Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0976

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	20 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Dossiernummer	[nummer 1] en [nummer 2]
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reis- en annuleringsverzekering. Tijdens zijn vakantie in Midden- en Zuid-Amerika is de consument drie keer bestolen. Voor twee van de drie evenementen heeft hij een claim bij de verzekeraar ingediend. Voor de schade door de beroving van de iPhone (klachtzaak [nummer 2]) heeft de verzekeraar een beroep gedaan op artikel 2.11. van de bijzondere voorwaarden waarin volgens hem staat dat diefstal van bagage alleen kan worden bewezen met een aangifte. De commissie is van oordeel dat de voorwaarden aldus moeten worden uitgelegd dat de verzekeraar in dit concrete geval aantoont dat de schade niet goed kan worden vastgesteld doordat de consument geen aangifte heeft gedaan. De verzekeraar heeft dit nagelaten. In tegenstelling tot het standpunt van de verzekeraar vindt de commissie dat de consument de diefstal voldoende heeft bewezen. De verzekeraar moet daarom dekking verlenen voor de gestolen iPhone. De schade door de diefstal van de rugtas (klachtzaak [nummer 1]) is niet verzekerd, omdat de consument niet de normale voorzichtigheid heeft betracht. De vordering in de zaak [nummer 1] wordt afgewezen en de vordering in de zaak [nummer 2] wordt toegewezen.

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. De consument heeft voor beide evenementen een aparte klacht ingediend. Het gaat in de beide zaken om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de aanvullingen daarop van de verzekeraar van 19 mei 2023 en (alleen in dossier [nummer 1]) van 2 oktober 2023 en 5) (alleen in dossier [nummer 2]) de aanvulling van de consument van 2 oktober 2023.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mr. [naam 1], jurist, [naam 2], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid en [naam 3], Teammanager Klachten & Kwaliteit.

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 De consument heeft bij de verzekeraar een doorlopende reisverzekering met werelddekking en dekking voor onder meer bagage en annulering (hierna: de verzekering) afgesloten. Op de verzekering zijn de voorwaarden Interpolis Alles in één Polis Algemene voorwaarden (AV-02-211) en Interpolis Doorlopende Reisverzekering Verzekeringsvoorwaarden Bagage (DRV-RV-54-212) (hierna respectievelijk: 'de algemene en de bijzondere voorwaarden') van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Tijdens een rondreis door Midden- en Zuid-Amerika zijn bij drie gelegenheden zaken van de consument gestolen. De eerste schade door diefstal heeft hij niet bij de verzekeraar geclaimd, omdat hij vond dat hij zelf onvoorzichtig was geweest. Zijn tas met daarin onder andere een iPhone werd gestolen in [land] terwijl hij optrad als DJ. Hij had zijn tas op een plek neergezet waar hij er geen zicht op had.

2.3 Het tweede evenement gebeurde op 3 juni 2022 in Costa Rica tijdens een zes uur durende busreis. De consument reisde samen met een vriendin van Pena Blancas naar San José. In de bus hebben zij hun rugtassen boven de zitplaatsen gelegd. De consument is drie keer opgestaan om te controleren of de ritsen van zijn rugtas nog dicht waren. Op enig moment ontdekte hij dat zijn rugtas was gestolen.

In de gestolen rugtas Kickflip van het merk Carhartt WIP uit 2021 van € 79,85 zaten: een GoPro Hero 9 Black uit 2021 van € 399,-; een GoPro The Handler 3.0 uit 2021 van € 29,99; een GoPro Chesty uit 2021 van € 47,99; een Bose QuietComfort 35 II Limited Edition uit 2018 van € 329,-; Happy plugs uit 2020 van € 99,-; een JBL clip; een portable charger; opladers; verschillende valuta; een Rabo Reader en sandalen.

De consument heeft de schade op 6 juni 2022 als volgt bij de verzekeraar gemeld:

> *"Nadat ik de grens tussen Costa Rica en Nicaragua ben overgestoken, nam ik de bus vanaf Pena Blancas naar San José. In de bus legden mijn reisvriendin en ik onze rugtassen in de daarvoor bestemde plek boven onze hoofden. Van mijn reisvriendin recht boven onze hoofden en de mijne één plek daarachter. We konden onze tassen niet zien als we zaten. Er kwam een man naast ons staan, wachtend tot hij uit de bus kon stappen.*

Wij zaten helemaal vooraan dus zo gek was dat niet, maar toch vertrouwde ik het niet. Ik hield hem scherp in de gaten, want hij zat met zijn hand heel dichtbij de tas van mijn reisvriendin. Misschien is de tas van mijn reisvriendin daardoor niet gestolen. De mijne helaas wel. Misschien door een ander persoon die door de andere uitgang naar buiten is gegaan. Misschien dat die man alleen naast ons stond ter afleiding. Ik zal het nooit zeker weten, behalve dat ik tot drie keer toe heb gecheckt of mijn tas er nog lag. Tevergeefs uiteindelijk. Het was een harde les dat je tas echt altijd in het zicht moet houden om de risico's op diefstal volledig uit te sluiten. Bijna al mijn elektronica zat in die tas, gelukkig mijn paspoort niet."

2.4 De derde gebeurtenis vond plaats op 2 juli 2022 in Colombia. De consument is 's avonds op straat van zijn telefoon beroofd. Ook zijn vriendin en een Colombiaanse vriend met wie hij liep hebben hun telefoon afgestaan aan een onbekende man die mogelijk een mes bij zich droeg. De telefoon van de consument betrof een iPhone 13 die hij op 4 juni 2022 in Costa Rica had gekocht voor $ 1.033,80, omgerekend € 966,-. Deze schade heeft de consument ook bij de verzekeraar geclaimd.

De consument heeft de schade op 11 juli 2022 als volgt bij de verzekeraar gemeld:

"We waren onderweg van het restaurant naar de feestbestemming. Het was twaalf minuten lopen. Het was 20:30 uur. Ik liep met mijn vriendin en een Colombiaanse vriend en local over straat toen een man heel intens naar die lokale vriend toekwam en hem om zijn telefoon vroeg. Mijn vriend aarzelde niet en gaf zijn telefoon. Daarna deed hij hetzelfde bij mijn vriendin en ik als laatste. Ik zag iets glinsteren en ik vermoed sterk dat het een mes was. Mijn vriendin en vriend zagen het ook en wisten bijna zeker dat het een mes was. In ieder geval iets scherps en van metaal. Mijn vriendins telefoon had nog data dus die konden we zien met zoek mijn iPhone. De politie wilde ons helaas niet helpen. De plek waar de telefoons waren, stond bekend als enorm shady. Aangifte doen lukt ook niet omdat de website al 10 dagen onbereikbaar is. Later kreeg ik een mail dat mijn iPhone weer online was. Het was in de buurt van een winkelcentrum waar mijn telefoon waarschijnlijk te koop is. Mijn Colombiaanse vriend raadde echter af om daarheen te gaan. Hij zei dat je echt niet moet spotten met dit wereldje. Ik vermoedde dat ik ook geen bonnetje zou krijgen om aan jullie te overleggen. Ik ging er dus niet heen."

2.5 De verzekeraar heeft beide claims afgewezen omdat de consument niet de vereiste aangifte deed. De claim in verband met de diefstal van de rugtas heeft de verzekeraar tevens afgewezen omdat de consument niet met de normale voorzichtigheid heeft gehandeld.

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt dat de verzekeraar zijn schade door de diefstal van zijn rugtas en de beroving van de iPhone ten onrechte niet heeft vergoed.

Hij vordert € 1.012,- aan schade die verband houdt met de rugtas inclusief wettelijke rente over dit bedrag vanaf 3 juni 2022 en € 966,- voor de iPhone inclusief wettelijke rente vanaf 2 juli 2022. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende naar voren gebracht.

2.7 De verzekeraar heeft bij een eerdere claim in 2019 tegen de consument gezegd dat het doen van aangifte niet noodzakelijk was en daarom mocht hij hiervan uitgaan.

2.8 De consument heeft de diefstal van de rugtas diverse keren achter elkaar digitaal bij de verzekeraar gemeld, omdat er storingen waren. Omdat hij gefrustreerd raakte heeft hij de melding steeds korter opgeschreven. Hij weet daarom niet of de onder 2.3 geciteerde melding zijn eerste is. Zijn rugtas lag direct achter de tas van zijn vriendin en boven hun hoofden. De consument heeft de normale voorzichtigheid betracht doordat hij de hengels van zijn tas kon zien en binnen handbereik had als hij zat. Als hij opstond kon hij bij de tas. De tas zelf en enkele items daarin waren niet diefstalgevoelig, althans niet volgens de toen geldende voorwaarden, en dus heeft hij voor die zaken de normale voorzichtigheid betracht. Hij denkt dat de man die op enig moment zijn aandacht afleidde door dicht bij de rugtas van zijn vriendin te gaan staan met een handlanger die achter hem stond de rugtas van de consument in een onbewaakt ogenblik heeft meegenomen. Dit was een moment van onbedachtzaamheid van de consument en kan hem niet worden verweten.

2.9 De voorwaarden moeten aldus worden uitgelegd dat bij diefstalgevoelige bagage de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht wordt genomen als de verzekerde de bagage niet vastheeft of binnen handbereik heeft én deze niet direct ziet. Als niet aan beide maar wel aan één van deze voorwaarden is voldaan, dan kan aan het vereiste van normale voorzichtigheid zijn voldaan, aldus de consument.

2.10 De consument heeft bij de buschauffeur en zijn leidinggevende geprobeerd aangifte te doen, maar zij wilde daar niets van weten. De vriendin met wie hij reisde heeft deze lezing in een verklaring bevestigd. De consument had maar één dag om aangifte te doen en om belangrijke wachtwoorden veilig te stellen door een nieuwe iPhone te kopen. De wachtwoorden stonden op een briefje die in de gestolen rugtas zat. De wachtwoorden had hij onder andere nodig voor de vluchtreis de volgende dag en daarom heeft hij zijn dag besteed aan het kopen van een nieuw toestel.

2.11 Na de beroving in Colombia hebben de consument en zijn vriendin de politie om hulp gevraagd. De politie kon echter niets voor ze doen en gaf aan dat alleen digitaal aangifte kon worden ingediend. Dit lukte echter niet omdat de website tien dagen niet werkte. Enige tijd na de beroving gaf de locatie van de iPhone van de consument aan dat deze zich in een winkelcentrum bevond. Waarschijnlijk werd hij daar te koop aangeboden. De consument wilde daar nog heen gaan, maar dit werd hem door zijn Colombiaanse vriend ten strengste afgeraden. Zowel zijn vriendin als de Colombiaanse vriend die ook zijn beroofd van hun telefoons hebben getuigenverklaringen afgelegd en het relaas van de consument bevestigd.

2.12 De verzekeraar heeft nagelaten aan te tonen dat hij daadwerkelijk in een concreet belang is geschaad door de handelwijze van de consument. Dit had hij volgens de voorwaarden wel moeten doen, want daarin staat: én dit is nadelig voor de verzekeraar.

Het verweer

2.13 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

2.14 Het staat de verzekeraar vrij de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen. De verzekeraar heeft geen onderzoek gedaan naar de hoogte van de schade. Voor zover de commissie van mening is dat de schade moet worden betaald, behoudt de verzekeraar zich het recht voor de hoogte van de schade door een schade-expert te laten vaststellen.

2.15 De schade van de consument door de diefstal van de rugtas is niet verzekerd op grond van artikel 2.8. van de bijzondere voorwaarden. De consument nam niet de normale voorzichtigheid in acht. De consument had in redelijkheid betere maatregelen kunnen treffen door de rugtas, of in ieder geval de diefstalgevoelige zaken, op schoot of bij zijn voeten te plaatsen. Diefstalgevoelige bagage moet worden vastgehouden of binnen handbereik én in het zicht worden gehouden. Als de rugtas alleen binnen handbereik is of alleen in het zicht is, dan is daarmee niet voldaan aan het vereiste van de normale voorzichtigheid bij diefstalgevoelige bagage.

2.16 De verzekeraar beschouwt de onder 2.3 geciteerde melding van de schade als de eerste lezing van de consument en daar mag de verzekeraar vanuit gaan. In die melding staat dat de consument de rugtas niet kon zien. Dit strookt ook met het feit dat hij drie keer is opgestaan om de tas te controleren. Er is geen sprake van een moment van onbedachtzaamheid. Hij heeft er namelijk bewust voor gekozen om de tas (met diefstal-gevoelige) bagage in het bagagerek te leggen.

2.17 De schade door de diefstal van de rugtas is ook niet verzekerd op grond van artikel 2.11. van de bijzondere voorwaarden. De consument deed namelijk geen aangifte van de diefstal tijdens zijn vakantie. Hij stelt weliswaar dat er tijdsdruk was om aangifte te doen, maar dit verandert het standpunt van de verzekeraar niet. De consument heeft niet eens navraag gedaan over hoe lang de aangifte zou duren en volgens de voorwaarden had hij ook aangifte bij de eigenaar van de camping of het hotel kunnen doen. Daarnaast heeft hij niet onderbouwd dat hij een melding maakte van de diefstal bij de buschauffeur.

2.18 De schade door de beroving van de iPhone is ook niet verzekerd omdat de consument geen aangifte deed. De consument had andere pogingen moeten ondernemen dan aangifte via de website.

2.19 De getuigenverklaringen die de consument heeft overgelegd veranderen niet dat hij niet voldeed aan artikel 2.11. van de voorwaarden waarin staat dat aangifte gedaan moet worden. De getuigenverklaringen hebben bovendien minder bewijskracht vanwege de onderlinge relatie die de betrokkenen met elkaar hebben.

2.20 Bij de claim in 2019 gold ook het vereiste van aangifte. Omdat de consument toen wel aangifte had gedaan van diefstal van zijn telefoon heeft de verzekeraar een eenmalige uitzondering gemaakt voor zijn bril die ook gestolen was en hoefde hij daarvoor geen aanvullende aangifte te doen.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de verzekeraar ten onrechte geen dekking heeft verleend voor de schade door de gestolen rugtas en de iPhone. De commissie zal deze vraag allereerst beantwoorden voor de schade door de diefstal van de rugtas.

De diefstal van de rugtas

3.2 Ten aanzien van de diefstal van de rugtas stelt de verzekeraar zich op het standpunt dat de schade niet is verzekerd op grond van artikel 2.8. van de bijzondere voorwaarden, de consument heeft de normale voorzichtigheid niet in acht heeft genomen. De schade is volgens de verzekeraar ook niet verzekerd op grond van artikel 2.11. van de bijzondere voorwaarden omdat de consument geen aangifte van de diefstal deed.

Juridisch kader van de normale voorzichtigheid

3.3 Bij de beantwoording van de vraag of de verzekeraar ten onrechte geen dekking heeft verleend geldt als uitgangspunt de tussen partijen overeengekomen verzekerings-voorwaarden. In artikel 2.8. van de bijzondere voorwaarden staat dat bagage niet is verzekerd wanneer de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht neemt. In het artikel wordt uitgelegd dat normale voorzichtigheid betekent dat de verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten treffen om schade te voorkomen. In het geval het om diefstalgevoelige bagage gaat wordt de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht genomen als de verzekerde de bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet.

3.4 De commissie stelt voorop dat afhankelijk van de omstandigheden van het geval, de aard van de verzekerde zaken, de nadere uitwerking van de normale voorzichtigheidsclausule in de verzekeringsvoorwaarden en de redelijke uitleg daarvan, van verzekerden in meer of mindere mate voorzichtigheid kan worden verlangd. Bij de beoordeling of een verzekeraar in een concreet geval een beroep kan doen op de normale voorzichtigheidsclausule zijn onder meer de volgende omstandigheden van belang: de aard van de verzekering, de aard van de omgeving, hoeveel mensen er in de (directe) omgeving stonden, wat de afstand tot de verzekerde zaken was, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden, omstandigheden waardoor de aandacht van de consument was afgeleid en de waarde van de verzekerde zaken.

Al het voorgaande zal geplaatst dienen te worden in de sleutel van de redelijkheid. Kortom, voor de beantwoording van de vraag of voldoende voorzichtigheid in acht is genomen, zijn steeds de concrete omstandigheden van het geval van belang.[1]

Uitwerking

3.5 De commissie is met de verzekeraar van oordeel dat de consument in redelijkheid betere maatregelen had kunnen en moeten treffen om de diefstal van zijn rugtas de voorkomen. De consument had de tas bijvoorbeeld bij zijn voeten of op schoot kunnen plaatsen en dit was redelijk gezien het risico van diefstal van zaken die in het bagagerek boven de stoelen in een bus worden opgeborgen. De commissie acht het risico van diefstal van zaken die op deze manier worden opgeborgen voldoende bekend. Door de rugtas – al dan niet met de hengels naar beneden – in het bagagerek boven zijn hoofd te leggen kon de consument niet zien of er ongemerkt iets uit zijn rugtas werd gehaald. Als dat wel zo was, had de consument geen reden gehad om tijdens de rit drie keer op te staan om te controleren of de ritsen van zijn rugtas nog dicht waren, zoals hij zelf heeft gesteld. De reis was lang en duurde ongeveer zes uur en gedurende het grootste deel van de reis had hij dan ook geen zicht op de inhoud van zijn tas. Er is gezien die lange tijd dan ook geen sprake geweest van een moment van onbedachtzaamheid. De zaken vertegenwoordigden bovendien een aanzienlijke waarde, de diefstal vond plaats in een drukke omgeving, namelijk een bus, en op enig moment was het volgens de consument donker buiten. Gezien voornoemde omstandigheden en omdat de rugtas een beperkte omvang had, oordeelt de commissie dat de consument in redelijkheid betere maatregelen had kunnen en ook moeten treffen. De commissie vindt hierbij ook van belang dat de consument tijdens zijn rondreis door Midden-Amerika al eerder was bestolen. Hij was dus een gewaarschuwd mens.

3.6 Het voorgaande brengt mee dat de consument niet heeft voldaan aan artikel 2.8. van de bijzondere voorwaarden, zodat de schade door de diefstal van de rugtas niet is verzekerd. Vervolgens is de vraag aan de orde of de verzekeraar dekking voor de gestolen iPhone mocht weigeren.

De diefstal van de iPhone

3.7 De verzekeraar heeft de schade door de beroving van de iPhone niet vergoed, omdat hij de voorwaarden aldus uitlegt dat bij diefstal aangifte vereist is om recht te hebben op dekking. Hij verwijst hiervoor naar artikel 2.11. van de bijzondere voorwaarden waarin staat wat de verzekerde bij schade moet doen. Vervolgens worden in deze bepaling een aantal verplichtingen met name genoemd waaronder de verplichting dat de verzekerde bij diefstal meteen en tijdens de vakantie aangifte bij de plaatselijke politie, politie op het vliegveld of station doet. Of als dat niet mogelijk is, bij gemeente, een conducteur, de reisleider of eigenaar van de camping of hotel tijdens de vakantie.

[1] Zie GC Kifid 2019-581 en 2021-0289.

Onderaan artikel 2.11. staat: "*Doet verzekerde dit niet? En kunnen we daardoor de schade niet goed vaststellen? Of wordt de schade daardoor groter? Dan betalen wij niet of wij betalen minder.*".
In de procedure bij Kifid is de verzekeraar uitdrukkelijk gevraagd waarom het voor hem nadelig is dat de consument geen aangifte heeft gedaan. In reactie hierop heeft de verzekeraar uitgelegd dat geen aangifte doen voor hem nadelig is, omdat een verzekerde moet bewijzen dat zich een verzekerd evenement heeft voorgedaan tijdens de verzekerde reisperiode. Achteraf is het volgens de verzekeraar eenvoudig stellen dat er sprake is geweest van bijvoorbeeld verlies of diefstal. Als de verzekerde niet meteen en tijdens de vakantie aangifte bij de plaatselijke politie heeft gedaan, dan heeft de verzekerde niet voldaan aan deze verplichting en heeft hij niet aangetoond dat er sprake is van een verzekerd evenement met schade als gevolg welke ontstaan is tijdens de reis. Verzekerde draagt de bewijslast van gestelde feiten. Aldus nog steeds de verzekeraar. De consument heeft hiertegen ingebracht dat de verzekeraar in een concreet of daadwerkelijk belang moet zijn geschaad en daarnaast uitgelegd waarom het in dit geval niet redelijk is dat de verzekeraar hem aan voornoemde bepaling houdt. De consument verwijst voor zijn standpunt naar artikel 2.7. van de bijzondere voorwaarden. Hierin wordt voor niet verzekerde situaties verwezen naar artikel 7. van de algemene voorwaarden, waaronder "*niet nakomen voorwaarden*". Daarin staat onder artikel 7. dat schade niet is verzekerd als de verzekerde zich niet aan de voorwaarden houdt en dit voor de verzekeraar nadelig is.

3.8 De commissie begrijpt uit de stellingen van partijen dat zij twisten over de uitleg van artikel 2.11. van de bijzondere voorwaarden. Volgens de verzekeraar is namelijk voldoende dat hij in algemene zin uitlegt waarom het niet doen van aangifte ter plaatste voor hem nadelig is en hoeft hij verder niet in te gaan op de overige manieren waarop de consument heeft geprobeerd de diefstal te bewijzen. De consument is daarentegen van mening dat de verzekeraar moet aantonen dat het in dit concrete geval voor de verzekeraar nadelig is dat geen aangifte van diefstal van de iPhone is gedaan.

3.9 Voordat de commissie haar inhoudelijk oordeel geeft legt ze eerst uit hoe zij deze zaak moet toetsen (het juridisch kader).

Juridisch kader

3.10 Het gaat in deze zaak over de vraag hoe de bepalingen in een schriftelijk contract, in dit geval de verzekeringsvoorwaarden, uitgelegd moeten worden. Daarvoor zijn in de uitspraken van de hoogste rechter, de Hoge Raad, richtlijnen te vinden.[2] Deze richtlijnen houden kort samengevat in dat voor een uitleg van de voorwaarden moet worden gekeken naar alle omstandigheden die een rol hebben gespeeld toen de partijen het contract sloten.

[2] Zie rechtsoverweging 3.6 van de volgende uitspraak van de Hoge Raad: HR 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Of, juridisch gesproken: van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar wat de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.

3.11 In dit geval gaat het om de uitleg van de voorwaarden in een consumentenverzekerings-overeenkomst. Kenmerkend aan zo'n overeenkomst is dat de partijen meestal niet onderhandelen over de afspraken; die zijn simpelweg bepaald door de verzekeraar. Bij verschil van mening over de uitleg van dergelijke eenzijdig opgelegde bepalingen, geldt daarom de volgende regel. Er moet dan worden gekeken naar objectieve factoren zoals de letterlijke bewoordingen van de tekst, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[3]

3.12 Verder is van belang dat verzekeraars bepalingen in consumentenovereenkomsten duidelijk en begrijpelijk moeten opstellen. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat daarom de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde *contra proferentem*-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW').

Uitwerking

3.13 De commissie oordeelt als volgt. De verplichtingen die in artikel 2.11. van de bijzondere voorwaarden worden genoemd moeten in samenhang worden gelezen met de slotzinnen van dit artikel waarin staat: "*Doet verzekerde dit niet? En kunnen we daardoor de schade niet goed vaststellen? Of wordt de schade daardoor groter? Dan betalen wij niet of wij betalen minder.*". Dit betekent dat de verzekeraar in het in het onderhavige geval dus zal moeten aantonen dat hij de schade niet goed heeft kunnen vaststellen doordat de consument ter plaatse geen aangifte heeft gedaan van diefstal van de iPhone. Dat de verzekeraar moet aantonen waarom het ontbreken van die aangifte in het concrete geval voor hem nadelig is volgt ook uit de systematiek van de voorwaarden. In artikel 7. van de algemene voorwaarden is namelijk opgenomen dat schade alleen niet verzekerd is als 1.) de verzekerde een voorwaarde niet nakomt (in dit geval de voorwaarde van artikel 2.11: het doen van aangifte) en 2.) dit nadelig is voor de verzekeraar.

3.14 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar er niet in is geslaagd om in het onderhavige geval aan te tonen dat hij de schade niet goed heeft kunnen vaststellen door het ontbreken van een aangifte. De verzekerde heeft namelijk – ondanks dat hij ter plaatse geen aangifte van de diefstal heeft gedaan – voldoende bewijs aangedragen waaruit volgt dat zijn iPhone daadwerkelijk is gestolen.

3.15 De consument heeft immers op verschillende momenten uitleg gegeven over wat er is voorgevallen en zijn verklaringen zijn steeds consistent.

[3] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601 en HR 16 mei 2008, ECLI:NL:HR:2008:BC2793, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De consument heeft ook verklaard dat hij na de beroving contact heeft gehad met de politie en hoe dat is verlopen. Zijn uitleg over hoe de beroving en het contact met de politie is verlopen wordt bovendien ondersteund door de twee schriftelijke getuigenverklaringen van de andere slachtoffers. De verzekeraar stelt dat de getuigenverklaringen minder bewijskracht hebben vanwege de onderlinge relatie die de betrokkenen met elkaar hebben. Dat betekent evenwel niet dat de getuigenverklaringen in het geheel geen bewijskracht hebben. Verder heeft de consument als bewijs schermafdrukken overgelegd van korte tijd na de diefstal met daarop de locaties van zijn iPhone en die van zijn vriendin. De consument wilde daar heen gaan om zijn iPhone terug te krijgen maar dat is hem door zijn Colombiaanse vriend ontraden omdat het daar te gevaarlijk was. Dit alles maakt dat de consument voldoende heeft bewezen dat zijn iPhone is gestolen ondanks dat hij geen aangifte ter plaatse heeft gedaan. Bij haar oordeel weegt de commissie mee dat aan bewijs van diefstal geen al te zware eisen worden gesteld.

3.16 Dit leidt tot de conclusie dat de iPhone daadwerkelijk is gestolen. Zonder nadere toelichting – die de verzekeraar niet heeft gegeven – valt niet in te zien dat onder de gegeven omstandigheden de verzekeraar de schade niet goed kan vaststellen doordat de consument ter plaatse geen aangifte heeft gedaan. Er is immers geen onzekerheid over de vraag of de diefstal heeft plaatsgehad, zodat de verzekeraar gehouden is om tot uitkering over te gaan. Dat was ook het geval geweest wanneer de consument wel aangifte ter plaatse had gedaan. Het niet doen van aangifte door de consument is in dit geval dan ook niet doorslaggevend voor het vaststellen van de schade en is dus ook niet nadelig voor de verzekeraar. De verzekeraar kan dekking daarom niet weigeren met een beroep op artikel 2.11. van de bijzondere voorwaarden. De consument heeft de omvang van de schade voldoende aangetoond door overlegging van de op naam gestelde aankoopfactuur van 13 juni 2022.

Ambtshalve toetsing

3.17 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in artikel 7. van de algemene voorwaarden en artikel 2.11. van de bijzondere voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Ten overvloede

3.18 Hoewel het oordeel van de commissie onder 3.17 ook inhoudt dat de artikelen 7. van de algemene voorwaarden en 2.11. van de bijzondere voorwaarden op zichzelf niet onredelijk bezwarend zijn, acht de commissie wel van belang te benadrukken dat de uitleg die de verzekeraar aan artikel 2.11. geeft zou betekenen dat de bepaling op grond van artikel 6:236 sub k van het Burgerlijk Wetboek onredelijk bezwarend is en (ambtshalve) moet worden vernietigd. De commissie begrijpt die uitleg van de bepaling door de verzekeraar aldus dat het niet doen van aangifte ongeacht het overige door de verzekerde geleverde bewijs betekent dat de schade niet of onvoldoende is bewezen om recht te hebben op uitkering.

Dit komt erop neer dat de verzekerde wordt beperkt in zijn bevoegdheid bewijs te leveren en dat is volgens de wetgever niet toegestaan.

Slotsom

3.19 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de verzekeraar ten onrechte dekking heeft geweigerd voor de schade door de diefstal van de iPhone. Voor deze schade is de verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Hij is verplicht om voor deze schade dekking te verlenen onder de voorwaarden. Daarnaast dient de verzekeraar de wettelijke rente over het uit te keren schadebedrag vanaf 2 juli 2022 te betalen. Ten aanzien van de iPhone zijn de klachten van de consument gegrond. Voor het overige zijn de klachten ongegrond en worden zijn vorderingen afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd dekking moet verlenen voor de schade door de diefstal van de iPhone. Binnen deze periode moet hij ook de wettelijke rente vanaf 2 juli 2022 over het nog vast te stellen schadebedrag vergoeden. Voor het overige wijst de commissie de vorderingen 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

Bijlage - Relevante verzekeringsvoorwaarden

Interpolis Alles in één Polis Algemene voorwaarden (AV-02-211)

7. Wanneer is schade niet verzekerd?

(...)

U of een verzekerde houdt zich niet aan deze voorwaarden.

- *En dit is voor ons nadelig.*

Interpolis Doorlopende Reisverzekering Verzekeringsvoorwaarden Bagage (DRV-RV-54-212)

2.1. Wat is verzekerd?

Bagage van een verzekerde

(...)

2.7. Welke kosten zijn naast de schade verzekerd?

Let op: *we betalen alleen als deze kosten noodzakelijk zijn door een schade die verzekerd is (...)*

Niet verzekerd

Kijk ook in de algemene verzekeringsvoorwaarden.

In de Algemene verzekeringsvoorwaarden van de Interpolis Alles in één Polis® staan situaties die niet verzekerd zijn. Per situatie leest u daar precies wat niet verzekerd is:

- *(...)*
- *Niet nakomen voorwaarden.*

Hieronder staat wat verder niet verzekerd is

2.8. Wanneer is bagage niet verzekerd?

Verzekerde neemt niet de normale voorzichtigheid in acht.

- *Normale voorzichtigheid betekent dat verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Hieraan is bijvoorbeeld niet voldaan als:*

    - *Verzekerde een koffer laat staan en daar niet bij blijft.*
    - *Verzekerde een rugtas over de stoel van zijn leuning hangt en daar niet op let.*
    - *Bij diefstalgevoelige bagage neemt verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als verzekerde:*
    - *De bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet.*
    - *(...)*

2.11. Wat doet een verzekerde bij schade?

(...)

De verzekerde doet bij diefstal meteen en tijdens de vakantie aangifte bij de plaatselijke politie, politie op het vliegveld of station.

- *Of als dat niet mogelijk is, bij gemeente, een conducteur, de reisleider of eigenaar van de camping of hotel tijdens de vakantie.*
- *Verzekerde stuurt aangiftebewijs.*

De verzekerde stuurt P.I.R. (Property Irregularity Report) bij schade aan ruimbagage.

- *Als de schade is ontstaan tijdens de vliegreis.*

De verzekerde meldt het direct als de spullen weer gevonden zijn.

Doet verzekerde dit niet? En kunnen we daardoor de schade niet goed vaststellen? Of wordt de schade daardoor groter? Dan betalen wij niet of wij betalen minder.

Diefstalgevoelige bagage

Audiovisuele apparatuur, computerapparatuur en telefoons.

- *Bijvoorbeeld smartphones, laptops, tablets en draagbare speakers.*

Edelstenen en zaken van edelmetaal.

- *Bijvoorbeeld goud.*

Foto- en filmapparatuur.

- *Ook zaken die daarbij horen.*

Geld.

Horloges en wearables.

Kleding en (hand)tassen met een nieuwwaarde van meer dan € 500,- per item.

Kunst, schilderijen, antiek en verzamelingen.

- *Niet: antieke meubels.*

Muziekinstrumenten.

Optische instrumenten.

- *Bijvoorbeeld een verrekijker.*

Paspoorten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen.

Sieraden.