

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-958
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 juli 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : AWP P&C S.A., h.o.d.n. Allianz Global Assistance gevestigd te Amsterdam, verder te
noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 november 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op zijn doorlopende reisverzekering nadat zijn bagage uit zijn auto is gestolen. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen omdat de bagage onbeheerd en vanaf buiten zichtbaar in de auto is achtergebleven en dat daarmee niet is voldaan aan de voorwaarde om dekking te verlenen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar, met een beroep op de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden, de schadeclaim mocht afwijzen. De bepaling waar Verzekeraar zich op beroept is een primaire dekkingsomschrijving. Klacht ongegrond.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier, met bijlage;
- de door Consument toegestuurde stukken van 9 juli 2018;
- het verweerschrift van Verzekeraar, met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de door Consument toegestuurde stukken van 10 mei 2019;
- 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 Via reisbureau [naam reisbureau] heeft Consument bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering 'DRV Premium gezin' afgesloten. Op deze verzekering zijn de algemene voorwaarden A-DDI3 en de Productvoorwaarden P-DDRI3 van toepassing.
- 2.2 In artikel 8 van de Productvoorwaarden staat vermeld:
"8. Voorzichtig met je spullen omgaan
De verzekering is uitsluitend geldig als je voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet je best hebben gedaan om diefstal, verlies, vermissing of beschadiging te voorkomen. Dit is een lastig onderwerp, omdat het vaak afhangt van de specifieke situatie. Ons uitgangspunt is of je redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Als dat het geval is, dan betalen wij de schade niet. Hieronder zie je nog een aantal voorbeelden van situaties waarin wij de schade niet betalen. Wij vergoeden de schade niet, als:
- Je spullen onbeheerd achterlaat;
 - Je digitale/elektrische apparatuur, reisdocumenten, kostbaarheden of geld buiten handbereik achterlaat. Dit geldt ook als deze in de bagageruimte van het vervoermiddel zijn. Of zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte;
 - Je spullen in de auto of een ander motorrijtuig achterlaat. Je bent wel verzekerd, als de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarbij moet de schade zijn veroorzaakt tussen 7.00 uur en 22.00 uur en moeten er sporen van braak zijn;
 - Geld of kostbaarheden worden gestolen uit de tent, caravan, het pleziervaartuig, de auto of ander vervoermiddel. (...)."
- 2.3 Tijdens de vakantie van Consument en zijn echtgenote in Sicilië is de bagage (2 koffers) uit de auto gestolen. Consument doet hiervan aangifte bij de politie ter plaatse. De politie heeft de diefstal onderzocht en uit camerabeelden is gebleken dat de dief de auto open heeft gekregen door middel van een elektronische signaal decoder.
- 2.4 Tussen Consument en Verzekeraar is uitvoerig gecorrespondeerd over de afwijzing van de schadeclaim. In deze correspondentie heeft Consument de toedracht van en de omstandigheden waaronder de diefstal heeft plaatsgevonden toegelicht. Samengevat geldt het volgende: Consument en zijn echtgenote hebben de auto (een [automerk]) overdag om 12.15 uur voor de ingang van een kiosk geparkeerd om koffie te drinken. De auto stond hoogstens vier meter vanaf de ingang van de kiosk geparkeerd. Consumenten zijn hoogstens 10 minuten in de kiosk geweest. Er waren een drietal bewakingscamera's aanwezig. De achterbank was plat neer geklapt en de twee koffers lagen gedeeltelijk op de achterbank en gedeeltelijk in de kofferbak, deels onder de hoedenplank. De koffers waren geheel afgedekt met een grote hammamdoek. De auto was afgesloten.

2.5 Consument is het niet eens met de afwijzing van zijn schadeclaim hetgeen heeft geleid tot onderhavig geschil bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 13.766,20. Dit is de door Consument geclaimde schade als gevolg van de diefstal.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt op de volgende grondslag. Op grond van de verzekeringsovereenkomst moet Verzekeraar de schade vergoeden. Consument heeft immers voldaan aan de vereisten van artikel 8 van de Productvoorwaarden.

3.3 Ter onderbouwing van zijn vordering voert Consument, kort en zakelijk weergegeven, de volgende argumenten aan:

- Door Consument is aan alle voorwaarden van artikel 8 van de Productvoorwaarden voldaan; de auto is zo dichtbij als mogelijk geparkeerd voor de ingang, dit was minder dan vier meter. Er waren drie bewakingscamera's aanwezig en ook voor de ingang van de kiosk. Door het afdekken met een grote hammamdoek die ruimschoots over de koffers paste, waren deze niet zichtbaar. De auto was afgesloten. De diefstal heeft overdag plaatsgevonden en er was geen braakschade vanwege het gebruik van een elektronisch signaal decoder.
- Uit de foto's van de reconstructie die Consument in Nederland heeft gemaakt blijkt duidelijk, mede door gebruik van een hoedenplank, dat de koffers absoluut niet zichtbaar waren voor voorbijgangers.
- Consument is uiterst voorzichtig geweest en hij heeft de best mogelijke maatregelen genomen om de schade te voorkomen. Hij heeft conform de voorwaarden zijn best gedaan om de diefstal te voorkomen.
- De productvoorwaarden zijn niet eenduidig: 1) De bagage is blijkens een afwijzingsbrief van 26 augustus 2014 dus alleen verzekerd indien de bagage is achtergelaten in een afgesloten dashboardkastje en/of kofferbak. 2) Uit het 2^e gedachtestreepje van artikel 8 volgt dat alle andere spullen wel verzekerd zijn als die in een auto liggen die goed is afgesloten. 3) Het derde gedachtestreepje brengt mee dat alle bagage is verzekerd als je aan alle vereisten voldoet. 4) Dat er sporen van braak moeten zijn is achterhaald gezien de technologische ontwikkelingen.
- Consument wijst in een van zijn bezwaarschriften richting Verzekeraar op artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

- De verschillende schadebehandelaars van Verzekeraar hebben in de afwijzingsbrieven niet alle relevante feiten meegenomen en hebben verschillende argumenten gebruikt voor de afwijzing.
- De uitspraken van de Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-166, 2017-651, 2017-728 en 2017-799 zijn niet op de situatie van Consument van toepassing omdat de betreffende voorwaarden en situaties anders waren en door Consument is voldaan aan de vereisten van normale voorzichtigheid en hij als een goed huisvader heeft gehandeld.

Verweer Verzekeraar

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

- Onder artikel 8 van de Productvoorwaarden staat uitgelegd dat schade niet vergoed wordt als spullen in de auto worden achtergelaten. Wel verzekerd is de situatie als de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarbij moet de schade bovendien zijn veroorzaakt tussen 7.00 uur en 22.00 uur en moeten er sporen van braak zijn. Schade wordt niet vergoed als men digitale/elektrische apparatuur, reisdocumenten, kostbaarheden en geld buiten handbereik achterlaat. Dit geldt ook als deze spullen in de bagageruimte van het vervoermiddel zijn. Schade wordt niet vergoed als geld of kostbaarheden worden gestolen uit de auto.
- De schade is afgewezen omdat de bagage onbeheerd en vanaf buitenaf zichtbaar in de auto is achtergebleven.
 - Verzekeraar kan begrijpen dat Consument hoopt dat de verzekering dekking biedt omdat de koffers werden toegedekt met een kleed. Hierdoor is het risico dat er in de auto werd ingebroken echter alleen maar toegenomen. Een voorbijganger met kwade bedoelingen die in de auto kijkt, kan concluderen dat er iets onder de doek ligt.
 - Anders dan Consument betoogt is het afdekken van de bagage een maatregel die niet voldoende is. Als de bagage wordt afdekt met een doek, betekent dit niet dat daarmee de daaronder liggende artikelen niet zichtbaar zijn als de auto inkijkt. Het silhouet van de koffers is immers duidelijk zichtbaar vanuit de auto. Met het afdekken wordt derhalve niet voorkomen dat de bagage van buitenaf niet zichtbaar is.
 - De hammamdoek zelf is aan te merken als spullen ofwel bagage.
 - Ter onderbouwing van zijn standpunt verwijst Verzekeraar naar twee uitspraken van de Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-038 en 2018-166.
- Tot slot heeft Verzekeraar zich verweerd tegen de hoogte van de geclaimde schade. Hij heeft daarbij gewezen op het feit dat op grond van de polis de eventueel te vergoeden schade is gemaximeerd tot € 4.500,- per persoon en voor digitale apparatuur tot een bedrag van € 2.430,-.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar de claim van Consument terecht heeft afgewezen.
- 4.2 Als uitgangspunt geldt dat wat tussen partijen is afgesproken. Oftewel, dat wat in de polis en de voorwaarden is bepaald. Artikel 8 van de Productvoorwaarden noemt een aantal vereisten waaraan moet worden voldaan voor dekking. Verzekeraar beroept zich op één van de elementen van artikel 8, namelijk dat de spullen van buitenaf niet zichtbaar mogen zijn. Verzekeraar heeft daarmee uitdrukkelijk gekozen om in het geval dat spullen die uit een auto worden gestolen terwijl deze van buitenaf zichtbaar zijn, niet te verzekeren.
- 4.3 Artikel 8 van de Productvoorwaarden is een 'primaire dekkingsbepaling'. Dit houdt in dat Verzekeraar hiermee de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen. Dat staat Verzekeraar vrij. Alleen onder bijzondere omstandigheden kan een beroep op een primaire dekkingsbepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Dit volgt uit artikel 6:248 tweede lid Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW'). Zie ook de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, rechtsoverweging 3.4.2. (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435). Het is aan Consument om deze bijzondere omstandigheden te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door Verzekeraar - te bewijzen.
- 4.4 Consument heeft aangevoerd dat hij er alles aan heeft gedaan om de diefstal te voorkomen. De Commissie is van oordeel dat dit argument geen bijzondere omstandigheid is op basis waarvan het beroep van Verzekeraar op artikel 8 naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 4.5 Hetgeen de Commissie in deze klachtzaak dient te beoordelen is of de spullen van buitenaf zichtbaar waren. Of Consument al dan niet de best mogelijke maatregelen heeft getroffen, voldoende zorgvuldig is geweest of zich als een goed huisvader heeft gedragen is tussen partijen niet in geschil. Dat geldt ook voor de vraag of de auto was afgesloten, de diefstal tussen 07.00 en 22.00 uur heeft plaatsgevonden en of er al dan niet sporen van braak waren. Verzekeraar betwist dit immers niet en heeft zich hier in zijn afwijzingsbrieven ook niet op beroepen. Hetgeen Consument hierover heeft aangevoerd zal de Commissie dan ook onbesproken laten.
- 4.6 De Commissie is, anders dan Consument betoogt, van oordeel dat de spullen van buitenaf zichtbaar waren. Zij licht dit als volgt toe. Ter onderbouwing van zijn stelling heeft Consument een aantal foto's toegestuurd. Deze foto's bevatten een reconstructie van de feitelijke situatie ten tijde van de diefstal.

Daarnaast heeft Consument een uitvoerige en duidelijke situatieschets gegeven. Hieruit trekt de Commissie de conclusie dat te zien was *dat* er zich (afgedekte) spullen in de auto bevonden omdat deze zich gedeeltelijk op de neergeklapte achterbank bevonden. Ook was te zien dat er niet enkel een hammamdoek (wat ook als ‘spullen’ kan worden aangeduid) in de auto lag, maar dat er door de contouren van de hammamdoek te zien was dat er zich daaronder spullen bevonden. Dat de twee koffers zelf niet zichtbaar waren maakt dit niet anders. De Commissie begrijpt uit de door Consument aangevoerde omstandigheden dat hij zijn best heeft gedaan om maatregelen te treffen. Dit kan Consument echter niet baten omdat hij feitelijk niet heeft voldaan aan alle vereisten van artikel 8 van de Productvoorwaarden.

4.7 Tot slot gaat de Commissie in op het beroep van Consument op artikel 6:238 lid 2 BW en zijn stelling dat de productvoorwaarden niet eenduidig zijn. Consument doet met de verwijzing naar dit wetsartikel een beroep op de zogeheten contra-proferentemregel. Dit houdt in dat wanneer een beding onduidelijk is (bijvoorbeeld omdat er meerdere lezingen mogelijk zijn) en de lezing van het beding van de Consument een redelijke lezing is, de lezing van de Consument dient te prevaleren. De Commissie is van oordeel dat een objectieve uitleg van artikel 8 van de Productvoorwaarden niet leidt tot meerdere lezingen. Artikel 8 is duidelijk geformuleerd en niet voor meer dan één uitleg vatbaar. De stelling van Consument dat de betreffende productvoorwaarden niet eenduidig zijn, kan de Commissie dan ook niet volgen. Omdat de Commissie van oordeel is dat artikel 8 van de Productvoorwaarden duidelijk is, komt zij niet toe aan de toepassing van artikel 6:238 lid 2 BW. Het beroep hierop wordt dan ook verworpen.

4.8 De conclusie is dat Verzekeraar de geclaimde schade niet hoeft te vergoeden omdat er geen dekking is. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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.