

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-636
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. B.F. Keulen, leden
en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 september 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 3 september 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op haar doorlopende reisverzekering nadat op vakantie bagage uit de auto is gestolen. Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen, omdat geen sprake was van een bagageruimte en omdat de spullen zichtbaar waren. Consument is van mening dat zij heeft voldaan aan de vereisten van de voorwaarden. De Commissie is van oordeel dat de lezing van Consument een redelijke lezing is en dat deze (conform de contra proferentem-regel) dient te prevaleren boven de lezing die Verzekeraar geeft. De vordering wordt toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- een aanvullende foto met toelichting van Consument;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar na zitting;
- de reactie hierop van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

De enkelvoudige Commissie, onder voorzitterschap van mr. dr. S.O.H. Bakkerus, heeft partijen na de mondelinge enkelvoudige behandeling te kennen gegeven dat zij de klacht meervoudig wenst af te doen. Aan de Commissie zijn de leden mr. B.F. Keulen en prof. mr. M.L. Hendrikse toegevoegd. Partijen zijn daarover geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld, voor zover gewenst, deze leden te wraken. Het is de Commissie gebleken dat partijen hiervan hebben afgezien.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering met basis dekking gesloten. De toepasselijke verzekeringsvoorwaarden met nummer 3025 (hierna ‘de Voorwaarden’) bepalen – voor zover relevant – als volgt:

‘2. Wat is verzekerd en wat niet?’

(...)

2.1. Standaarddekking Doorlopende Reisverzekering

2.1.1 Dekking Bagage en (goederen in) logiesverblijven

Wat is verzekerd?

Doorlopende Reis Basis

Bagage

Wij verzekeren uw bagage tegen schade die is ontstaan door diefstal, verlies of beschadiging.

Daarbij geldt dat als u de bagage of onderdelen daarvan laat vallen of (om)stoot, dit niet is

verzekerd. Daarnaast gelden ook de uitsluitingen zoals genoemd in 2.1.2. De verzekerde bedragen voor uw bagage of specifieke onderdelen daarvan, vindt u in de tabellen hieronder.

(...)

2.1.2 Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd voor:

- *diefstal of vermissing van bagage en kostbaarheden als u deze zonder direct toezicht heeft achtergelaten.*

U heeft wel dekking als de spullen:

- *in een afgesloten (bagage)ruimte van een vervoermiddel zaten. Ze mogen dan niet van buitenaf zichtbaar zijn;*
- *waren opgeborgen in een andere behoorlijk afgesloten ruimte;*

(...)

3 Schade

3.1 Hoe wordt de hoogte van de schade vastgesteld?

De hoogte van de schade, de hoogte van de kosten en de waarde van de beschadigde spullen worden als volgt vastgesteld;

- *in onderling overleg;*
- *door een door ons te benoemen expert;*
- *door twee deskundige experts waarvan er één door u wordt aangewezen (contra-expert) en één door ons. (...)*

3.2 Op welke waarde wordt de schade vastgesteld?

3.2.1 Bagage en (goederen in) logiesverblijven

U bent verzekerd voor de nieuwwaarde. Dat is het bedrag dat nodig is om nieuwe spullen van dezelfde soort en kwaliteit te kopen. Daarbij geldt dat:

- *de spullen nog geen twaalf maanden oud zijn, en*
- *u de originele aankoopbon kunt laten zien.*

Zijn uw spullen ouder dan twaalf maanden? Of heeft u geen originele aankoopbon? Dan vergoeden wij de nieuwwaarde minus de afschrijving van uw spullen.

Kan de schade hersteld worden? Dan ontvangt u een vergoeding voor de herstelkosten plus de eventuele waardevermindering. U ontvangt nooit meer dan de nieuwwaarde.

(...)

5 Wat bedoelen wij met?

(...)

Bagage

Alle spullen die u:

- *vóór uw reis heeft opgestuurd naar het vakantieadres;*
- *tijdens uw reis heeft meegenomen, aangeschaft of geleend.*

Onder 'bagage' vallen wel: paspoorten, visa, identiteitsbewijzen, toeristenkaarten, rijbewijzen, kentekenbewijzen, skipassen, tijdelijke reisdocumenten, kentekenplaten, reisbiljetten, carnets en groene kaarten.

Onder 'bagage' vallen niet: gebitsprotheses, handelsgoederen, geld en geldswaardige papieren, monstercollecties, motorrijtuigen, vaartuigen en luchtvaartuigen.'

- 2.2 Op 10 augustus 2017 hebben Consument en haar medereiziger de auto in een woonwijk buiten het centrum van [stad] (Italië) geparkeerd en zijn daarna met de bus naar het centrum gegaan. Bij terugkomst bleek de auto te zijn ingebroken, de achterrait was ingeslagen, de banden waren lek geprikt en een groot deel van de bagage was ontvreemd.
- 2.3 Consument en haar medereiziger hebben op 10 augustus 2017 en van 16 tot 17 augustus 2017 in hotels overnacht omdat gedurende die dagen geen gebruik kon worden gemaakt van de auto die ook als slaapplek diende.
- 2.4 In augustus 2017 heeft Consument bij Verzekeraar een schadeclaim ingediend. Vervolgens hebben partijen gediscussieerd over de omstandigheden waaronder de diefstal heeft plaatsgevonden.

- 2.5 Per e-mail van 15 november 2017 heeft Consument als volgt aan Verzekeraar uitgelegd hoe de auto eruit zag: *“Deze auto, [merk] [type] station, hadden wij mee op vakantie omdat wij deze hadden omgebouwd tot kampeerauto. De achterbank is eruit gehaald en daarvoor in de plaats hebben wij een verhoogde houten plaat gebouwd met daarop een luchtbed. Daaronder een uitklapbare keuken. Daarom hadden wij onze spullen in de auto liggen. Niet in het zicht want er waren geblindeerde ramen en gordijnen aanwezig in de auto.”*
- 2.6 Met een brief van 22 augustus 2018 heeft Verzekeraar dekking afgewezen omdat de spullen zonder toezicht waren achtergelaten en omdat ondanks dat de ramen geblindeerd waren, de spullen van buitenaf zichtbaar waren.
- 2.7 Per e-mail van 3 september 2018 heeft Consument als volgt gereageerd: *“(…) Uw conclusie is dat mijn schade niet onder de dekking valt met het argument dat mijn spullen zichtbaar waren. Dit is niet het geval. In de verzonden e-mail door mij d.d. 15 november 2017 geef ik aan dat de ramen waren geblindeerd MET daarbij nog gordijnen aan de binnenkant. Hierdoor kon er niet in de kofferbak gekeken worden. Tevens was er een afneembare hoedenplank. Bijgaand vindt u een foto met daarop duidelijk een gordijn aan de achterkant. Deze valt van boven naar beneden voor het raam van de kofferbak als de klep dicht is. Aan de zijkant was dit gordijn ook aanwezig. Men kon ook niet door de voorruit naar achter kijken omdat het gedeelte achter de stoelen afgeschermd was.”*
- 2.8 Per e-mail van 5 september 2018 heeft Verzekeraar het bezwaar van Consument als volgt afgewezen:

“(…)”

Wij blijven bij ons standpunt. Hieronder leest u waarom wij de schade niet vergoeden
U geeft aan dat u naast geblindeerde ramen ook gordijnen had hangen in de auto waardoor de spullen niet zichtbaar waren. In onze voorwaarden staat dat de spullen in een afgesloten bagageruimte van uw voertuig moeten liggen. Doordat u de achterbank eruit gehaald heeft en er een slaapplek van gemaakt heeft, was de kofferbak niet langer een afgesloten bagageruimte. U kunt dit nalezen in onze voorwaarden 3025 in artikel 2.1.2. Daarnaast zijn de gordijnen wel van buiten zichtbaar en dat kan ook de aandacht van dieven trekken. Ze denken dan dat er spullen in de auto liggen. (…)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de schade als gevolg van de inbraak aan haar vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Aan de Voorwaarden was voldaan zodat Consument recht heeft op dekking. Ten tijde van de diefstal waren de spullen in de afgesloten (bagage)ruimte niet zichtbaar. De ramen waren afgeplakt met blindeerfolie en achter de folie zaten gordijnen met klittenband dat rondom de ramen was bevestigd. Er was een afneembare hoedenplank op de gebruikelijke plek en een plank die de voorstoelen van de achterbank afscheidde. Door de plank achter de voorstoelen kon er niet vanuit de voorruit achterin de auto worden gekeken. Die plank kon in geval van nood worden weggeschoven. Consument heeft daarmee voldaan aan de Voorwaarden en zij heeft dan ook recht op vergoeding van haar schade. Verzekeraar neemt het woord bagageruimte te letterlijk. Bovendien staat het woord bagage tussen haakjes.
- Verzekeraar beschouwt de gordijnen ten onrechte als ‘spullen’ in de zin van de Voorwaarden. Wanneer er in een auto wordt ingebroken dan wordt de hoedenplank immers ook niet als ‘spullen’ in de zin van de Voorwaarden gezien. De gordijnen diende hetzelfde doel als een hoedenplank, namelijk om licht tegen te houden en als extra voorzorgsmaatregel om de spullen uit het zicht te onttrekken.
- Consument heeft haar standpunt nooit gewijzigd.
- Consument is het eens met Verzekeraar als hij de schade niet vergoedt van de spullen waarvan zij geen aanschafbewijs kan overleggen.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar heeft de kosten voor de hotelovernachtingen niet vergoed omdat hij deze kosten al aan de reisgenoot van Consument had uitbetaald.
- De bagage is niet verzekerd op grond van artikel 2.1.2 van de Voorwaarden. De spullen waren achtergelaten in de auto, waarbij van een bagageruimte geen sprake meer was. De achterbank van de auto was verwijderd zodat de bagage in het voertuig zelf was geplaatst.
- Bovendien was niet voldaan aan de voorwaarde dat deze spullen niet van buitenaf zichtbaar mochten zijn. Ook in geval van slechts 5% lichtdoorlatendheid van geblindeerde ruiten kan men in een auto kijken.
- Consument heeft niet aangetoond dat de spullen niet zichtbaar waren. Daarnaast moet haar standpunt voor onjuist worden gehouden omdat zij deze herhaaldelijk heeft gewijzigd.
- De gordijnen waren zichtbaar en dan geldt dat deze deel uitmaken van de reisbagage, waardoor niet gesproken kan worden van niet van buitenaf zichtbare spullen.

In de voorwaarden wordt de bagage gedefinieerd als alle spullen die tijdens de reis zijn meegenomen, aangeschaft of geleend.

- Verzekeraar betwist de hoogte van de schade. Voor een deel van de geclaimde spullen zijn geen bonnen aanwezig en evenmin een specifieke opsomming van de aard, aankoopdatum en aankoopprijs is gegeven. Voor deze spullen geldt dat niet kan worden vastgesteld wat de geleden schade is. Bovendien is het bezit van die spullen niet aangetoond. Op grond van Voorwaarden wordt voor zaken die ouder zijn dan twaalf maanden de dagwaarde als uitgangspunt genomen.

4. Beoordeling

- 4.1 Tijdens de vakantie is de bagage, die Consument zonder direct toezicht in de auto had achtergelaten, gestolen. In dat geval heeft Consument op grond van artikel 2.1.2 van de Voorwaarden wel dekking als de spullen in een afgesloten (bagage)ruimte van de auto zaten en die spullen van buitenaf niet zichtbaar waren. Naar het oordeel van de Commissie is aan de zojuist genoemde twee vereisten voldaan en heeft Consument daarom recht op dekking. De Commissie legt hierna uit hoe zij tot dit oordeel is gekomen.
- 4.2 Op grond van de in de procedure overgelegde foto's en de ter zitting gegeven uitleg van Consument stelt de Commissie vast dat ten tijde van de diefstal alle ramen achter de voorstoelen van de auto met blindeerfolie waren bedekt. Achter die blindeerfolie en binnenin de auto bevonden zich donkergrijze gordijnen die rondom het raam met klittenband waren vastgezet. De achterbank was weggehaald en daarvoor in de plaats was een houten plank gemonteerd met daarop een matras die dienst deed als bed. Onmiddellijk achter de voorstoelen en op het bed stond een plank die het zicht achter de voorstoelen ontnam en die bij gevaar kon worden weggeschoven zodat Consument of haar medereiziger vanaf het bed achter het stuur plaats kon nemen. De hoedenplank zat op de reguliere plek in de auto en daaronder bevond zich de bagage.

Afgesloten (bagage)ruimte van een vervoermiddel

- 4.3 Partijen verschillen onder andere van mening over de vraag of in het onderhavige geval sprake is van een '(bagage)ruimte'. Volgens Consument is haar bagage uit een afgesloten bagageruimte, althans uit een afgesloten ruimte gestolen. Verzekeraar verweert zich hiertegen door te stellen dat in het onderhavige geval geen sprake was van een bagageruimte.
- 4.4 Gezien partijen twisten over de uitleg van een bepaling in de voorwaarden dient de bepaling te worden uitgelegd. Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.

Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).

4.5 Omdat niet nader in de Voorwaarden of elders is omschreven wat wordt bedoeld met '(bagage)ruimte' zal de Commissie de bepaling taalkundig uitleggen. Allereerst is van belang dat het woord 'bagage' tussen haakjes is geplaatst. De Commissie overweegt dat haakjes als verduidelijking en als 'of' kunnen dienen. Nu hierover onduidelijkheid bestaat moet zowel 'bagageruimte' als 'ruimte' taalkundig worden uitgelegd.

4.6 De Commissie sluit voor de taalkundige uitleg van 'bagageruimte' en 'ruimte' aan bij de invulling die Van Dale aan dit begrip geeft. In de Van Dale wordt 'bagageruimte' als volgt omschreven:

'ruimte voor bagage, m.n. in een auto(bus)'.

In Van Dale wordt de volgende invulling aan het begrip 'ruimte' gegeven:

*'1. plaats om zich uit te strekken; iem. De ruimte geven gelegenheid geven tot iets
2. een door grenzen bepaalde plaats; holle ruimten; (onderwijs)vrije ruimte voor niet-verplichte vakken beschikbare tijd (...)'.*

4.7 Gelet op de hiervoor onder 4.2 vastgestelde kenmerken van de auto, is de Commissie met Consument van oordeel dat de ruimte achterin de auto door grenzen, namelijk zijdeuren en achterklep en een plank achter de voorstoelen, was bepaald. Deze plaats was hol omdat hij ruimte bood voor bagage. Hieruit volgt dat sprake was van een 'ruimte' en dat betekent dat de lezing van Consument een redelijke lezing is. Naar het oordeel van de Commissie kan in het midden blijven of de lezing van Consument de enige mogelijke lezing is nu in geval van een onduidelijk beding, dat wil zeggen een beding waarbij twee of meer redelijke lezingen mogelijk zijn, de contra proferentem-regel ex. artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek meebrengt dat de voor Consument meest gunstige lezing dient te prevaleren. De vraag of de betreffende ruimte 'voor bagage' en daarmee een 'bagageruimte' is, kan derhalve onbeantwoord blijven.

4.8 Niet ter discussie staat dat de deuren en achterklep van de auto ten tijde van de diefstal afgesloten waren, zodat dit vast staat. Aan het eerste vereiste is dus voldaan.

Van buitenaf zichtbaar

4.9 Ook aan het tweede vereiste is in dit geval voldaan: de spullen in de auto waren van buitenaf niet zichtbaar. Consument stelt dat de spullen niet zichtbaar waren vanwege de plank tussen de achterste ruimte en de voorstoelen en omdat de ramen in de achterste ruimte met blindeerfolie en gordijnen waren bedekt.

4.10 Volgens Verzekeraar zijn de spullen echter ook bij geblindeerde ramen nog zichtbaar. De Commissie overweegt dat die stelling Verzekeraar niet kan baten omdat achter de blindeerfolie nog donkergrijze gordijnen waren aangebracht. De stelling van Verzekeraar dat de gordijnen deel uitmaakten van de spullen/bagage volgt de Commissie niet. Volgens de Voorwaarden wordt onder bagage '*alle spullen die u tijdens uw reis heeft meegenomen, aangeschaft of geleend*' verstaan. De gordijnen waren in de auto bevestigd en bedoeld om de ruimte achter in de auto als slaapplek te maken. De spullen achter de gordijnen waren niet zichtbaar. In het onderhavige geval maakten de gordijnen, net als een hoedenplank, onderdeel uit van de auto waarmee het zicht op de spullen werd ontnomen en vertegenwoordigen de gordijnen zelf geen (bijzondere) waarde. In dit geval is het daarom onredelijk om de gordijnen als bagage te kwalificeren.

4.11 De stelling van Verzekeraar dat Consument haar standpunt over de zichtbaarheid herhaaldelijk heeft gewijzigd zodat dit voor onjuist moet worden gehouden, treft evenmin doel. Zoals volgt uit overweging 2.7, vindt die stelling immers geen steun in het onderliggende dossier.

4.12 Volgens Verzekeraar heeft Consument niet aangetoond dat de spullen niet zichtbaar waren. De Commissie is van oordeel dat ook die stelling van Verzekeraar moet worden verworpen. De onder overweging 4.2 genoemde kenmerken van de ruimte waar de spullen zich bevonden, zijn mede doordat Consument foto's heeft overgelegd, vast komen te staan. De achterste ruimte van de auto was met een plank van de voorste ruimte afgeschermd en de ramen van de achterste ruimte waren met blindeerfolie en donkergrijze gordijnen bedekt. De Commissie is van oordeel dat onder die omstandigheden voldoende aannemelijk is dat de spullen niet zichtbaar waren.

Slotsom en schadevergoeding

4.13 Het bovenstaande leidt tot de slotsom dat Verzekeraar dekking moet verlenen onder de Verzekering. De Commissie kan de schade echter niet vaststellen omdat zij niet bekend is met de dagwaarde van de spullen die ten tijde van de diefstal ouder waren dan twaalf maanden en Verzekeraar hier een beroep op heeft gedaan.

Omdat Consument dekking heeft, moet Verzekeraar de hoogte van schade vaststellen en deze aan Consument vergoeden op basis van de Voorwaarden.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de schadeclaim van Consument in behandeling neemt en haar schade vergoedt conform de Voorwaarden.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde 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.