Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0349
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 februari 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 13 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering: gestolen bagage. De consument claimt schade op zijn reisverzekering na diefstal van twee fietsen tijdens een reis in Spanje. De fietsen waren na toestemming van de bewakers met een hangslot vastgezet aan een paal bij een bewaakte parkeerplaats voor auto's. De verzekeraar heeft de dekking afgewezen omdat diefstal van bagage niet is verzekerd als die zonder direct toezicht is achtergelaten. De consument stelt zich op het standpunt dat er wel is voldaan aan het vereiste van direct toezicht en dat hij er in redelijkheid vanuit mocht gaan dat het risico van diefstal verzekerd zou zijn gezien de door hem getroffen voorzorgsmaatregelen, ook omdat het risico in dit geval vergelijkbaar is met het in een afgesloten ruimte opbergen van de bagage. De commissie volgt het standpunt van de consument niet. De verzekeraar kan zich in dit geval beroepen op de uitsluiting voor schade door diefstal van bagage die zonder direct toezicht is achtergelaten. De commissie wijst de vordering af.

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) De klachtformulieren van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) de toelichting van de consument op zijn klacht 4) de reactie van de verzekeraar op de klacht (het 'verweerschrift'); 5) de reactie van de consument op het verweerschrift van de verzekeraar (de 'repliek') en 6) de reactie van de verzekeraar op de repliek van de consument (de 'dupliek').

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 hierboven genoemde documenten 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?

De reisverzekering

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een reisverzekering lopen, verder te noemen 'de verzekering' waarop van toepassing zijn de polisvoorwaarden nr. 3025, versie mei 2019, hierna te noemen de 'verzekeringsvoorwaarden'. De voor dit geschil relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Diefstal fietsen

2.2 Tijdens een reis zijn in Palomòs in Spanje op 14 augustus 2019 twee fietsen van de consument gestolen. De consument had de fietsen in de avond met een hangslot vastgezet aan een paal bij een parkeerterrein voor auto's, omdat er geen aparte fietsenstalling was. Het parkeerterrein werd bewaakt door twee parkeerwachters en camera's. De parkeerwachters hadden de consument toestemming gegeven om de fietsen daar neer te zetten. Er werd niet betaald voor het stallen. De consument weet niet of de fietsen in het zicht van de camera's stonden. Hij heeft de fietsen neergezet in de buurt van de bewakers. Toen de consument terugkwam waren er andere bewakers, de fietsen waren weg.

De klacht en de vordering

2.3 De klacht van de consument is dat de verzekeraar de schade van de consument niet uitkeert omdat de fietsen zonder direct toezicht zijn achtergelaten en zij daarom volgens de verzekeringsvoorwaarden niet waren verzekerd. De consument voert aan dat er op het parkeerterrein toezicht was van parkeerwachters en camera's. Er is daarmee voldaan aan het toezichtvereiste. De consument stelt verder dat hij met de door hem getroffen voorzorgsmaatregelen er in redelijkheid van uit mocht gaan dat het risico van diefstal van de fietsten gedekt was. Hij wijst er daarbij op dat de bagage verzekerd is als de spullen in een afgesloten (bagage)ruimte van een vervoermiddel zaten en niet van buiten af zichtbaar zijn of als de bagage was opgeborgen in een andere behoorlijk afgesloten ruimte. De door hem getroffen voorzorgsmaatregelen zijn daarmee volgens hem vergelijkbaar. De consument vordert vergoeding van de diefstalschade onder de reisverzekering.

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

Het oordeel van de commissie

3.1 De commissie moet beoordelen of de diefstal van de fietsen onder de verzekering is gedekt. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. De verzekeraar beroept zich terecht op de bepaling in de verzekeringsvoorwaarden dat de diefstal van de bagage niet is verzekerd als die zonder direct toezicht is achtergelaten. De commissie zal dit oordeel hierna toelichten.

Uitleg van de verzekeringsvoorwaarden

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de verzekeraar de schade van de consument moet vergoeden geldt als uitgangspunt wat er tussen partijen is afgesproken. Daarbij is hier van belang wat er in de verzekeringsvoorwaarden staat. De verzekeraar is in principe vrij om in die voorwaarden te bepalen binnen welke grenzen hij dekking wil verlenen.[1] Zo kan de verzekeraar bij een reisverzekering die uiteenlopende risico's dekt, hogere eisen stellen aan de te treffen voorzorgsmaatregelen tegen diefstal dan bij een fietsverzekering waarvan de premie is afgestemd op het risico van diefstal van de fiets.

3.3 De commissie stelt vast dat de fietsen vallen onder het begrip bagage zoals gedefinieerd in artikel 5 van de verzekeringsvoorwaarden. Het gaat immers om spullen die de consument voor zijn reis heeft opgestuurd of tijdens zijn reis heeft meegenomen, aangeschaft of geleend zoals omschreven in dit artikel.

3.4 Partijen verschillen van mening over de vraag of in dit geval is voldaan aan artikel 2.1.2 van de verzekeringsvoorwaarden. Daarin staat dat er geen dekking is voor diefstal of vermissing van onder andere bagage als die zonder direct toezicht zijn achtergelaten tenzij deze in een afgesloten (bagage)ruimte van een vervoermiddel zaten en niet van buiten af zichtbaar zijn of waren opgeborgen in een andere behoorlijk afgesloten ruimte.

3.5 In dit geval zijn de verzekeringsvoorwaarden opgesteld door de verzekeraar en is daar niet met de consument over onderhandeld. Volgens de rechtspraak is de uitleg van die voorwaarden dan met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel[2]. Bij een consumentenovereenkomst, zoals deze verzekering, geldt ook dat de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn geformuleerd.

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435 overweging 3.4.2.
[2] Hoge Raad 16 januari 2016, ECLI:NL:HR:2015:83), overweging 3.6 en Hoge Raad 20 februari 200, ECLI:NL:HR:2004:AO1427, overweging 4.1

Daarnaast moet de voor de consument meest gunstige uitleg voorrang krijgen als er twijfel is over de betekenis van een bepaling. Zie artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW), opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Het begrip 'direct toezicht'

3.6 De commissie stelt vast dat het begrip 'direct toezicht' niet nader is omschreven in de verzekeringsvoorwaarden. Voor een objectieve uitleg zoals hiervoor onder 3.4 toegelicht, zal eerst aansluiting worden gezocht bij de bewoordingen van de bepaling. De commissie heeft daarom onderzocht wat het woord 'toezicht' in het normale taalgebruik betekent. Het woord 'toezicht' is in het 'Groot Woordenboek der Nederlandse Taal (de Van Dale) als volgt gedefinieerd[3]: "hoede, zorg, controle (…)". Het woord 'direct' is in de Van Dale omschreven als[4]: "rechtstreeks: een directe verbinding".

3.7 Uit de definitie van de begrippen 'direct' en 'toezicht' in de Van Dale in het licht van de bepaling in het geheel, volgt dat een redelijke uitleg van artikel 2.1.2, en de woorden 'direct toezicht', is dat de verzekeraar geen dekking heeft willen verlenen als de verzekerde de bagage heeft achtergelaten, zonder dat er rechtstreekse zorg voor en/of controle op was. Die rechtstreekse zorg of controle op de fietsen was er in dit geval niet, omdat de bewakers toezicht hielden op de auto's op het parkeerterrein en de consument niet met de bewakers had afgesproken dat zij de fietsen onder directe controle zouden houden. Artikel 2.1.2 van de verzekeringsvoorwaarden is naar het oordeel van de commissie duidelijk en begrijpelijk geformuleerd. Er bestaat geen twijfel over de betekenis van deze bepaling.

Voorzorgsmaatregelen, vergelijkbaar met wel gedekte situaties

3.8 Artikel 2.1.2 van de verzekeringsvoorwaarden maakt een uitzondering op het vereiste van 'direct toezicht' voor de situatie dat de bagage zich bevond in een afgesloten (bagage)ruimte van een vervoermiddel of een andere behoorlijk afgesloten ruimte. Het is voor de beoordeling van dit geschil echter niet relevant of het risico in die situaties vergelijkbaar is met de getroffen voorzorgsmaatregelen zoals de consument stelt. Of dat de consument er met deze maatregelen in redelijkheid op heeft vertrouwd dat het risico van diefstal van de fietsen was verzekerd. Het gaat er om of aan de in de verzekeringsvoorwaarden gestelde eisen is voldaan. Dat is hier niet het geval.

Conclusie

3.9 De slotsom is dat de verzekeraar geen dekking hoeft te verlenen voor de schade door diefstal van de fietsen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

---

[3] https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/toezicht, laatst geraadpleegd 25 maart 2021
[4] https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/direct, laatst geraadpleegd op 25 maart 2021

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.

Bijlage: Bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden en artikel 6:238 BW

2.1 Standaarddekking Doorlopende reisverzekering

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. De verzekerde bedragen voor uw bagage of specifieke onderdelen daarvan, vindt u in de tabellen hieronder.

(…)

Bijzondere vergoedingsmaxima reisbagage (…)	***Doorlopende Reis AllRisk***
Schade aan sportuitrusting en (sport)fietsen per gebeurtenis tot maximaal	*€ 250,-*

(…)

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 van buiten af niet zichtbaar zijn;

- waren opgeborgen in een andere behoorlijk afgesloten ruimte;"

(…)

5. Wat bedoelen wij met?

(…)

Bagage

Alle spullen die u:

- *Voor u reis heeft opgestuurd naar het vakantieadres*
- *Tijdens uw reis heeft meegenomen, aangeschaft of geleend*

Onder 'bagage' vallen wel: paspoorten, visa, identiteitsbewijzen, toeristenkaarten, rijbewijzen, kentekenbewijzen, skipassen, tijdelijke reisdocumenten, kentekenplaten, reisbiljetten, carnets en groene kaarten.

Onder bagage vallen niet: gebitsprotheses, handelsgoederen, geld en geldswaardige papieren, monstercollecties, motorrijtuigen, vaartuigen en luchtvaartuigen.

Burgerlijk Wetboek
Boek 6

Artikel 238

1. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237, kan jegens de wederpartij geen beroep worden gedaan:

a. op het feit dat de overeenkomst in naam van een derde is gesloten, indien dit beroep berust op het enkele feit dat een beding van deze strekking in de algemene voorwaarden voorkomt;

b. op het feit dat de algemene voorwaarden beperkingen bevatten van de bevoegdheid van een gevolmachtigde van de gebruiker, die zo ongebruikelijk zijn dat de wederpartij ze zonder het beding niet behoefde te verwachten, tenzij zij ze kende.

2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.