

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-708 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 februari 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 15 november 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument doet een beroep op zijn Reis- en annuleringsverzekering vanwege diefstal van zijn bagage uit zijn auto. Omdat de bagage langer dan 24 uur in de auto heeft gelegen, weigert Verzekeraar dekking te verlenen. Consument is van mening dat het in strijd is met de redelijkheid & billijkheid dat Verzekeraar in dit geval een beroep doet op de Verzekeringsvoorwaarden. Consument is tijdens zijn vakantie ziek geworden en het is niet aan hem te wijten dat hij zijn auto heeft moeten achterlaten. De Commissie is van oordeel dat alleen in bijzondere omstandigheden van een primaire dekkingsomschrijving kan worden afgewezen. De enkele voor Consument vervelende en niet aan hem te wijten omstandigheid dat hij ziek is geworden, is onvoldoende om een beroep op een primaire dekkingsomschrijving in strijd te achten met de redelijkheid & billijkheid.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- 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 bij Verzekeraar een Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering DRA ANH (hierna: de Reisverzekering). Op deze Reisverzekering zijn de Voorwaarden ANWB Doorlopende reis- en Annuleringsverzekering DRA ANH (hierna: de Verzekeringsvoorwaarden) van toepassing. Voor deze zaak is van belang hetgeen is bepaald in de artikelen 12 en 30 van de Verzekeringsvoorwaarden:

**“Artikel 12 Wat verwachten wij van jou?**

*Wij verwachten dat jij de schade kunt aantonen of ten minste aannemelijk kunt maken. Bij inbraak, diefstal, beroving, vandalisme, relletjes of een ander strafbaar feit vragen wij jou om aangifte te doen bij de politie. Verder verwachten wij dat je de schade zoveel mogelijk beperkt en dat je geen handelingen verricht die onze belangen kunnen schaden. Hieronder verstaan wij in ieder geval:*

- het zonder onze toestemming laten repareren van de schade of het vernietigen of afstand doen van beschadigde zaken;
- het zonder overleg met ons doen van toezeggingen, afleggen van verklaringen of verrichten van handelingen;

*Om de schade snel te kunnen afwikkelen vragen wij jou om:*

- de schade zo snel mogelijk bij ons te melden;
- ons op tijd te voorzien van alle relevante informatie;
- ons te melden of de schade ook op een andere verzekering is verzekerd of is te verhalen op een ander;
- jouw volledige medewerking te verlenen en onze aanwijzingen op te volgen;
- de beschadigde zaken op ons verzoek aan ons over te dragen.

**Artikel 30. Bagage** (deze dekking geldt alleen als op jouw polisblad staat aangegeven dat Bagage is meeverzekerd)

Wat bedoelen wij?

Bagage

1. Dit zijn alle spullen die je tijdens de reis bij je hebt, huurt of koopt.
2. Je gebruikt de spullen voor jezelf.

(...)

Kostbaarheden

Onder kostbaarheden verstaan wij:

1. Audiovisuele, audio- en computerapparatuur, inclusief geluidsdragers en toebehoren.
2. Mobiele telefoons.
3. Foto-, film en videoapparatuur en toebehoren.
4. Sieraden, horloges en voorwerpen van edele metalen, edelstenen of parels.

*Verzekerd*

*Diefstal uit of vanaf het vervoermiddel tijdens heen- en of terugreis van of naar de vaste woning of dagtrips als onderdeel van de vakantie. Dit is verzekerd als de bagage:*

- 1. Is opgeborgen in een goed afgesloten bagageruimte. Het achterlaten van de bagage mag maximaal 24 uur duren.*
- 2. Uit het zicht is opgeborgen en zich bevindt buiten een goed afgesloten bagageruimte. Het achterlaten van de bagage mag maximaal 3 uur duren. Kostbaarheden, geld en identiteitspapieren zijn echter niet verzekerd.*

*(...)*

*Niet Verzekerd*

*Diefstal, verlies van of schade aan je bagage is in de volgende gevallen niet verzekerd:*

*(...)*

- 6. Als de bagage langer dan 24 uur aaneengesloten achtergelaten is in het gesloten dashboardkastje en/of de apart afgesloten kofferruimte.*

*(...)*

- 9. Als kostbaarheden en reisdocumenten zijn achtergelaten in bijvoorbeeld een koffer of tas, die niet als handbagage meegenomen werd en niet onder direct beheer was.”*

2.2 Consument was met zijn gezin, bestaande uit hemzelf, zijn echtgenote en twee kinderen op vakantie naar [Naam land]. Consument is tijdens deze reis ziek geworden, als gevolg waarvan Consument zijn auto in [Naam land] heeft moeten achterlaten. Consument is met zijn gezin met het vliegtuig terug gegaan naar Nederland.

2.3 Nadat Consument de ANWB-Alarmcentrale heeft gebeld, heeft hij zijn auto achtergelaten in [Naam land]. Consument heeft tijdens dit gesprek aangegeven dat hij zo weinig mogelijk bagage zou achterlaten in zijn auto. Vervolgens heeft Consument een berger ingeschakeld die zijn auto naar Nederland heeft getransporteerd. Tijdens dit transport zijn er spullen uit de auto gestolen. Hier kwam Consument achter toen zijn auto thuis werd afgeleverd.

2.4 Consument heeft aan Verzekeraar verzocht de schade te vergoeden. Verzekeraar heeft aan CED Nederland verzocht een expertiserapport op te stellen. In het expertiserapport wordt onder andere een weergave geschetst van de gestolen goederen. Daarbij is door de expert het volgende aangegeven:

*“(...)verzekerde claimt vrijwel alle goederen, die hij op vakantie heeft meegenomen. Kleding, een dure tas, navigatie, schoenen en dat in de meest brede zin des woords.*

*Wij hebben de claim en schade onder nadrukkelijk voorbehoud opgesteld; al deze zaken (wat dit ook allemaal voor goederen exact moge zijn) zijn op geen enkele wijze verder toegelicht. Maximale claim voor deze schadegebeurtenis is ingevoerd. Schade is onder nadrukkelijk voorbehoud op € 0,00 vastgesteld. Zaak is verder uiteraard te uwer beoordeling.”*

- 2.5 Verzekeraar heeft met een beroep op de Verzekeringsvoorwaarden geweigerd dekking te verlenen. Volgens Verzekeraar is de schade die Consument heeft geleden niet gedekt.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert uitkering onder de Reisverzekering van de door hem geleden schade van in totaal € 3.500,00.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument voert de volgende grondslag aan.
- Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, omdat Verzekeraar weigert de door Consument geleden schade te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
  - Het beroep van Verzekeraar op artikel 30 van de Verzekeringsvoorwaarden is op grond van de redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. In de situatie van Consument is sprake geweest van overmacht. Verzekerde was vanwege zijn gezondheidstoestand genoodzaakt zijn auto in [Naam land] achter te laten. Consument heeft de bagage niet vrijwillig onbeheerd achtergelaten, maar door overmacht heeft Consument de bagage overgedragen aan een berger die het voertuig naar Nederland heeft getransporteerd. Of de bagage en de kostbaarheden langer onbeheerd zijn achtergelaten door de berger, dan op grond van de Verzekeringsvoorwaarden was geoorloofd, is onduidelijk.
  - Consument heeft in het vliegtuig vier koffers als bagage meegenomen. Tijdens de vakantie heeft Consument cadeaus van familieleden ontvangen en zelf ook etenswaren aangeschaft. Het was niet mogelijk de achtergebleven bagage (ook) mee te nemen in het vliegtuig. Er gold een maximum voor het meenemen van bagage.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar voert hier het volgende tegenin.
- De schade die door Consument is geleden is op basis van de Verzekeringsvoorwaarden niet gedekt.
  - Onder de bagage die gestolen is bevonden zich ook kostbaarheden (artikel 30 van de Verzekeringsvoorwaarden). Onder het kopje ‘verzekerd’ staat dat kostbaarheden tijdens de reis maximaal 3 uur zijn verzekerd in een goed afgesloten bagageruimte.

De kostbaarheden van Consument stonden niet onder direct beheer, zijn niet extra zorgvuldig bewaard en waren langer dan 3 uur aanwezig in de afgesloten bagageruimte. Hierdoor is niet voldaan aan hetgeen in de Verzekeringsvoorwaarden is bepaald.

- De overige bagage is op grond van de Verzekeringsvoorwaarden ook beperkt Verzekerd. De Verzekeringsvoorwaarden geven op dit punt aan dat de bagage in een goed afgesloten bagageruimte maximaal 24 uur verzekerd is. Bagage die is achtergelaten in het personencompartiment van een auto is niet verzekerd. Het is duidelijk geworden dat de bagage van Consument langer dan 24 uur in de auto is achtergelaten. Hierdoor geldt dat ten aanzien van de overige bagage ook niet is voldaan aan hetgeen in de Verzekeringsvoorwaarden is bepaald.
- Verder bestaat geen dekking voor de schade van Consument omdat er geen braakschade was aan te wijzen.
- Tijdens het contact dat Consument heeft gehad met de ANWB Alarmcentrale heeft Consument aangegeven zo weinig mogelijk spullen achter te laten in de auto. Consument heeft toen medegedeeld dat hij 4 koffers als bagage meenam en enige voedselwaren en zijn navigatiesysteem achter zou laten. Achteraf is gebleken dat Consument dat blijkbaar niet heeft gedaan.
- Bovendien kan Consument de schade niet aantonen of tenminste aannemelijk maken, terwijl dit op grond van artikel 12 van de Verzekeringsvoorwaarden wel vereist is. Ook de door Verzekeraar ingeschakelde expert heeft geen overzicht van de schade van Consument ontvangen. De expert heeft daarom de schade op nul gesteld.
- Ten aanzien van de kosten die Consument heeft moeten maken voor het reinigen van de auto, geldt dat deze niet onder de dekking vallen. Kosten met betrekking tot een voertuig vallen niet onder de dekking van de reisverzekering.

#### **4. Beoordeling**

*Is voldaan aan hetgeen is bepaald in de Verzekeringsvoorwaarden?*

- 4.1 De vraag die beantwoord moet worden is of Consument recht heeft op vergoeding van de schade onder de Reisverzekering. Om deze vraag te beantwoorden beoordeelt de Commissie wat de Verzekeringsvoorwaarden over een situatie zoals deze zeggen.
- 4.2 In artikel 30 van de Verzekeringsvoorwaarden staat onder meer dat geen dekking bestaat als bagage langer dan 24 uur in een goed afgesloten bagageruimte is achtergelaten.
- 4.3 In deze procedure is vast komen te staan dat op grond van artikel 30 van de Verzekeringsvoorwaarden geen dekking bestaat voor de schade die door Consument is geleden. Consument stelt zich nog op het standpunt dat hij de bagage niet vrijwillig onbeheerd heeft achtergelaten, maar gelet op de formulering van artikel 30 van de Verzekeringsvoorwaarden doet dit niet ter zake.

Het gaat er om dat de bagage meer dan 24 uur door Consument is achtergelaten. Dat Consument een berger heeft ingeschakeld doet aan het vorenstaande niet af en dat hij daardoor op enigerlei wijze niet aan de Verzekeringsvoorwaarden heeft kunnen voldoen, komt voor risico van Consument.

*De redelijkheid en billijkheid*

- 4.4 Consument doet een beroep op de redelijkheid en billijkheid. De vraag die daarmee aan de orde is of het beroep van Verzekeraar op artikel 30 van de Verzekeringsvoorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Consument vindt dat het Verzekeraar niet vrijstaat een beroep te doen op dit artikel, terwijl Verzekeraar vindt dat hem wel een beroep op dit artikel toekomt.
- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie kan artikel 30 van de Verzekeringsvoorwaarden gekwalificeerd worden als een primaire dekkingsomschrijving. Het gaat om een bepaling die ziet op de reikwijdte van de dekking. Een verzekeraar heeft in beginsel de vrijheid de omvang van de dekking naar eigen inzicht in te richten. Alleen onder bijzondere omstandigheden kan het zich voor doen dat een beroep op een primaire dekkingsomschrijving naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (zie HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326). Dit gebeurt dan op grond van artikel 6:248 lid 2 BW. De bewijslast dat sprake is van deze bijzondere omstandigheden rust op Consument en hieraan worden op grond van de rechtspraak hoge eisen gesteld (zie HR 21 januari 2011, ECLI:NL:HR:2011:BO5203). Kortom, alleen in heel bijzondere individuele gevallen kan worden afgeweken van een primaire dekkingsomschrijving (zie ook de conclusie van A-G Spier bij HR 30 maart 2012, ECLI:NL:HR:2012:BV1295, sub 9.36.2).
- 4.6 De Commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat Consument tijdens zijn vakantie is ziek geworden en hij hierdoor zijn auto in [Naam land] moest achterlaten, maar deze voor Consument vervelende en niet aan hem te wijten omstandigheid alleen, kan er niet toe leiden dat het beroep van Verzekeraar op artikel 30 van de Verzekeringsvoorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het vorenstaande is reeds in de overheidsrechtspraak en rechtswetgeving bevestigd. Zie onder andere gerechtshof Amsterdam 9 april 2013, ECLI:NL:GHAMS:2013:BZ9780. Ook de overige feiten en omstandigheden die op dit punt door Consument naar voren zijn gebracht vindt de Commissie daartoe onvoldoende. Zo blijkt uit de stukken bijvoorbeeld niet dat de bagage op geen enkele andere manier had kunnen worden ingepakt, zodat het wel vervoerd had kunnen worden in het vliegtuig. Consument heeft in zijn geheel niet voldoende aannemelijk gemaakt dat het achterlaten van zijn bagage in de auto in de gegeven omstandigheden de enkele mogelijkheid was die hij had. Daarbij komt dat Consument tijdens het gesprek dat hij heeft gevoerd met de ANWB-Alarmcentrale heeft aangegeven dat hij alleen wat etenswaren en zijn tomtom in de auto zou achterlaten.

Consument zou zo weinig mogelijk in de auto achterlaten. Gelet op de hoogte van de claim en de foto's die Consument heeft overgelegd lijkt dit niet het geval te zijn geweest.

- 4.7 Gelet op al het vorenstaande is het beroep van Verzekeraar op artikel 30 van de Verzekeringsvoorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar. Verzekeraar heeft dan ook terecht geweigerd dekking te verlenen.
- 4.8 Consument vordert ook nog een bedrag aan schoonmaakkosten. Gelet op de dekkingsomschrijving van de toepasselijke Verzekeringsvoorwaarden, zijn deze kosten naar het oordeel van de Commissie niet gedekt.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument 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.*