Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-295
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Tijdens een doorreis door Italië is bagage uit de bestelbus van Consument gestolen. Op grond van de voorwaarden is geen dekking als de spullen zonder direct toezicht waren achterlaten, tenzij de spullen in een afgesloten ruimte van een vervoermiddel zaten en niet van buitenaf zichtbaar waren. Consument heeft niet aangetoond dat de bagage niet zichtbaar was. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Tijdens doorreis in Italië met een bestelbus/kampeerbus is op 15 juli 2019 uit deze bus bagage gestolen. De bus was tijdens het boodschappen doen geparkeerd bij een winkelcentrum in Rome. Bij terugkomst bij de bus bleek dat in de bus was ingebroken en dat veel bagage was gestolen.

2.2 Consument heeft een doorlopende reisverzekering met Allrisk dekking bij Verzekeraar. Hij heeft de schade op 15 juli 2019 gemeld bij Verzekeraar.

In aanvulling op de schademelding heeft hij per e-mail van 13 september 2019 nadere informatie en foto's van de bestelbus na de diefstal aan Verzekeraar gestuurd.

2.3 In artikel 2.1 van de toepasselijke voorwaarden 3025 is bepaald:

2.1.1 Dekking bagage en (goederen in) logiesverblijven
Wat is verzekerd?
Doorlopende Reis Allrisk
Bagage
Wij verzekeren uw bagage tegen bijna iedere onvoorziene schade tijdens de looptijd van uw verzekering. Zolang de schade niet is uitgesloten in deze Polisvoorwaarden in 2.1.2. (…)

2.1.2 Wat is niet verzekerd?
U bent niet verzekerd voor:
- diefstal of vermissing van bagage en kostbaarheden als u deze zonder direct toezicht heeft achtergelaten.
  U heeft wel dekking als de spullen:
  - in een afgesloten (bagage)ruimte van een vervoermiddel zaten. Ze mogen dan niet van buitenaf zichtbaar zijn;
  - waren opgeborgen in een andere behoorlijke afgesloten ruimte;

(…)

2.4 Verzekeraar heeft de schade met een beroep op artikel 2.1.2 van de voorwaarden afgewezen. Hierover gaat de klacht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking voor de diefstal van de bagage door betaling door Verzekeraar van een bedrag van € 13.030,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- De bagage lag op het moment van de diefstal in de bestelbus. De bus is voorzien van alarm, een wand tussen de stoelen en de laadruimte, en geblindeerde ramen met daarvoor zwarte rolgordijnen. Op de foto's is te zien dat de ramen van het achterste gedeelte donker zijn. Van buitenaf was niets te zien van de inhoud van de bus. De paar spullen die voorin de bus lagen, zaten in het handschoenenkastje en waren dus ook niet van buitenaf zichtbaar. Consument heeft ervoor gezorgd dat de spullen niet zichtbaar waren en de auto geparkeerd waar het druk was en waar veel andere auto's geparkeerd stonden.

Omdat Consument met tentjes op een camping stond, heeft hij de bus gebruikt om de bagage veilig op te bergen. Hij heeft zorgvuldig gehandeld.

- De derden hebben zich toegang tot de bus verschaft door een raam eruit te snijden. Zij hebben de wand weggeduwd, deze lag na de inbraak plat in de laadruimte. De foto's die Consument aanvankelijk aan Verzekeraar had gestuurd, waren gemaakt direct na de diefstal. Daarom is daarop de wand niet te zien.
- Consument heeft Verzekeraar uitgenodigd de bus ter plaatse te bekijken. Verzekeraar vond dit evenwel niet nodig. Hierdoor is de situatie door Verzekeraar niet goed ingeschat en heeft hij de schade onterecht afgewezen.

Verweer Verzekeraar

- Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie moet beoordelen of Verzekeraar de claim van Consument voor de diefstal van de bagage uit de bus, heeft mogen afwijzen.

4.2 Als uitgangspunt geldt dat wat tussen partijen is afgesproken, en dus datgene wat in de polis en de voorwaarden is bepaald. In artikel 2.1.2 van de voorwaarden staat dat geen dekking bestaat als de spullen zonder direct toezicht zijn achtergelaten. Dit is anders als de spullen in een afgesloten (bagage)ruimte van een vervoermiddel zaten en niet van buitenaf zichtbaar waren. Artikel 2.1.2 van de Voorwaarden is een zogenoemde 'primaire dekkingsbepaling'. Dit houdt in dat verzekeraar hiermee de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen. Dat staat Verzekeraar in beginsel vrij.

4.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of de bagage die in de bestelbus lag op het moment van de diefstal van buitenaf zichtbaar was. Het ligt op de weg van Consument, die stelt dat de schade is gedekt, feiten en omstandigheden aan te voeren op grond waarvan kan worden aangenomen dat de schade niet zichtbaar was. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument niet heeft aangetoond dat de wand die achter de stoelen geplaatst zou zijn, daar ook aanwezig was op het moment van de diefstal. De bagage bevond zich daardoor niet in een afgesloten (bagage)ruimte. Verzekeraar stelt ook dat niet is aangetoond dat de bagage door de ramen niet zichtbaar was. De ramen zijn getint, maar niet geblindeerd. Verzekeraar heeft zijn standpunt gebaseerd op de foto's van de bus op de plaats van de inbraak die Consument per e-mail van 13 september 2019 heeft overgelegd.

De foto's die Consument later, in de klachtprocedure bij Kifid, heeft overgelegd, tonen niets aan over de aanwezigheid van een wand en geblindeerde ramen ten tijde van de diefstal. Daarbij komt dat ook op die foto's is te zien dat inkijk door de ramen mogelijk was.

4.4 De Commissie volgt Aegon in zijn standpunt. De laadruimte van de auto heeft twee zijramen en een raam in de achterklep over de breedte van de auto. Op de foto's die Verzekeraar heeft ingediend, en die Consument per e-mail van 13 september 2019 aan Verzekeraar heeft gestuurd, is goed te zien dat de ramen getint zijn. Ook is te zien dat voor de achterste zijramen een donker (zonne)scherm is geplaatst. Dit scherm heeft evenwel niet dezelfde afmetingen als het zijraam van de auto, waardoor een lichtere rand aan de zijkanten van de schermen zichtbaar is. Vanaf de zijkant van de auto, is door het zijraam met (zonne)scherm de achterruit en de daarop aangebrachte tekst, zichtbaar. Ook is door een zijraam naast de stoelen van de achterbank het achterste zijraam aan de andere zijde van de auto zichtbaar en is daardoorheen weer zichtbaar wat zich aan de andere kant van de auto, buiten, bevindt. Op de foto's die Consument later heeft gemaakt en in de klachtprocedure heeft overgelegd, zijn ook het zijraam en het achterraam te zien. Op de foto van het zijraam, is (weliswaar moeilijk door sterke weerspiegeling van het raam) naast het (zonne)scherm een deel van de binnenkant van de auto te zien. Op de foto van de achterzijde van de auto met openstaande achterklep, is te zien dat het achterraam is afgeplakt, en dat daar licht doorheen komt.
De Commissie is van oordeel dat niet kan worden aangenomen dat de bagage in de laadruimte van de bus van buitenaf niet zichtbaar was. Mogelijk was door de getinte ruimte niet zichtbaar *wat* zich in de laadruimte bevond, maar naar het oordeel van de Commissie was gelet op de mate waarin de ramen doorschijnend zijn, wel zichtbaar *dat* in de laadruimte spullen lagen. Gelet op het uitgangspunt dat het aan Consument is aan te tonen dat de spullen niet van buitenaf zichtbaar waren en de foto's waarop te is zien dat van geblindeerde ramen geen sprake was, lag het niet op de weg van Verzekeraar de bus ter plaatse te bezichtigen. Uit het bovenstaande volgt dat Verzekeraar zich op de uitsluiting van de dekking in artikel 2.1.2 van de voorwaarden mocht beroepen.

4.5 Verzekeraar heeft in zijn verweerschrift ook nog andere argumenten aangevoerd waarom de schade niet is gedekt, maar daar hoeft de Commissie, gelet op het bovenstaande niet meer op in te gaan.

4.6 De slotsom is dat de schade niet is gedekt en de vordering zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.