximum van € 100,- per persoon. Daarmee is niet relevant of de verzekeringsvoorwaarden na het afsluiten van de verzekering zijn aangepast en of dit op de juiste wijze is gebeurd.

Coulance niet afdwingbaar

3.5 De consument heeft nog aangevoerd dat zij nooit eerder een schade heeft gemeld. Zij vindt dat daar rekening mee moet worden gehouden. De commissie merkt op dat de consument hiermee verzoekt om coulance. De verzekeraar heeft te kennen gegeven niet bereid te zijn de consument uit coulance tegemoet te komen. Een tegemoetkoming uit coulance is niet juridisch afdwingbaar. Dit betekent dat de vordering van de consument ook op deze grond niet kan worden toegewezen.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is de maximale vergoeding voor vervangende kleding en/of toiletartikelen bij vertraagde aankomst van bagage in 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.

3.7 De conclusie is dat de verzekeraar niet kan worden verplicht om meer dan € 100,- uit te keren voor vervangende kleding en toiletartikelen in verband met de vertraagde aankomst van de koffers van de consument in de Verenigde Staten. De vordering van de consument moet dus worden afgewezen.

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 oktober 2023, 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