Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0934

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	29 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlagen	Relevante bepaling uit de voorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Op de laatste vakantiedag zijn er spullen van de consument uit haar huurauto gestolen. Er is geen braakschade geconstateerd aan de auto. In de voorwaarden van de reisverzekering staat dat in geval van diefstal uit een motorrijtuig de maximale dekking € 250,- bedraagt als er geen zichtbare braakschade is aan de auto. De consument stelt dat deze voorwaarden niet meer van deze tijd zijn en verzoekt de verzekeraar om een hogere vergoeding van haar schade. De commissie oordeelt dat het de verzekeraar vrij staat om de grenzen aan te geven waarbinnen zij dekking wenst te verlenen. De verzekeraar kan in dit geval niet worden gehouden om een hogere vergoeding uit te keren aan de consument. De vordering wordt afgewezen.

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.

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 stukken 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?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een doorlopende reisverzekering, verder te noemen de verzekering. Op deze verzekering zijn, onder meer, van toepassing de voorwaarden Verzekeringsvoorwaarden Bagage (DRV-RV-54-222), verder te noemen de voorwaarden. In de bijlage van deze uitspraak is de voor deze klacht relevante bepaling uit de voorwaarden opgenomen.

2.2 Op 17 april 2023, de laatste dag van de reis in Spanje van de consument, heeft iemand tussen 11.00 uur en 16.20 uur in [plaats] de spullen van de consument uit haar huurauto gestolen.

2.3 Op 11 juli 2023 heeft de consument haar schade bij de verzekeraar gemeld. Op 13 juli 2023 heeft de verzekeraar om aanvullende informatie gevraagd en de consument heeft deze op 14 april 2024 als volgt verstrekt:
"Datum van de gebeurtenis - 17-04-2023
- Uit een motorvoertuig
Heeft je voertuig ook schade door de inbraak? - Nee
Waren de gestolen spullen in je auto van buitenaf te zien? - Nee
- Spanje
- 07-04-2023
- 17-04-2023
Wat gebeurde er precies? - Op de laatste dag van onze vakantie. Auto geparkeerd bij een restaurant, afgesloten en een hapje gaan eten. Bij terugkomst bij de auto stond de auto open en waren onze spullen verdwenen. Waarschijnlijk is het signaal van de afstandsbediening opgevangen en er is gehengeld en zo hebben ze de auto geopend.(...)"

2.4 Op 17 april 2024 heeft de verzekeraar de consument bericht dat zij vanuit de verzekering recht heeft op een vergoeding van € 250,-. Dit omdat er geen sprake is van zichtbare braakschade aan de buitenzijde van de auto.

2.5 De consument heeft vervolgens op 17 april 2024 bij de verzekeraar een coulanceverzoek ingediend. Op 19 april 2024 heeft de verzekeraar het coulanceverzoek afgewezen en nogmaals uitgelegd dat er een maximale dekking geldt van € 250,- op grond van artikel 2.8 van de voorwaarden. Dit omdat er geen sprake is van zichtbare braakschade.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert allereerst een schadevergoeding van € 11.000,-. De consument stelt dat auto's tegenwoordig op tig-manieren zijn te openen zonder zichtbare schade achter te laten. Dit was ook bij haar het geval. De consument kan het niet rijmen dat een verzekeraar daarop de verzekeringsvoorwaarden niet aanpast. Dat de verzekeraar dekking verleent voor € 250,- wanneer er geen zichtbare schade aan de auto is, vindt de consument in schril contrast staan tot de werkelijke schade en de gebeurtenis.

2.7 Subsidiair vraagt de consument de verzekeraar om een coulance.

Het verweer

2.8 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

Inleiding

3.1 Aan de orde is de vraag of de verzekeraar gehouden is een hogere schadevergoeding uit te keren dan € 250,-. Bij beantwoording van de vraag gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. De commissie oordeelt dat de verzekeraar niet gehouden is een hogere schadevergoeding uit te keren en legt hieronder uit waarom.

De commissie houdt bij haar beoordeling rekening met het volgende

3.2 In de voorwaarden van de verzekering staat wanneer de verzekeraar de schade wel vergoedt en wanneer niet. Ook specifieke uitsluitingen kunnen worden genoemd: dit zijn situaties waarin de verzekeraar niet uitkeert. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen.[1]

Er is wel dekking, maar er is sprake van een gemaximeerd verzekerd bedrag

3.3 In artikel 2.8 van de voorwaarden staat omschreven wanneer de bagage niet is verzekerd. In beginsel is bagage die wordt gestolen uit een motorrijtuig niet verzekerd. Op deze regel is door de verzekeraar een uitzondering gemaakt als is voldaan aan een aantal voorwaarden. Eén van die voorwaarden is dat de auto moet zijn afgesloten en er sprake is van zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van het motorrijtuig. Als dit het geval is, dan kan een verzekerde aanspraak maken op het gemaximeerde verzekerde bedrag per gebeurtenis van € 3000,-. Wanneer er geen zichtbare schade is aan de buitenkant van het motorijtuig, dan is er ook dekking voor de schade, maar kan er alleen aanspraak gemaakt worden op maximaal € 250,- per gebeurtenis.

3.4 Hoewel de consument de verzekeraar vraagt de verzekeringsvoorwaarden aan te passen aan de huidige autodiefstalpraktijk, is zij hiertoe niet verplicht en bieden de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden geen grond voor een hogere vergoeding. De diefstal van de bagage is onder de door de consument opgegeven omstandigheden, gelet op artikel 2.8 van de voorwaarden, alleen verzekerd voor een maximaal bedrag van € 250,-. Hieraan doet niet af dat dieven op vele verschillende manieren auto's zonder inbraakschade aan de buitenkant van de auto kunnen openkrijgen. De voorwaarden bepalen duidelijk de grenzen waarbinnen de verzekeraar bereid is om dekking te verlenen. Zoals eerder aangegeven in alinea 3.2 staat dit een verzekeraar vrij.

3.5 De verzekeraar heeft in deze klacht aangegeven niet een uitkering te willen doen uit coulance. Een tegemoetkoming uit coulance is niet juridisch afdwingbaar en valt daarmee buiten de beoordeling van de commissie.

---

[1] Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Hoge Raad van 9 september 2006. Te vinden via ECLI:NL:HR:2006:AV9435, voorheen LJN AV9435, Hoge Raad, C05/075HR (rechtspraak.nl)

Het staat de consument vrij om een beroep te doen op de uitbetaling van de gedekte € 250,- binnen de gestelde termijn van de voorwaarden.

De conclusie

3.6 De vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 april 2024, 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 april 2024, 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 bepaling uit de voorwaarden

Interpolis Doorlopende Reisverzekering
Verzekeringsvoorwaarden Bagage (DRV-RV-54-222)

Artikel 2.8: Wanneer is bagage niet verzekerd?

Bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig.

- *Wel: als aan de volgende voorwaarden is voldaan:*

- *Verzekerde toont aan dat er geen andere veilige plek was om de bagage te bewaren.*
- *Verzekerde bergt de bagage uit het zicht op in het motorvoertuig:*
  - *In de kofferbak afgedekt met rolhoes of hoedenplank. De kofferbak staat niet in een open verbinding met het passagiersgedeelte.*
  - *In het dichte dashboardkastje.*
  - *In de afgesloten skibox of afgesloten bagagebox.*

(...)

- *Het motorrijtuig was afgesloten.*
  - *Er is zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van het motorrijtuig*
    - *Of het gehele motorrijtuig is gestolen.*
    - *Maximaal het verzekerde bedrag.*
  - *Er is geen zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van het motorrijtuig.*
    - *Maximaal € 250,- per gebeurtenis.*
- *De bagage ligt niet langer in de auto dan strikt noodzakelijk.*
- *Geld is niet verzekerd.*