Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-909
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 13 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar het volledige aankoopbedrag van twee beschadigde koffers van Consument dient te vergoeden. 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 dat hij de koffers heeft betaald alsook wat hij hiervoor heeft betaald. Nu Consument niet over deze aankoopnota's beschikt, kan van Verzekeraar niet verwacht worden dat zij de hoogte van de schadevergoeding of het eigendom van de koffers kan vaststellen. Er bestaan dan ook geen aanknopingspunten op basis waarvan Verzekeraar gehouden was een (hogere) vergoeding uit te keren aan Consument. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft met zijn partner bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering gesloten. Op de reisverzekering zijn de Voorwaarden Doorlopende Reisverzekering Bagage op reis (BDD-RV-01-181) (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing.

2.2 De voorwaarden luiden, voor zover relevant, als volgt:

> ***"3. Bagage op reis***
> *(…)*
> ***22. Wat doet een verzekerde bij schade?***
> *- De verzekerde stuurt alle informatie direct aan ons door.*
> *Een verklaring over de oorzaak en grootte van de schade.*
> *Informatie over de waarde van spullen en hoe oud deze zijn.*
> *Bewijs dat de spullen van verzekerde 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 betalen wij minder.*
> ***23. Wie stelt de hoogte van de schade vast?***
> *Of: wij.*
> *Of: onze expert."*

2.3 Op 13 februari 2019 heeft Consument een vlucht genomen van Amsterdam naar [land]. Daarbij is één van de koffers van Consument beschadigd geraakt. Consument heeft vergoeding van de beschadigde koffer bij Verzekeraar geclaimd.

2.4 Op 12 mei 2019 heeft Consument een terugvlucht genomen van [land] naar Amsterdam. Daarbij is een andere koffer van Consument beschadigd geraakt, waarna Consument ook van deze beschadigde koffer een schadeclaim bij Verzekeraar heeft ingediend.

2.5 Op 16 mei 2019 en 21 mei 2019 heeft Verzekeraar Consument per brief geïnformeerd dat enkel - uit coulance - € 75,- per koffer wordt vergoed, omdat Consument geen aankoop-bewijzen meer heeft.

2.6 Op enig moment heeft Consument een klacht ingediend bij Verzekeraar. Hierop heeft Verzekeraar per brief van 27 mei 2019 gereageerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van Verzekeraar vergoeding van het volledige aankoopbedrag van de twee beschadigde koffers.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Verzekeraar heeft niet gehandeld volgens de voorwaarden. Verzekeraar is gehouden Consument het volledige aankoopbedrag te vergoeden. In de voorwaarden van de reis-verzekering staat nergens dat je maar € 75,- vergoeding kan krijgen voor een beschadigde koffer als je geen aankoopnota hebt. De twee koffers zijn door Consument gekocht op de Beverwijkse markt. Bij de aankoop heeft Consument geen aankoopnota's ontvangen. Consument is het niet eens met de door Verzekeraar betaalde vergoeding.

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 gesteld voor de vraag of Verzekeraar het volledige aankoopbedrag van twee beschadigde koffers van Consument dient te vergoeden.

4.2 Voorop staat 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 onder artikel 22 van de voorwaarden is uitgewerkt (overweging 2.2).

4.3 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 dat hij de koffers heeft betaald alsook wat hij hiervoor heeft betaald. Consument vordert van Verzekeraar vergoeding van het volledige aankoopbedrag van de twee beschadigde koffers. Nu Consument niet over deze aankoopnota's beschikt, kan van Verzekeraar niet verwacht worden dat zij de hoogte van de schadevergoeding of het eigendom van de koffers kan vaststellen. Er bestaan dan ook geen aanknopingspunten op basis waarvan Verzekeraar gehouden was een (hogere) vergoeding uit te keren aan Consument.

4.4 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.