Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-995
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Europeesche Verzekeringen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft schade aan een koffer geclaimd op zijn reisverzekering. Verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de schade niet bij de vervoerder is gemeld en er geen nota is overgelegd van de aanschaf van de koffer. De Commissie volgt het verweer van Verzekeraar en concludeert tot afwijzing van de vordering.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweer.

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 Consument heeft op 29 mei 2019 een reis geboekt naar Tunesië via TUI. Bij die reis heeft Consument een reisverzekering afgesloten bij Verzekeraar voor zichzelf en zijn dochter.

2.2 In de verzekeringsvoorwaarden is, voor zover hier relevant, het volgende opgenomen:

> "*1.5.1 Wat als u of een medeverzekerde niet aan deze verplichtingen voldoet? Voldoet u of een medeverzekerde niet aan de verplichtingen?*

Dan kan dat voor ons reden zijn om:
• bij een schade minder of niets te vergoeden;
• eventueel betaalde schade op u te verhalen;
• uw verzekering te beëindigen.

[…]

2.6.2 Wat zijn uw verplichtingen?
U heeft deze verplichtingen:
• U moet aantonen dat de vermiste of beschadigde bagage in uw bezit was. Dat kan bijvoorbeeld met nota's of met afschriften van de bank.
• Reist u met het vliegtuig, de trein, de boot of de bus en raakt uw bagage zoek of beschadigd? Dan moet u dat onmiddellijk bij de vervoerder melden en hem een rapport laten opmaken. Dat rapport moet u naar ons sturen.
• Bij diefstal of verlies moet u een politierapport (procesverbaal) laten opmaken. Dat rapport moet u naar ons sturen."

2.3 Consument dient op 23 juni 2019 namens zijn dochter een schadeclaim bij Verzekeraar in. Daarbij heeft Consument een taxatierapport gevoegd van 22 juni 2019 waarop een schadebedrag van € 499,- genoteerd staat, heeft hij een kopie van de verzekerings-overeenkomst bijgesloten en heeft hij een afbeelding ingezonden waarop kenmerken van de heenvlucht en terugvlucht zichtbaar zijn. Uit het taxatierapport blijkt dat het wiel van de koffer is afgebroken en dat zich zware schuurplekken aan de onderkant van de koffer bevonden, waardoor de toplaag verdwenen was.

2.4 Op 28 juni 2019 heeft de schadebehandelaar van Verzekeraar Consument verzocht om (i) de aankoopnota van de koffer en (ii) een Property Irregularity Report (hierna: PIR-formulier). Consument heeft aangegeven beide stukken niet in bezit te hebben.

2.5 Verzekeraar heeft de schadevordering afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering en vergoeding van de schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft aangegeven dat zijn dochter de bagage van de band heeft gepakt na aankomst van het vliegtuig op Schiphol.

Zij was op dat moment niet geheel helder omdat zij in het vliegtuig een schop tegen haar hoofd had gekregen. Hierdoor heeft zij nadat de beschadigde koffer van de band was genomen op Schiphol geen functionaris benaderd om het PIR-formulier in te vullen.

De aankoopnota van de koffer heeft zijn dochter niet meer. Wel is het taxatierapport opgemaakt door de winkel waar zij haar koffer heeft gekocht.

De verwijzing naar de verzekeringsvoorwaarden acht Consument niet rechtmatig. Verzekeraar mocht in redelijkheid niet verwachten dat Consument het dikke pakket aan voorwaarden zou doorlezen, bovendien zijn die voorwaarden onredelijk bezwarend en is de toepassing ervan in de omstandigheden van het geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

Verweer van Verzekeraar

3.3 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 ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar dekking heeft mogen afwijzen en daarom niet gehouden is om de gevorderde € 499,- aan Consument te vergoeden.

4.2 Bij de beoordeling van deze vraag dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat opgenomen. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat Verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie onder andere de uitspraak Hoge Raad 9 juni 2006, NJ 2006, 326. Dat Verzekeraar hiervan in de gegeven omstandigheden gebruik heeft gemaakt dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht, is de Commissie niet gebleken.

4.3 Het beroep van Consument op het onredelijk bezwarend zijn van de verzekerings-voorwaarden begrijpt de Commissie als een beroep op artikel 6:233 sub a van het Burgerlijk Wetboek. Ambtshalve toetsing van die voorwaarden kan pas aan de orde komen wanneer er voldoende aanknopingspunten zijn sprake is van onredelijk bezwarende bedingen (zie Hoge Raad 23 april 2010, ECLI:NL:HR:2010:BL6024).
De Commissie merkt op dat daarvoor onvoldoende is dat Consument geconfronteerd is met dikke stapels papier en dat hij zich daar vlak voor zijn vakantie niet mee heeft willen bezighouden.

De Commissie merkt ter ondersteuning van dit oordeel op dat de voorwaarden, waaronder die van melding bij de luchthaven en het insturen van de aankoopnota, haar in de gegeven omstandigheden redelijk voorkomen.

4.4 Voorop staat voorts dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten, bij gemotiveerde betwisting door de wederpartij, de bewijslast draagt van die feiten of rechten (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)). De Commissie overweegt dat deze wetsbepaling in artikel 2.6.2 van de verzekeringsvoorwaarden is uitgewerkt (overweging 2.2).

4.5 Niet is gebleken dat Consument heeft voldaan aan de bewijslast van artikel 150 Rv en artikel 22 van de voorwaarden. Het ligt op de weg van Consument om aan te tonen welk bedrag voor de koffer is betaald. Verzekeraar heeft aangegeven dat daarvoor bijvoorbeeld een duplicaat nota had kunnen worden ingediend. Die heeft Consument echter niet ingediend. Evenmin heeft Consument de schade gemeld bij de vervoerder. Consument heeft aangegeven dat zijn dochter vanwege een schop tegen haar hoofd niet tot die melding in staat is geweest. Dat laat echter onverlet dat een PIR-formulier ook later nog had kunnen worden ingevuld, maar dat door Consument of zijn dochter niet gedaan is. Door zo te handelen heeft Consument Verzekeraar de verhaalsmogelijkheid op de vervoerder ontnomen.

4.6 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. In deze beoordeling is de Commissie aangesloten bij het eerdere oordeel Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-919.

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.