Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-342 d.d. 25 november 2013
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. E.M. Dil – Stork en mr. B.F.Keulen, leden en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Reisbagageclaim. De verzekerde die uitkering krachtens een verzekering verlangt, moet aan bepaalde in de verzekeringsvoorwaarden omschreven eisen voldoen. Zo moet Consument voldoen aan de polisbepaling inhoudende dat hij alle door of namens Aangeslotene gegeven aanwijzingen moet opvolgen. Dit tenzij, zoals volgt uit een andere polisbepaling, Aangeslotene daardoor niet in een redelijk belang wordt geschaad (vgl. art. 7:941 lid 4 BW). Aangeslotene heeft met goede argumenten uiteengezet dat en waarom zij een redelijk belang erbij heeft dat het gesprek van de expert met Consument in de woning van Consument plaatsvindt. In het onderhavige geval is geen sprake van een ontoelaatbare schending van de privacy van Consument. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Mij. N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen, ontvangen op 7 februari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 28 oktober 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument en zijn partner zijn verzekerd krachtens een bij Aangeslotene afgesloten doorlopende reisverzekering. Zij hebben van Aangeslotene vergoeding geclaimd van hun bagage die op 17 juli 2012 in Israel tijdens een korte stop uit de afgesloten bagageruimte van hun huurauto werd ontvreemd. Volgens opgave van Consument en zijn partner werden drie tassen met reisbagage gestolen met een totale aanschafwaarde van meer dan vierduizend euro. Aangeslotene heeft ter afwikkeling van de geclaimde schade een expertisebureau ingeschakeld. Vervolgens is tussen partijen discussie ontstaan over de plaats waar en ook het tijdstip waarop de expert met Consument de schade zou kunnen bespreken.
3.2 In artikel 5 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is onder het kopje 'De verplichtingen van de verzekeringnemer en verzekerde' bepaald:

> '(…)
> **5.2** Zodra de verzekeringnemer, de verzekerde of de tot uitkering gerechtigde van de verwezenlijking van het risico (of het ophanden zijn daarvan) op de hoogte is, of behoort te zijn, moet hij voldoen aan de volgende verplichtingen.
> (…)
> 5.2.3 (Aangeslotene) en de door haar ingeschakelde deskundige(n) zo snel mogelijk en naar waarheid antwoorden.
> 5.2.4 Alle door of namens (Aangeslotene) gegeven aanwijzingen opvolgen.
> (…)'

3.3 In artikel 6 van de verzekeringsvoorwaarden is onder het kopje 'Situaties waarin de verzekering geen dekking biedt' bepaald:

> 'De verzekering biedt geen dekking:
> (…)
> **6.4** als u of de verzekerde of de bij de uitkering belanghebbende niet heeft voldaan aan de volgens de polisvoorwaarden op hem rustende verplichtingen, tenzij (Aangeslotene) niet in een redelijk belang is geschaad;
> (…)'

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene het gesprek met de expert doet plaatsvinden op de door Consument gewenste locatie en voorts alle door Consument ter verkrijging van zijn recht gemaakte kosten vergoedt - waaronder met name de declaraties van het door hem ingeschakelde bureau -, die hij door de halsstarrigheid van Aangeslotene heeft moeten maken. Deze kosten belopen volgens Consument inmiddels reeds aanzienlijk meer dan vierduizend euro.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
Aangeslotene moet naar de geest van de ook door haar onderschreven Gedragscode Verzekeraars handelen en de klant centraal stellen. Zij heeft echter het belang van Consument ondergeschikt gemaakt aan haar eigen gesuggereerde belang.
Aanvankelijk stelde zij de eis dat het gesprek in of vlakbij de woning van Consument in [Z] moet plaatsvinden. De eis van een gesprek in de woning van Consument zou echter in strijd

met de privacy van Consument zijn. Dat laatste zou pas in een later stadium van de schadeafwikkeling, bijvoorbeeld bij gebleken fraude, anders kunnen zijn. Er is bovendien geen enkel verband tussen de woning van Consument en de door hem geclaimde reisbagageschade. Later was elke plek in [Z] voldoende en bovendien mocht hij zelf datum en tijdstip van het gesprek bepalen. Het argument dat 'nog ontbrekende stukken kunnen worden aangeleverd, omdat anders de schadeafwikkeling 'aanzienlijk zou worden vertraagd' is een farce. Aangeslotene behoort als redelijk handelend verzekeraar op te treden en te handelen conform de geldende gedragscodes. Consument wijst in dit verband ook op de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties.
Door het handelen van Aangeslotene en de door haar ingeschakelde expert heeft Consument aanzienlijke kosten moeten maken. Aangeslotene had het gesprek met de expert gewoon moeten laten plaatsvinden in het door Consument voorgestelde hotel in [X] (Gelderland) in plaats van ergens in [Z]. In [X] is namelijk het door Consument ingeschakelde bureau gevestigd. Die kosten moet Aangeslotene geheel betalen. Als het gesprek in [X] zou plaatsvinden zou dat niet tot hogere kosten van het door Aangeslotene ingeschakelde expertisebureau hebben geleid. Dat bureau werkt door het hele land. Een beroep op de dubbele redelijkheidtoets van artikel 6:96 BurgerlijkWetboek (BW) komt Aangeslotene wegens haar traineren niet toe.
4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument heeft een zeer omvangrijke claim bij Aangeslotene ingediend ter zake van drie tassen met inhoud die uit een door hem gehuurde auto zouden zijn ontvreemd. Aangeslotene heeft een expertisebureau ingeschakeld om de claim met Consument te bespreken en de aard en omvang van de gestelde schade vast te stellen.
- Consument woont en (voor zover bekend) werkt in [Z]. Aangeslotene heeft verlangd dat het gesprek met de expert zoals gebruikelijk zou plaatsvinden tijdens kantooruren en op het woonadres van Consument. Een bezoek bij de verzekerde thuis stelt de expert immers in staat de schade effectief en snel af te wikkelen. Zo kan de expert het dossier direct completeren met eventueel aanvullende relevante stukken en vragen daarover kunnen direct beantwoord worden. Ook kan een huisbezoek relevant zijn om het waarheidsgehalte van een claim te beoordelen. Het stelt de expert in staat zich een beeld te vormen van de inboedel en welstand van de verzekerde en of de als gestolen opgegeven zaken daarbij aansluiten. Dit alles bevordert een snelle en (kosten)efficiënte schadeafwikkeling.
- Consument heeft echter een huisbezoek geweigerd en verlangd dat het gesprek in de avonduren of het weekend zou plaatsvinden in [X] (Gelderland, nabij de Duitse grens). Om de schade toch snel te kunnen afwikkelen is Aangeslotene voor een groot deel Consument tegemoet gekomen. Zij heeft aangeboden dat het gesprek in de avonduren of het weekend zou kunnen plaatsvinden, op korte loopafstand van het woonadres van Consument opdat eventueel nog benodigde stukken direct opgehaald, aan de expert getoond en met hem besproken konden worden.
- Consument heeft het aanbod afgeslagen. Hij wenst een gesprek met de expert op de door hem genoemde locatie en vergoeding van alle kosten die hij heeft moeten maken om te bereiken dat dit gesprek daar kan plaatsvinden.
- Volgens de hierboven onder 3.2 geciteerde polisbepalingen heeft Aangeslotene het recht een gesprekslocatie aan te wijzen, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid

onaanvaardbaar is (artikel 6:248 BW). Consument heeft noch gesteld noch onderbouwd dat een gesprek op zijn woonadres of op korte loopafstand daarvan in redelijkheid onaanvaardbaar is. Aangeslotene heeft haar eisen op dit punt niet laten vallen.
- Wat betreft de door Consument gevorderde kostenvergoeding wijst Aangeslotene op artikel 40.9 van het Reglement van de Commissie. Voor vergoeding van overige kosten bestaat reeds hierom geen grondslag omdat Aangeslotene niet in gebreke is gesteld en dus niet in verzuim is. Bovendien is de hoogte van de kosten niet aangetoond en evenmin is gesteld of onderbouwd dat de kosten in redelijkheid zijn gemaakt. Voorts geven de verzekeringsvoorwaarden geen recht op vergoeding van kosten die een belangenbehartiger in rekening brengt voor bijstand bij de schaderegeling.

5. Beoordeling

5.1 De verzekerde die uitkering krachtens een verzekering verlangt, moet aan bepaalde in de verzekeringsvoorwaarden omschreven eisen voldoen. Zo moet Consument voldoen aan de hierboven onder 3.2 omschreven polisbepalingen, waaronder dat hij alle door of namens Aangeslotene gegeven aanwijzingen moet opvolgen. Dit tenzij, zoals volgt uit de hierboven onder 3.3 omschreven polisbepaling, Aangeslotene daardoor niet in een redelijk belang wordt geschaad (vgl. artikel 7:941 lid 4 BW).
5.2 De polisbepalingen vermeld onder 3.2 in verbinding met 3.3 zijn niet onredelijk bezwarend. Niet 'alle aanwijzingen' moeten immers worden opgevolgd. Aanwijzingen behoeven niet te worden opgevolgd als Aangeslotene daardoor niet in een redelijk belang wordt geschaad.
5.3 Aangeslotene heeft met goede argumenten uiteengezet dat en waarom zij een redelijk belang erbij heeft dat het gesprek van de expert met Consument in de woning van Consument in [Z] plaatsvindt. Met name heeft zij in dit verband aangevoerd dat een huisbezoek relevant kan zijn om het waarheidsgehalte van een claim te beoordelen, doordat de expert zo in staat te stellen zich een beeld te vormen van de inboedel en welstand van de verzekerde en of de als gestolen opgegeven zaken daarbij aansluiten. Tevens kan op deze wijze de claim voortvarend worden behandeld door de expert, doordat ter plaatse de bewijstukken en dergelijke uit de administratie van Consument getoond en besproken kunnen worden. Ook de aanwijzing dat het gesprek op een werkdag overdag zou moeten plaatsvinden, is niet onredelijk, omdat varianten daarop kostenverhogend werken voor Aangeslotene.
5.4 Uit 5.3 volgt dat Aangeslotene Consument kan houden aan de in dit geval gegeven aanwijzingen. In het onderhavige geval is geen sprake van een ontoelaatbare schending van de privacy van Consument. Immers, hij die zich verzekert tegen een risico als het onderhavige, dient als het risico zich heeft verwezenlijkt, de verzekeraar in staat te stellen een daarop betrekking hebbende claim te onderzoeken, ook als dat zou leiden tot kennisname van relevante, tot de privacysfeer van de verzekerde behorende informatie.
5.5 Aangeslotene heeft op dit punt ook niet bewerkstelligd dat de door haar ingeschakelde expert in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties. Het daarin centraal gestelde belang van (in deze zaak) Consument moet wijken voor aanwijzingen door (en namens) Aangeslotene, waarbij deze een redelijk

belang heeft, zeker als daartegenover geen redelijk belang van Consument staat. Consument heeft zijn redelijk belang niet anders dan door een beroep op zijn privacy onderbouwd en dat argument heeft de Commissie al verworpen in 5.4.

5.5 Dat Aangeslotene in de discussie tussen partijen Consument is tegemoet gekomen, beschouwt de Commissie als een poging tot een minnelijk vergelijk te komen. De Commissie volgt Consument niet in diens betoog dat uit het loslaten van een deel van de eerdere aanwijzingen volgt dat Aangeslotene bij die aanwijzingen geen redelijk belang had.

5.4 Dit een en ander leidt ertoe dat de Commissie de vordering van Consument zal afwijzen.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan