

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-694 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 16 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 november 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Diefstal bagage uit motorrijtuig. Consument heeft een beroep op de verzekering gedaan voor diefstal van bagage uit de auto tijdens een hotelovernachting. Op grond van de voorwaarden is bagage in een motorrijtuig alleen verzekerd wanneer de bagage niet op een andere veilige plek kon worden opgeborgen. Niet is gebleken dat Consument de bagage niet in het hotel kon opbergen. De schade is daarom niet gedekt onder de verzekering. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument van 12 april 2018;
- de reactie van Verzekeraar van 25 april 2018, toegestuurd per e-mailbericht van 8 mei 2018.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een reisverzekering. In de voorwaarden is bepaald:

“13 Zijn persoonlijke bezittingen ook verzekerd als ze in een motorrijtuig liggen? Ja, als een verzekerde de zaken op dat moment niet op een andere veilige plek kan opbergen.

- Is er geen andere veilige plek? Berg de spullen dan goed op in het motorrijtuig.

- Doe het motorrijtuig op slot.
- Leg de spullen uit het zicht.
 - In de kofferbak afgedekt met rolhoes of hoedenplank.
 - In het dashboardkastje, afgesloten met een slot.
 - In de skibox of bagagebox afgesloten met een slot.

(...)”

2.2 In de nacht van 5 op 6 augustus 2017 is tijdens de vakantie van Consument bagage uit de auto gestolen. Consument heeft voor de schade een beroep op haar verzekering gedaan. Desgevraagd door Verzekeraar heeft Consument, bij brief van 27 augustus 2017, een toelichting gegeven op de omstandigheden waaronder de diefstal heeft plaatsgevonden:

“Op 5 augustus in de middag parkeerden wij onze auto in de onbewaakte parkeergarage onder het hotel [Naam Hotel] in [Plaats 1], alwaar wij een nacht zouden verblijven onderweg naar onze verdere vakantie in [Streek]. Eenmaal ingecheckt namen wij waardevolle en belangrijke spullen, zoals laptop, camera’s, telefoons, paspoorten etc. uit de auto, evenals een set schone kleding en verzorgingsartikelen voor alle gezinsleden. Overige, minder belangrijke zaken zoals leesboeken, etenswaren en jassen in het voorgedeelte en overige kleding, speelgoed, knuffels, lampionnen e.d. in de kofferbak.

Toen wij die avond een kort bezoek aan de binnenstad van [Plaats 1] wilden brengen, de auto uit de parkeergarage omhoog wilden rijden, ondervonden wij hierbij ernstige problemen i.v.m. het vermogen van de auto, de enorme helling en draaiing van de uitgang van de parkeergarage; de auto begon te roken en te stinken. Om verdere schade aan de auto te voorkomen, besloten wij de auto die avond, na terugkomst van het bezoek aan [Plaats 1], aan de zijkant op het parkeerterrein van het hotel te parkeren, naast andere auto’s en bij verlichting.

De volgende ochtend, toen we wat spullen uit de auto wilden halen, bleek dat het slot van het bestuurdersportier was geforceerd en dat er spullen uit de auto waren gestolen, zowel bij de banken als uit de kofferbak (via een knopje bij het stuur kan men de kofferbak openen). Wij weten derhalve niet exact hoe laat de diefstal heeft plaatsgevonden, maar dit zal tussen 23 uur ’s avonds en 8 uur ’s morgens zijn geweest.”

Consument heeft in de brief een overzicht gegeven van de gestolen goederen met een opgave van de waarde, totaal een bedrag van € 2.720.

2.3 Verzekeraar heeft voor het vaststellen van de omvang en oorzaak van de schade een expert ingeschakeld. In het verkorte expertiserapport staat dat de daders het slot van de autoportier hebben opengebroken en bagage hebben weggenomen. Voor de uitgebreide toedracht heeft de expert verwezen naar de weergave van Consument. De gestolen spullen zijn nog geen jaar oud. De schade is op basis van nieuwwaarde en conform de claim vastgesteld op € 2.720.

- 2.4 Bij brief van 11 oktober 2017 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de schade niet is gedekt omdat de bagage in de auto was achtergelaten terwijl Consument deze ook naar de hotelkamer had kunnen meenemen. De bagage had dus op een andere veilige plek kunnen worden opgeborgen.
- 2.5 Naar aanleiding van telefonisch contact tussen Consument en Verzekeraar heeft Verzekeraar Consument bij brief van 1 november 2017 meegedeeld dat hij het standpunt handhaaft. Verzekeraar heeft coulanchehalve een vergoeding van € 1.360 aangeboden tegen finale kwijting omdat de schade niet juist werd behandeld.
- 2.6 Consument heeft bij brief van 6 november 2017 laten weten dat zij volledige vergoeding van de schade wenst. Verzekeraar heeft zijn standpunt dat de spullen op een andere veilige plek hadden kunnen worden opgeborgen en dat de spullen in het zicht lagen, gehandhaafd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering door betaling van € 2.720.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Ter onderbouwing van haar vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- De bagage kon niet op een veiliger plaats worden opgeborgen dan in de auto. Het ging om bagage van een gezin van vier personen voor een kampeervakantie van twee weken. De omvang was dusdanig dat de bagage niet in de hotelkamer, waar ook een gezin van vier personen moest overnachten, kon liggen. Naast de bedden was net genoeg ruimte om te lopen en voor zover Consument wist, was er in het hotel geen bergruimte. Zowel de kofferbak als de dakkoffer lag vol spullen. Bovendien was de gehele inhoud van de kofferbak gestolen terwijl Consument niet alles bij Verzekeraar heeft geclaimd. Bij het nagaan waar de spullen 's nachts moesten liggen, ging het dus niet alleen om de spullen die als gestolen waren opgegeven.
- In de auto lagen geen spullen zichtbaar in het passagiersgedeelte. In het passagiersgedeelte lag een bananenschil, in het achtervak van de voorstoel zaten leesboekjes en een waterflesje en de jassen lagen uit het zicht onder de voorstoel. De auto heeft bij de achterbank getinte ramen zodat de spullen in het stoelvak ook niet zichtbaar waren.
- Consument heeft ruimschoots alle voorzichtigheid betracht door alle spullen uit het zicht te leggen of in een afgesloten ruimte op te bergen en door de waardevolle spullen mee te nemen naar de hotelkamer en in de kluis op te bergen. Verder stond de auto op het privéterrein van het hotel in een verlicht gedeelte.

Verzekeraar kan in redelijkheid niet van Consument verwachten dat zij alle (kampeer)vakantiebagage naar de hotelkamer meenam voor een korte overnachting. Consument heeft de auto netjes achtergelaten en de onvoorziene gebeurtenis die zich heeft voorgedaan dient door Verzekeraar te worden gedekt.

- Het coulancevoorstel van Verzekeraar is gedaan vanwege chaotische en onduidelijke afhandeling van de claim, zoals bijvoorbeeld de brief van 11 oktober 2017 waarin onjuiste redenen voor afwijzing van de claim zijn genoemd. Consument heeft het voorstel niet geaccepteerd omdat zij recht heeft op gehele vergoeding van de schade.

Verweer Verzekeraar

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

- Diefstal van bagage uit een motorrijtuig is alleen onder strenge voorwaarden verzekerd omdat dit een groot risico is. Dit risico is nog groter wanneer 's nachts bagage in de auto wordt achtergelaten. Van een verzekerde wordt daarom verwacht dat hij nagaat of hij de bagage niet op een andere veilige plek kan opbergen, goed nadenkt over de bagage in de auto en afweegt of er in redelijkheid geen andere mogelijkheden zijn om betere voorzorgsmaatregelen te nemen. Dit vereiste staat in artikel 13 van de voorwaarden.
- Consument had de auto leeg en met afgesloten dakkoffer moeten achterlaten. Hieraan heeft Consument niet voldaan. De hotelkamer is een veiliger plek om de bagage 's nachts op te bergen dan de auto. De als gestolen opgegeven goederen konden in de hotelkamer worden opgeborgen. Dit is niet anders wanneer het enige moeite kost de spullen te verplaatsen naar de hotelkamer. Het risico van diefstal mag om die reden niet bij Verzekeraar worden neergelegd.
- In de voorwaarden staat voorts dat geen bagage in de passagiersruimte mag achterblijven en ook hieraan is niet voldaan.
- Het staat een verzekeraar vrij de grenzen te bepalen waarbinnen zij dekking wenst te bieden en Verzekeraar heeft deze grenzen in zijn voorwaarden duidelijk omschreven.
- Verzekeraar heeft voorgesteld uit coulance 50 % van de schade te vergoeden omdat zij onduidelijk en traag was in de afwikkeling van de schade. Verzekeraar handhaaft dit aanbod tot het moment van een uitspraak.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de schade door diefstal van de bagage uit de auto van Consument is gedekt onder de reisverzekering van Verzekeraar. Voor beantwoording van die vraag is van belang wat in de polisvoorwaarden is bepaald. Verzekeraar heeft het verzoek om dekking afgewezen met een beroep op artikel 13 van de voorwaarden. Daarmee is aan de orde de vraag of Consument de bagage in de nacht van 5 op 6 augustus 2017 op een 'andere veilige plek' kon opbergen.

Verzekeraar is van mening dat dat mogelijk was, Consument had in ieder geval de bagage, althans de gestolen bagage, uit de kofferbak kunnen meenemen naar de hotelkamer. Consument heeft aangevoerd dat dat gelet op de omvang van de bagage in redelijkheid niet van haar kon worden verwacht.

- 4.2 De Commissie oordeelt als volgt. Tussen partijen is niet in geschil dat een ‘andere veilige plek’ aanwezig was om de bagage op te bergen, dit was het hotel waar Consument en haar gezin overnachtten. Anders dan waar Verzekeraar in zijn verweer vanuit lijkt te gaan, gaat het bij de beoordeling van de dekking niet om de vraag of Consument *de als gestolen opgegeven goederen* op een andere veilige plek had kunnen opbergen. De afweging die Consument op 5 augustus 2017 moest maken toen zij de auto met bagage parkeerde, was of zij *de totale inhoud van de kofferbak en de dakkoffer* op een andere veilige plek kon opbergen. De stelling van Verzekeraar dat zij de spullen wel in de afgesloten dakkoffer had kunnen laten, had Consument in ieder geval uit de voorwaarden niet hoeven begrijpen. Volgens Consument paste alle bagage die in de auto lag niet in de hotelkamer. Naar het oordeel van de Commissie, is niet aangetoond dat het feitelijk niet mogelijk was de bagage in de hotelkamer of een bagageruimte van het hotel – waarover doorgaans ieder hotel beschikt - neer te zetten. Dit brengt mee dat niet vaststaat dat Consument de bagage niet op een andere veilige plek had kunnen opbergen. Hieraan doet niet af dat Consument in haar beleving alles heeft gedaan de bagage veilig achter te laten en heeft laten blijken dat zij zich bewust was van het risico dat bestaat wanneer de bagage ’s nachts in de auto wordt gelaten. Bij beoordeling van de vraag of de diefstal onder de verzekering is gedekt, gelden de voorwaarden die op de verzekering van toepassing zijn als uitgangspunt. Omdat in die voorwaarden is bepaald dat de bezittingen in een motorrijtuig alleen zijn verzekerd indien deze niet op een andere veilige plek kunnen worden opgeborgen, dient te worden beoordeeld of die andere veilige plek aanwezig was. Dat was het geval zodat de schade door diefstal van de bagage op grond van artikel 13 van de voorwaarden niet is gedekt.
- 4.3 De slotsom is dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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/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.