Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-159
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 6 maart 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep op zijn reisverzekering gedaan, met betrekking tot het verlies van zijn hoortoestellen. Hij heeft bij de reisaccommodatie na terugkomst van de reis aangegeven dat hij zijn hoortoestellen waarschijnlijk op het nachtkastje van de gehuurde kamer heeft laten liggen. De verzekering bevat een dekkingsuitsluiting voor verloren zaken die zonder toezicht zijn achtergelaten. Consument stelt dat hij niet zeker weet waar hij de hoortoestellen is verloren. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar Consument niet kan vastpinnen op het woordje 'waarschijnlijk' in zijn e-mail aan de accommodatie. Verzekeraar heeft onvoldoende gesteld dat de dekkingsuitsluiting van toepassing is. De commissie wijst de vordering toe.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 een onder meer een doorlopende reisverzekering (hierna: 'de Verzekering') gesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden 'Aegon Doorlopende Reisverzekering Bijzondere Voorwaarden nr. 3018' (hierna: 'Verzekeringsvoorwaarden') welke – voor zover relevant – bepalen:

(…)
"***3.1. Basisdekking Doorlopende Reisverzekering***
3.1.1 Bagage en (goederen in) logiesverblijven
Wat is verzekerd?
Bagage
Wij verzekeren uw bagage tegen bijna iedere onvoorziene schade tijdens de looptijd van uw verzekering. Zolang de schade niet is uitgesloten volgens de Algemene Voorwaarden of in deze Bijzondere Voorwaarden.

U bent verzekerd voor:
• bagage en kostbaarheden, maximaal € 2.500,- per persoon en € 5.000,- voor alle verzekerden samen.
Voor een aantal spullen in uw bagage en voor kostbaarheden geldt een maximum verzekerd bedrag. Welke spullen dit zijn, leest u hieronder. Deze spullen zijn onderdeel van het complete verzekerde bedrag voor bagage en kostbaarheden.
U bent verzekerd voor:
• schade aan lijfsieraden en horloges tot maximaal € 250,- per gebeurtenis;
• schade aan opvouwbare- en opblaasbare boten en zeilplanken tot maximaal € 250,- per gebeurtenis;
• schade aan invalide- en kinderwagens tot maximaal € 250,- per gebeurtenis;
• schade aan brillen (geen zonnebrillen) tot maximaal € 250,- per gebeurtenis;
• schade aan zonnebrillen tot maximaal € 100,- per gebeurtenis;
• schade aan sportuitrusting en (sport)fietsen tot maximaal € 250,- per gebeurtenis;
• schade aan privé mobiele telefoons inclusief beltegoed tot maximaal € 250,- per kalenderjaar;
• schade aan computerapparatuur en foto- en filmapparatuur tot maximaal € 500,- per gebeurtenis;
• diefstal en vermissing van geld en geldswaardige papieren tot maximaal € 250,- per gebeurtenis;
• kosten van vervangende kleding en/of toiletartikelen bij vermissing/vertraagde aankomst van bagage tot maximaal
€ 100,- per persoon en € 250,- voor alle verzekerden samen;
• de kosten voor het huren van ski's of snowboards als u uw eigen ski's of snowboards niet meer kunt gebruiken doordat deze
kapot zijn gegaan of zijn gestolen tot maximaal € 250,- per gebeurtenis.
(…)
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 (bagageruimte) van een vervoermiddel zaten. Ze mogen dan niet van buitenaf zichtbaar zijn;
– waren opgeborgen in een andere behoorlijk afgesloten ruimte;
(…)"

2.2 Consument is eind augustus tot 2 september 2016 op een fietsvakantie geweest in Duitsland. Na terugkomst daarvan heeft hij thuis bemerkt dat hij zijn hoortoestellen miste.

2.3 Op 2 september 2016 heeft Consument bij de vakantie-accommodatie waar hij tijdens zijn vakantie verbleef geïnformeerd of zijn hoortoestellen waren gevonden. Consument heeft daartoe de volgende e-mail gestuurd aan de accommodatie:
(…)
"*Ik heb deze week met 3 vrienden in het vakantiepark [Naam vakantiepark] verbleven. Onder de naam* [naam] *hebben wij daarin appartement [nummer] verbleven. Thuis gekomen merk ik dat ik mijn gehoorapparaat ben vergeten. Ik sliep in de tweepersoonskamer linksboven op de 1 e etage. Waarschijnlijk heb ik ze op het nachtkastje laten liggen. Mocht u het gevonden hebben of is het afgegeven bij de receptie, zou u het dan naar mij toe kunnen sturen? Mijn adres:* [adres] *Alvast vriendelijk dank voor de moeite, uiteraard ben ik bereid de kosten te vergoeden.*"

2.4 Op 6 september 2016 heeft een medewerker van de vakantie-accommodatie Consument laten weten dat de hoortoestellen niet waren gevonden.

2.5 Op 7 september 2016 heeft Consument bij de Politie aangifte gedaan van vermissing van de hoortoestellen.

2.6 Eveneens begin september 2016 heeft Consument bij Verzekeraar melding gedaan van de vermissing van de hoortoestellen met verzoek tot uitkering. Verzekeraar heeft het verzoek tot uitkering afgewezen bij brief van 15 september 2016 met verwijzing naar artikel 3.1.1. van de Verzekeringsvoorwaarden.

2.7 Consument heeft zich vervolgens beklaagd over de afwijzing van Verzekeraar. Op 26 september 2016 heeft Verzekeraar aangegeven bij zijn standpunt te blijven, onder verwijzing naar de voornoemde brief van 15 september 2016.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog zijn schade vergoedt door uitkering van de aanschafwaarde van de hoortoestellen, zijnde een bedrag van € 2.196,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is op grond van de Verzekeringsvoorwaarden tot uitkering gehouden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument weet niet waar, wanneer en hoe hij zijn hoortoestellen is verloren. Hij weet echter wel *dat* dit tijdens de vakantiereis is gebeurd, zodat Verzekeraar gehouden is om uit te keren.
- Verzekeraar beroept zich ten onrechte op een e-mail van Consument aan de vakantie-accommodatie, waarin Consument aangaf zijn hoortoestellen *waarschijnlijk* op het nachtkastje in deze accommodatie te hebben achtergelaten. Waarschijnlijk legt Verzekeraar uit als *zeker*, zodat Consument de hoortoestellen onbeheerd zou hebben achtergelaten, hetgeen niet juist is. Verzekeraar pint Consument daarmee vast op het woordje 'waarschijnlijk', terwijl helemaal niet duidelijk is of dat wel de toedracht was van de schade.

Verzekeraar borduurt gedurende deze procedure steeds voort op allerlei aannames die niet voor rekening van Consument komen. Consument heeft daarentegen verschillende mogelijkheden van verlies tijdens de vakantie opengelaten.

- Ten onrechte trekt Verzekeraar de oprechtheid van Consument in twijfel, terwijl Consument direct contact opnam met de vakantie-accommodatie. Het was echter logisch dat Consument eerst navroeg bij het vakantieverblijf. Helaas konden daar de hoortoestellen niet worden gevonden. Had Consument niet direct geïnformeerd bij de vakantie-accommodatie in de bewoordingen zoals hij heeft gedaan, dan was er gewoon uitgekeerd omdat Verzekeraar hem dan niet op zijn eigen woorden had vastgepind.
- Wanneer Consument zijn hoortoestellen niet in zijn oren had, had hij ze vaak bij zich in zijn borstzak. Ook legde Consument de hoortoestellen vaak op tafel wanneer ze gingen irriteren na lange tijd in het oor te zitten. Tijdens het fietsen had hij de hoortoestellen niet in omdat de rijwind dan veel geruis veroorzaakte. Wellicht zijn ze ook op enig moment uit de zak van Consument gevallen. Kortom, er zijn legio mogelijkheden waardoor de hoortoestellen tijdens de vakantie vermist kunnen zijn geraakt.
- Verzekeraar heeft geen bewijs voor het onbeheerd achterlaten van de hoortoestellen zodat hem ook geen beroep toekomt op de verzekeringsvoorwaarde die dekking uitsluit voor onbeheerd achtergelaten goederen.
- Gezien de lange geschiedenis van Consument met Verzekeraar had het Verzekeraar gesierd als hij zijn verantwoordelijkheid had genomen.

Verweer Verzekeraar

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

- Het onderhavige verlies van de hoortoestellen valt niet onder de dekking van de verzekering omdat de hoortoestellen waarschijnlijk onbeheerd op het nachtkastje in de vakantie-accommodatie zijn achtergelaten. Dit betekent dat er een dekkingsuitsluiting van artikel 3.1.1. van toepassing is. Op deze dekkingsuitsluiting zijn enkele uitzonderingen geformuleerd – het niet zichtbaar achterlaten in een behoorlijk afgesloten ruimte of opbergen in een afgesloten bagageruimte van een vervoersmiddel – maar die zijn in het onderhavige geval niet van toepassing.
- Verzekeraar kan zich baseren op de verklaring van Consument ten overstaan van de vakantie-accommodatie, waarin hij zelf aangeeft dat de hoortoestellen *waarschijnlijk* in de accommodatie in het appartement zijn achtergelaten.
- Andere scenario's die Consument heeft genoemd zijn niet waarschijnlijk. Wanneer Consument tijdens het fietsen de hoortoestellen uit het oor was verloren, had hij dat vanwege gehoorvermindering gelijk bemerkt. Dat geldt ook voor andere scenario´s waarbij tijdens het reizen de gehoortoestellen zouden zijn verloren. Daarom is het niet waarschijnlijk dat de hoortoestellen voor vertrek uit het appartement, tijdens de vakantie, dan wel tijdens de terugreis vermist zijn geraakt.
- Resumerend geldt dat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij zijn hoortoestellen onder direct toezicht heeft achtergelaten dan wel in een behoorlijk afgesloten ruimte heeft opgeborgen. Er is daarom geen sprake van dekking.

4. Beoordeling

4.1 De onderhavige zaak spitst zich toe op de vraag naar de wijze (de toedracht) van het verlies van de hoortoestellen in het licht van de Verzekeringsvoorwaarden. Niet in geschil is dat de door Consument gemelde schade valt binnen de dekkingsomschrijving van de Verzekering. Daarom bestaat dekking voor de schade voor zover deze niet valt onder de door Verzekeraar ingeroepen dekkingsuitsluiting.

4.2 Verzekeraar beroept zich op artikel 3.1.1 van de Verzekeringsvoorwaarden. Hij verwijst daarbij naar het bericht van Consument aan de vakantie-accommodatie van 2 september 2016 waarin Consument aangeeft dat hij zijn hoortoestellen 'waarschijnlijk' op het nachtkasje heeft laten liggen in de kamer waar hij tijdens zijn vakantie verbleef. Artikel 3.1.1 van de Verzekeringsvoorwaarden sluit uit van dekking zaken die zonder direct toezicht zijn achtergelaten, behalve voor zover deze waren opgeborgen in een behoorlijk afgesloten ruimte. Consument betwist daarentegen dat hij zijn hoortoestellen zonder direct toezicht heeft achtergelaten, nu hij bij de vakantie-accommodatie slechts heeft gewezen op de mogelijkheid van een scenario.

4.3 Omdat Verzekeraar zich beroept op de rechtsgevolgen van de voornoemde dekkingsuitsluiting is het aan hem om die feiten en omstandigheden te stellen, en bij voldoende gemotiveerde betwisting door Consument te bewijzen, die ertoe leiden dat aan de voorwaarden van deze dekkingsuitsluiting is voldaan (artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). De Commissie overweegt dat Verzekeraar Consument niet alleen kan vastpinnen op de woorden in zijn e-mail aan de vakantie-accommodatie, omdat Consument daarin immers zelf ook een slag om de arm houdt. Deze e-mail kan bovendien ook zo worden begrepen dat hij het personeel van de vakantie-accommodatie om hulp wilde vragen om één scenario van vermissing spoedig te kunnen uitsluiten. Ten slotte heeft Verzekeraar in dat verband geen rekening gehouden met de mogelijkheid dat – uitgaande van het onbeheerd achterlaten van de hoortoestellen – deze kamer van de vakantie-accommodatie behoorlijk was afgesloten, waarover hij tenminste navraag bij Consument had kunnen doen.

4.4 Het voorgaande betekent dat niet is komen vast te staan dat Consument de hoortoestellen onbeheerd heeft achtergelaten. Nu het geclaimde schadebedrag niet door Verzekeraar is betwist, is de vordering van Consument in zijn geheel toewijsbaar.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.196,- .

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.