

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-369  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 mei 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AWP P&C S.A. h.o.d.n. Allianz Global Assistance, gevestigd te Amsterdam  
Datum uitspraak : 14 juni 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

De auto van Consument, met daarin persoonlijke spullen, is gestolen vanaf een parkeerplaats bij een hotel. Consument heeft voor de gestolen reisbagage een beroep gedaan op zijn doorlopende reis- en annuleringsverzekering. Verzekeraar heeft de claim afgewezen onder verwijzing naar de Voorwaarden waarin is bepaald dat er alleen dekking is als de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarbij moet de schade zijn veroorzaakt tussen 07.00 en 22.00 uur en er moet sprake zijn van inbraak.

De Commissie overweegt dat op basis van de overgelegde stukken niet kan worden vastgesteld dat de auto is gestolen tussen 07.00 en 22.00 uur. Dat betekent dat niet is voldaan aan een belangrijke voorwaarde voor dekking onder de verzekering.

De Commissie ziet geen aanleiding te oordelen dat een beroep van Verzekeraar op deze primaire dekkingsbepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Verzekeraar heeft met de dekkingsomschrijving de grenzen omschreven waarbinnen hij bereid was dekking te verlenen, hetgeen hem vrijstaat. Afwijking van dit uitgangspunt is een uitzondering en alleen aan de orde in bijzondere omstandigheden, waarvan de Commissie niet is gebleken.

Vordering wordt afgewezen.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- aanvullende stukken van Consument van 29 mei 2017;
- aanvullende stukken van Consument van 3 juni 2017;
- aanvullende stukken van Consument van 19 juni 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van 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 per 25 juli 2012 een doorlopende reis- en annuleringsverzekering afgesloten bij Verzekeraar.
- 2.2. In de toepasselijke Productvoorwaarden P-DRAVI6 (hierna Voorwaarden) is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

### **8. Voorzichtig met je spullen omgaan**

- *De verzekering is uitsluitend geldig als je voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet je best hebben gedaan om diefstal, verlies, vermissing of beschadiging te voorkomen. Dit is een lastig onderwerp omdat het vaak afhangt van de specifieke situatie. Ons uitgangspunt is of je redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Als dat het geval is, dan betalen wij de schade niet. Hieronder zie je nog een aantal voorbeelden van situaties waarin wij de schade niet betalen.*

*Wij vergoeden de schade niet, als:*

- *je spullen onbeheerd achterlaat;*
- *je spullen in de auto of een ander motorrijtuig achterlaat. Je bent wel verzekerd, als de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarbij moet de schade zijn veroorzaakt tussen 7.00 en 22.00 uur en moeten er sporen van inbraak zijn;*

*(...)*

- 2.3. Op 18 februari 2017 om 19.30 uur heeft Consument zijn auto geparkeerd op de parkeerplaats van hotel [Naam hotel] in [Plaatsnaam]. Op 19 februari omstreeks 09.30 uur ontdekte Consument dat zijn auto, met daarin persoonlijke spullen, was gestolen.
- 2.4. Consument heeft voor de gestolen reisbagage een beroep gedaan op zijn doorlopende reis- en annuleringsverzekering. Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen, waartegen Consument bij Verzekeraar bezwaar heeft gemaakt.
- 2.5. Bij brief van 9 mei 2017 heeft Verzekeraar de claim van Consument nogmaals afgewezen. In die brief staat onder meer:

### **De voorwaarden van de reisverzekering**

*In de voorwaarden van de Doorlopende Reis en Annuleringsverzekering wordt genoemd dat er geen vergoeding wordt gegeven als bagage onbeheerd wordt achtergelaten en als bagage in een auto of ander motorrijtuig wordt achtergelaten. Er is uitsluitend dekking als de auto goed is afgesloten, de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn en de schade veroorzaakt is tussen 07.00 en 22.00 uur. Tot slot moeten er sporen van braak zijn.*

*In uw situatie heeft u uw auto met reisbagage om 19.30 uur achtergelaten op het parkeerterrein. De volgende ochtend om 09.30 uur komt u terug bij de auto en ontdekt u de diefstal. U heeft de reisbagage langere periode onbeheerd in de auto achtergelaten. U heeft niet kunnen aantonen dat de schade ontstaan is voor 22.00 uur of na 7.00 uur. Dit betekent dat er geen dekking is.*

*Voor diefstal van onbeheerd in de auto achtergelaten digitale/elektrische apparatuur, reisdocumenten, en kostbaarheden bestaat nooit dekking, dus ook niet overdag tussen 7.00 en 22.00. Dit kunt u lezen bij punt 8 van de productvoorwaarden 'voorzichtig met je spullen omgaan'.*

## **3. Vordering, klacht en verweer**

### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert vergoeding van de schade ter hoogte van €1760,-.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Niemand weet wanneer de auto is gestolen. Dat kan meteen om 19.30 uur zijn gebeurd, of in de ochtend of in de nacht.
- De auto van Consument is voor bijna 99% zeker gestolen direct nadat hij de auto had geparkeerd rond 19.30 uur. Immers het was al februari en dus snel donker.
- De auto van Consument is gestolen en logischerwijs zitten er ook spullen in de auto. Consument verwacht dekking omdat hij op reis was, hij had een hotel geboekt.
- Er staat dat er alleen dekking is voor 22.00 uur en na 07.00 uur. Consument betaalt de premie volledig en niet in delen. Consument verwacht allerminst dat zijn spullen ook gedekt zijn op de hele reis.
- De dieven hebben het niet gemunt op de spullen in de auto, maar op de hele auto.
- De auto van Consument had een keyless go functie, wat betekent dat de auto startte door het signaal wat hij kreeg van de sleutel. Een dergelijke functie is extra gevaarlijk.

### *Verweer Verzekeraar*

3.2 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Onder punt van 8 van de productvoorwaarden wordt vermeld dat schade niet vergoed wordt als spullen in de auto worden achtergelaten. Een uitzondering hierop wordt gemaakt als de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarbij moet de schade bovendien zijn veroorzaakt tussen 07.00 uur en 22.00 uur en moet sprake zijn van inbraak; dit is uitgelegd in de voorwaarden.
- Onder punt 8 staat ook genoemd dat voor het buiten handbereik achterlaten van digitale, en elektrische apparatuur, reisdocumenten, kostbaarheden of geld nooit dekking bestaat, ook niet als die in een goed afgesloten vervoermiddel worden achtergelaten.
- Voor de overige reisbagage heeft Consument niet kunnen aantonen dat de schade tussen 07.00 en 22.00 uur is ontstaan.
- In geval er wel dekking was geweest zou er voor de overige geclaimde artikelen (kleding, schoonheidsproducten, bril en lederwaren) een totale (dag)waarde van 577,35 euro van toepassing zijn.
- Het is uit de bestaande bewijsstukken niet vast te stellen dat de diefstal tijdens een verzekerd tijdstip heeft plaatsgevonden.
- Niemand weet wanneer de diefstal van de auto heeft plaatsgevonden.
- Consument deelt mee dat zijn auto een keyless go functie had. Hij deelt mee dat zijn auto vrijwel zeker gestolen is direct nadat hij de auto had geparkeerd rond 19.30 uur. Ter informatie stuurt hij enkele internet links mee over (de handigheid van dieven) bij autodiefstal. Dit is voor Verzekeraar niet het bewijs dat de auto voor 22.00 uur of na 07.00 uur is gestolen. Autodieven hebben verschillende manieren om auto's ongeoorloofd open te krijgen. Een dief zal bij voorkeur willen toeslaan als de kans op betrappen klein is. Dan geldt: hoe later, des te beter. Verzekeraar stelt vast dat het niet bekend is hoe en op welk tijdstip het is gebeurd.

## **4 Beoordeling**

4.1 De vraag die ter beoordeling bij de Commissie ligt is of Verzekeraar gehouden is dekking te verlenen en de schade aan Consument te vergoeden.

4.2 Partijen discussiëren over het vereiste van artikel 8 van de Voorwaarden dat de schade moet zijn veroorzaakt tussen 7.00 en 22.00 uur. De Commissie overweegt dat op basis van de overgelegde stukken niet kan worden vastgesteld dat de auto is gestolen tussen 07.00 en 22.00 uur. Dat betekent dat niet is voldaan aan een belangrijke voorwaarde voor dekking onder de verzekering, namelijk dat de diefstal moet hebben plaatsgevonden tussen 07.00 uur en 22.00 uur.

- 4.3 De Commissie ziet geen aanleiding te oordelen dat een beroep van Verzekeraar op deze primaire dekkingsbepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, waarbij de Commissie verwijst naar artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek, waarin is bepaald dat een contractbepaling buiten toepassing blijft als toepassing in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De argumenten van Consument dat hij verwacht dat zijn spullen gedekt zijn gedurende de hele reis, nu hij de premie ook volledig betaald en dat de auto een key less go functie had, geven daartoe geen aanleiding. Het ook door de Hoge Raad erkende uitgangspunt is dat Verzekeraar met de dekkingsomschrijving de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid was dekking te verlenen, hetgeen hem vrijstaat. Afwijking van dit uitgangspunt is een uitzondering en alleen aan de orde in bijzondere omstandigheden, waarvan de Commissie niet is gebleken.
- 4.4 Gelet op het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat Verzekeraar niet gehouden is om dekking te verlenen en om de schade te vergoeden.

## 5 **Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*