

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-662
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 12 februari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 9 september 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument doet een beroep op de verzekering voor verlies van een tas met nieuw gekochte kleding met een waarde van € 350,-. Consument heeft de tas laten staan bij de betaalautomaat van een parkeergarage. Toen hij terugkwam, was de tas verdwenen. Verzekeraar heeft dekking afgewezen omdat de tas zonder direct toezicht is achtergelaten. Consument stelt dat wel sprake was van direct toezicht omdat op de locatie waar de tas stond cameratoezicht was. De Commissie volgt de lezing van Consument niet en wijst de vordering af.

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;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 reisverzekering met allrisk dekking.

- 2.2 Op 12 december 2018 heeft de tussenpersoon van Consument namens Consument schade door diefstal van bagage gemeld bij Verzekeraar. Het gaat om een tas met nieuwe gekochte merkkleding van € 349,85. In het formulier staat de volgende omschrijving van de toedracht:

“Tijdens verblijf in [plaatsnaam] na een overnachting in het hotel heeft verzekerde op de Parkeerplaats [naam parkeergarage] een tas met kleding verloren. Zie de lezing in bijgaande aangifte naar de politie. Schade € 349,-.”

- 2.3 Consument heeft het voorval ook bij de politie gemeld. In het meldingsformulier staat de volgende omschrijving van het voorval:

“Op de parkeerplaats in [plaatsnaam] [naam parkeergarage] is een tas verdwenen met een waarde van 350,- euro. Wij hebben de tas voor de betaalautomaat laten staan op dek -I voor het loket beveiliging. Tussen 11.00 11:30 op 8 december 2018. Wij hebben navraag gedaan bij Qpark en zij gaven te kennen dat er geen tas is gevonden. Wij hebben gevraagd om de camerabeelden te bekijken. Zij geven aan dat de politie alleen de beelden kan beoordelen. Vandaar onze vraag of de politie deze beelden wil beoordelen. Alvast bedank voor de medewerking.”

- 2.4 Verzekeraar heeft de claim op 13 december 2018 afgewezen omdat de spullen zonder toezicht zijn achtergelaten. Verzekeraar heeft daarbij verwezen naar artikel 2.1.2 van de voorwaarden. Daarin staat:

“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;”*

- 2.5 Consument heeft tegen de afwijzing bezwaar gemaakt maar dat heeft niet tot een ander standpunt van Verzekeraar geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering door betaling van een bedrag van € 350,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- De tas met kleding is verdwenen op een plek waar met een bewakingscamera toezicht werd gehouden. De tas stond onder cameratoezicht en daarmee onder direct toezicht. Indien Verzekeraar hieraan twijfelde, had hij dit kunnen en moeten controleren. Het beroep op de uitsluiting in artikel 2.1.2 is dus niet terecht. Uit het artikel blijkt niet wat moet worden verstaan onder 'direct toezicht' en dat het, zoals Verzekeraar stelt, moet gaan om persoonlijk toezicht. De interpretatie van Verzekeraar blijkt niet uit de bepaling. De tas is een minuut uit het zicht van verzekerde geweest.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie moet oordelen over de vraag of het verdwijnen van de tas onder de verzekering is gedekt. Bij de beoordeling van de dekking van de schade, gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. Daarbij geldt dat het Verzekeraar in beginsel ook vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, te vinden op www.rechtspraak.nl, onder nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435.
- 4.2 Verzekeraar heeft zich op een uitsluiting van dekking in artikel 2.1.2 van de voorwaarden beroepen, namelijk dat geen dekking bestaat voor 'diefstal of vermissing van bagage en kostbaarheden als u deze zonder direct toezicht heeft achtergelaten'. In artikel 1.6 van de voorwaarden staat dat wanneer in de voorwaarden 'u' staat, daarmee bedoeld wordt de verzekeringnemer en de andere mensen die zijn verzekerd op de polis.
- 4.3 Partijen verschillen van mening over de vraag wat moet worden verstaan onder 'direct toezicht' in de zin van artikel 2.1.2 van de voorwaarden. Consument stelt dat, nu de tas onder cameratoezicht stond, hij de tas niet zonder direct toezicht heeft achtergelaten. Verzekeraar stelt dat, omdat over de voorwaarde niet is onderhandeld, de uitleg afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen van betreffende bepalingen, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel. Verzekeraar heeft onder verwijzing naar de Van Dale aangevoerd dat toezicht houden impliceert dat (enige) controle en zorg bestaat met betrekking tot hetgeen waar toezicht op wordt gehouden en dat 'direct' gedefinieerd wordt als 'een directe verbinding'. De aanwezigheid van een beveiligingscamera kan niet worden gekwalificeerd als direct toezicht.

De camera kan slechts zicht hebben gehad op dat wat wordt vastgelegd, maar van toezicht is geen sprake. Uit de betreffende bepaling in de voorwaarden is ook het beoogde doel van Verzekeraar af te leiden, namelijk dat geen dekking wordt geboden voor bagage die onbeheerd en zichtbaar voor een ieder, niet afgesloten voor de buitenwereld, wordt achtergelaten. Consument had dus moeten begrijpen dat spullen beheerd, dan wel afgesloten van de buitenwereld moeten worden opgeborgen. Deze interpretatie rijmt met de inhoud van de voorwaarden. Consument heeft de tas achtergelaten op een openbare plaats, zonder toezicht. Een winkeltas die zich (toevalligerwijs) in het zicht van een camera bevindt, staat niet onder direct toezicht en bevindt zich niet in een afgesloten ruimte én is zichtbaar voor een ieder, aldus Verzekeraar.

- 4.4 De Commissie oordeelt als volgt. 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 overweging 3.6 in het arrest van de Hoge Raad van 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een verzekering met consumenten in de regel niet wordt onderhandeld en dit ook niet uit de stukken blijkt, geldt dat de uitleg van de bepaling in dergelijke verzekeringsvoorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 van het arrest van de Hoge Raad van 16 januari 2015 (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. van het arrest van de Hoge Raad van 20 februari 2004 (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427). Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en prevaleert bij twijfel over de betekenis van het beding de voor de consument meest gunstige uitleg (art. 6:238 lid 2 BW, de zogenoemde ‘contra proferentem-regel’).
- 4.5 De Commissie stelt vast dat het begrip ‘direct toezicht’ niet nader is omschreven in de voorwaarden. Aangezien over de bepalingen in de voorwaarden niet is onderhandeld, dienen deze objectief te worden uitgelegd. Hiervoor dient, gelet op overweging 4.4 eerst aansluiting te worden gezocht bij de Van Dale. Het woord ‘toezicht’ is in de Van Dale als volgt gedefinieerd:

“hoede, zorg, controle: toezicht houden; onder toezicht staan”

Het woord ‘direct’ is in de Van Dale omschreven als:

“rechtstreeks: een directe verbinding”.

- 4.6 Verzekeraar heeft in de bepaling waarin de uitsluiting is opgenomen, artikel 2.1.2, omschreven onder welke omstandigheden dekking voor diefstal van bagage bestaat. Op grond van dat artikel verleent Verzekeraar geen dekking, als de verzekerde de bagage zonder direct toezicht heeft achtergelaten. Dit is, op grond van artikel 2.1.2, anders wanneer, kort gezegd, de bagage in een afgesloten ruimte is achtergelaten en deze van buitenaf niet zichtbaar is. Gelet op de definities van de begrippen 'direct' en 'toezicht' in de Van Dale in het licht van de bepaling in het geheel, houdt een redelijke uitleg van artikel 2.1.2, en de woorden 'direct toezicht', in dat Verzekeraar geen dekking heeft willen verlenen als de verzekerde de bagage heeft achtergelaten, zonder dat hij rechtstreeks contact met de bagage heeft of daarmee in directe verbinding staat om zodoende zorg voor de bagage en controle over de bagage te hebben. Dit is alleen anders in de in het artikel genoemde omstandigheden. De Commissie volgt Verzekeraar daarom in zijn standpunt dat onder direct toezicht niet kan worden verstaan het toezicht van een beveiligingscamera. Met een camera kan weliswaar zicht op de bagage zijn gehouden, maar dit is niet geweest met het doel op de bagage te letten teneinde diefstal, vermissing of verdwijning te voorkomen. Van een directe verbinding en het kunnen uitoefenen van controle is daarmee geen sprake.
- 4.7 De slotsom is dat Verzekeraar niet is gehouden voor de schade door diefstal van de tas met kleding dekking te verlenen en dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.