

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-642
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. B.F. Keulen, leden
en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 maart 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 4 september 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op zijn doorlopende reisverzekering nadat zijn quad met daarop een quadkoffer inclusief inhoud is gestolen. De schade die Consument van Verzekeraar vergoed wenst te zien, ziet op de spullen die in de quadkoffer zaten. Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen, omdat een quadkoffer geen afgesloten (bagage)ruimte van een voertuig, zoals omschreven in de verzekeringsvoorwaarden, is. Consument is van mening dat dit wel zo is. 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, inclusief bijlagen:

- het namens Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de nadere omschrijving van de klacht van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie namens Consument;
- de reactie van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

Na de hoorzitting is besloten de zaak te laten beslissen door een meervoudige Commissie. Partijen zijn daarvan op de hoogte gesteld.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een doorlopende reisverzekering (verder te noemen 'de Verzekering') bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn de polisvoorwaarden nr. 3025 (verder te noemen 'de Voorwaarden') van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden staat -voor zover relevant voor de beoordeling van dit geschil- het volgende:

'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 verzekerd is. Daarnaast gelden ook de uitsluitingen zoals genoemd in

2.1.2 (...).

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 niet van buitenaf zichtbaar zijn;*
 - *waren opgeborgen in een andere behoorlijk afgesloten ruimte.*

(...).'

2.3 Op 3 november 2017 heeft Consument aangifte gedaan van de diefstal van zijn quad. In de aangifte staat - voor zover relevant voor de beoordeling van dit geschil - het volgende:

'Vandaag op 3 november 2017 omstreeks 08:00 uur heb ik mijn bedrijf [naam bedrijf] (...) geopend. Dit bedrijf is een verhuurbedrijf van motoren, quads, buggys en scooters.

(...)

Om 08:30 uur ('had ik', toevoeging Commissie) de Quad buitengezet.

Ik heb om 08:30 uur het bedrijfspand verlaten en was om 09:00 uur weer terug. Toen ik op mijn bedrijfsterrein kwam zag ik dat de poort openstond en dat de Quad niet meer stond op de plaats alwaar ik hem even tevoren geparkeerd had.

(...)

Aan de achterzijde van de Quad zat een groot koffer. Daarin had ik al diverse spullen zitten omdat ik in het weekend met de Quad wegging. (...)

- 2.4 Diezelfde dag heeft Consument een schademelding bij Verzekeraar gedaan. Consument claimt daarbij vergoeding van de schade zijnde de bagage in de quadkoffer.
- 2.5 Bij e-mail van 17 november 2017 heeft Verzekeraar de schadeclaim van Consument afgewezen, omdat de spullen zijn gestolen voordat de reis was begonnen en de spullen zonder direct toezicht zijn achtergelaten.
- 2.6 Hiertegen heeft Consument bezwaar gemaakt. Verzekeraar heeft zijn standpunt gehandhaafd en daaraan toegevoegd dat de bagage niet in een afgesloten bagageruimte van een voertuig is opgeborgen. Ook om die reden bestaat geen recht op dekking.
- 2.7 Tijdens de zitting ten overstaan van de voorzitter van de Commissie is gebleken dat partijen een inhoudelijk oordeel wensen over vraag of de quadkoffer een (bagage)ruimte is in de zin van artikel 2.1.2. van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden. Verzekeraar wordt geacht met dat verzoek afstand te hebben gedaan van het aanvankelijk gevoerde verweer dat de verzekerde reis nog niet was begonnen. Gelet hierop zal de Commissie zich enkel over deze vraag uitlaten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat dekking wordt verleend en dat zijn schade van € 2.064,00 wordt vergoed.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.
- De gestolen spullen zaten in de afgesloten koffer die door middel van bouten en schroeven vast is verbonden aan de quad. Er is zodoende sprake van een afgesloten bagageruimte van een vervoermiddel waarbij de spullen volledig aan het zicht zijn onttrokken.

Of de koffer naderhand op de Quad is aangebracht is niet relevant. De koffer voldoet aan hetgeen in de Voorwaarden staat. Om het woordje 'bagage' staan namelijk haakjes.

- Ter onderbouwing van zijn schade heeft Consument drie facturen aan Verzekeraar overgelegd. Van de overige gestolen spullen heeft hij geen facturen meer. Wel heeft Consument een lijst opgesteld van alle gestolen spullen en die aan Verzekeraar overlegd.

Verweer Verzekeraar

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

- Artikel 2.1.2 van de Voorwaarden bepaalt dat diefstal van spullen is uitgesloten als de spullen zonder direct toezicht zijn achtergelaten én niet zijn opgeborgen in een afgesloten (bagage)ruimte. Deze uitsluiting is van toepassing op dit geschil. Een koffer kan niet gelijkgesteld worden aan een (bagage)ruimte van een voertuig. Daar komt bij dat de quadkoffer ook zichtbaar was.
- Consument heeft zijn schade onvoldoende onderbouwd.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Verzekeraar dekking dient te verlenen onder de Voorwaarden voor de diefstal van de spullen uit de quadkoffer.

4.2 Uitgangspunt bij de beoordeling is hetgeen partijen overeen zijn gekomen, oftewel dat wat in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. Partijen verschillen echter van mening over de uitleg van de tekst in artikel 2.1.2 van de Voorwaarden. Meer in het bijzonder bestaat discussie over de uitleg van de passage *'U heeft wel dekking als de spullen in een afgesloten (bagage)ruimte van een vervoermiddel zaten. Ze mogen niet van buitenaf zichtbaar zijn'*. Consument stelt zich op het standpunt dat de quadkoffer een afgesloten (bagage)ruimte van de quad is, omdat die koffer met bouten en schroeven aan de quad verbonden is en de spullen die daarin zaten niet van buitenaf zichtbaar waren. Verzekeraar heeft zich daarentegen op het standpunt gesteld dat de quadkoffer geen (bagage)ruimte van een voertuig is.

4.3 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).

- 4.4 Vaststaat dat het begrip (bagage)ruimte niet nader in de Voorwaarden is omschreven. Nu de Voorwaarden objectief moeten worden uitgelegd, dient naar het oordeel van de Commissie allereerst gekeken te worden naar de invulling die de Van Dale aan het begrip 'bagageruimte' geeft. In de Van Dale wordt dit als volgt omschreven:

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

- 4.5 De Commissie stelt evenwel vast dat in de Voorwaarden om het woord 'bagage' haakjes staan. Om die reden dient naar het oordeel van de Commissie ook gekeken te worden naar de invulling die de Van Dale geeft aan het begrip 'ruimte'. In de Van Dale wordt hier de volgende invulling aan 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
(...).'*

- 4.6 De Commissie stelt vast dat deze definities noch aan het standpunt van Consument noch aan het standpunt van Verzekeraar steun bieden. Wel hecht de Commissie waarde aan de praktijk waarin voor vervoer van bagage met een quad een quadkoffer als de onderhavige nodig is. Verzekeraar heeft niet bestreden dat de koffer deugdelijk aan de quad was bevestigd en dat de koffer afgesloten kon worden en daadwerkelijk afgesloten was. Nu gelet hierop de lezing van Consument een redelijke lezing is, kan naar het oordeel van de Commissie 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 quadkoffer is dan ook naar het oordeel van de Commissie te beschouwen als een (bagage)ruimte in de zin van artikel 2.1.2 van de Voorwaarden.
- 4.7 De Commissie komt dan ook tot de conclusie dat het beroep van Verzekeraar op artikel 2.1.2 van de Voorwaarden geen stand houdt. Nu sprake is van een van dekking ingesloten omstandigheid, dient Verzekeraar dekking te verlenen onder 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 zijn 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.