

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-424 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 november 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AWP P&C S.A., handelend onder de naam Allianz Global Assistance, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 13 mei 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Reisverzekering. Consument vordert dekking onder de verzekering voor een koffer die is gestolen op de terugweg van zijn reis naar Istanbul. Partijen discussiëren met elkaar over de vraag of sprake is van een zakelijke of privéreis. Tegenover de expert heeft Consument verklaard dat hij in Istanbul was voor een paar afspraken met nieuwe klanten. Consument betwist dit en stelt dat hij een grap heeft gemaakt. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar op basis van het expertise-rapport - waarin een ondertekende verklaring is opgenomen - dekking onder de verzekering heeft mogen afwijzen.

### **1. De procedure**

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klachtuiting van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consument; 5) de dupliek van Verzekeraar en, de aanvullende stukken van Consument van 6 maart 2020 en 30 maart 2020.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Consument heeft een doorlopende reis- en annuleringsverzekering bij Verzekeraar. Consument is met de heer [naam reisgenoot] (hierna: de 'Reisgenoot') van 26 tot en met 28 april 2019 in Istanbul verbleven.

Op de terugreis van Istanbul naar Amsterdam is zijn koffer op de luchthaven van Istanbul gestolen. Consument heeft getracht de schade te verhalen op de luchtvaartmaatschappij, zonder succes. Vervolgens heeft Consument een claim ingediend bij Verzekeraar.

- 2.2 Voor het vaststellen van de schade heeft Verzekeraar een expertisebureau ingeschakeld, [naam expertisebureau]. De expert is bij Consument op bezoek geweest en heeft een verklaring opgetekend naar aanleiding van het gesprek. Deze luidt - voor zover relevant - als volgt:

*Ik genoemde periode ben ik samen met een personeelslid van mij, [Reisgenoot], hij is van Turkse afkomst, zakelijk naar Turkije, Istanbul gegaan. We gingen daarheen voor afspraken/besprekingen met enkele nieuwe klanten (Wish en Ali) voor mijn bedrijf [naam bedrijf]. Na deze bespreking was ons verblijf naar mijn mening tot de terugvlucht privé/recreatief.*

- 2.3 Consument heeft deze verklaring ondertekend. Vervolgens heeft de expert zijn bevindingen, inclusief de ondertekende verklaring, opgenomen in het expertiserapport van 5 juli 2019:

*Duidelijk is naar onze mening dat de reis een hoofdzakelijk zakelijk karakter had (zakelijke bespreking met nieuwe klanten) en dat het resterende verblijf in Istanbul niet direct als recreatief gezien kan worden omdat men daar moest blijven voor de terugvlucht. (...) Conform de polisvoorwaarden bestaat er enkel dekking voor uitsluitend privéreizen. In principe zou er dan geen dekking bestaan voor deze schade, omdat de reis duidelijk een hoofdzakelijk zakelijk karakter had.*

- 2.4 Op basis van het expertiserapport heeft Verzekeraar de claim van Consument afgewezen bij brief van 16 juli 2019:

*Geen vergoeding*

*Wij kunnen uw schade niet vergoeden. Uit de ontvangen informatie blijkt dat uw reisdoel zakelijk was. U bent naar Turkije gegaan voor afspraken en besprekingen met nieuwe klanten. Uw schade is ontstaan op de terugreis van de luchthaven. Een reis met een zakelijk karakter is niet geldig tijdens de heen of terugreis. Dit valt niet onder de dekking van de reisverzekering.*

- 2.5 Consument kan zich niet verenigen met het door Verzekeraar ingenomen standpunt en heeft Verzekeraar verzocht toestemming te geven voor het inschakelen van een contra-expertise. Verzekeraar heeft dit verzoek afgewezen. Partijen hebben onderling hun standpunten uitgewisseld, maar zijn niet nader tot elkaar gekomen. Consument heeft een klacht bij Kifid ingediend.

*De klacht en vordering*

- 2.6 Consument stelt dat Verzekeraar ten onrechte meent dat zijn reis een gedeeltelijk zakelijke karakter had en daarom niet onder de dekking van de verzekering valt.

Consument vordert dekking onder de verzekering voor de geleden schade, begroot op € 4.043,55, ten gevolge van de diefstal en excuses van Verzekeraar voor de manier waarop hij door een medewerker te woord is gestaan. Ter onderbouwing van zijn standpunt, voert Consument de volgende argumenten aan.

- 2.7 Allereerst stelt Consument dat hij de verklaring in goed vertrouwen heeft ondertekend. Hoewel hij bij de expert heeft aangegeven dat de verklaring slecht leesbaar was, heeft de expert hem gerustgesteld door aan te geven dat de verklaring enkel een samenvatting van het gesprek was. Consument heeft op basis van die mededeling en de goede sfeer tijdens het gesprek, de verklaring ondertekend zonder deze door te lezen. Na ontvangst van de brief van Verzekeraar, waarin Verzekeraar de claim afwijst, heeft Consument direct contact gezocht met Verzekeraar om aan te geven dat de inhoud van zijn verklaring niet juist is. Consument geeft aan tijdens het bezoek van de expert een grapje te hebben gemaakt dat hij graag pakketjes wilde bezorgen voor Ali Express en Wish. Hij heeft nooit gezegd dat hij daadwerkelijk afspraken had met deze bedrijven en dit is gezien de grootte van het bedrijf van Consument ook niet reëel. Er was dus geen sprake van een reis met een zakelijk karakter. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft Consument twee verklaringen van medewerkers overgelegd die aanwezig waren bij het gesprek. Deze luiden - voor zover relevant - als volgt:

[Verklaring van Reisgenoot]

*Onze reis had dan ook op géén enkele wijze te maken met een zakelijke aangelegenheid, hetgeen ook niet tegen de expert is gezegd toen eze de zaak kwam opnemen. Ik weet dit omdat ik bij dit gesprek aanwezig was, omdat dit op kantoor van de zaak plaatsvond. De expert heeft dit wel gevraagd maar dit is door [Consument] ontkracht, door op een grappige manier te stellen dat de pakketjes van Aliexpress dan wel heel duur zouden worden, om deze vanuit [plaatsnaam] naar Istanbul te transporteren.*

(...)

[Verklaring ICT medewerker]

*Tijdens mijn onderhoudswerkzaamheden aan uw PC (...) heeft u in mijn bijzijn (...) een gesprek gevoerd met een, wat later bleek, expert inzake een schade die u had opgelopen.*

(...)

*Heel veel details kan ik mij niet meer herinneren van dit gesprek, echter weet ik zeker dat u niet heeft gezegd dat het een zakelijke reis betrof, hetgeen voor mij ook vreemd zou zijn geweest aangezien ik weet dat u jaarlijks met de heer [X] voor een plezierig weekend naar Istanbul gaat en daar ook familie van de heer [X] bezoekt.*

- 2.8 Ten tweede geeft Consument nog aan dat hij tijdens het schadeafwikkelingstraject telefonisch contact heeft gehad met een schadebehandelaar van Verzekeraar om zijn standpunt toe te lichten en eventuele verwarring weg te nemen. De schadebehandelaar stond niet open voor zijn argumenten en gaf aan dat Consument een opschepper was en dat zijn getuigen onbetrouwbaar waren.

Consument vindt dit zeer onprofessioneel en het toont aan dat de behandelaar al een standpunt had ingenomen en niet naar de argumenten van Consument wilde luisteren.

*Het verweer*

- 2.9 Verzekeraar stelt dat hij op basis van de bevindingen van de expert, de verklaring van Consument en hetgeen in de Voorwaarden is opgenomen dekking onder de verzekering heeft mogen afwijzen. De verklaringen van twee medewerkers van Consument maken dit niet anders.
- 2.10 Verzekeraar biedt zijn excuses aan voor het telefoongesprek dat Consument heeft gehad met de schadebehandelaar van Verzekeraar en heeft Consument geïnformeerd dat hij het voorval zal bespreken met de betreffende medewerker. Verzekeraar geeft aan dat zijn dekkingstandpunt ongewijzigd blijft.

### **3. De beoordeling**

*Schriftelijke procedure Kifid*

- 3.1 Uit de stukken volgt dat Verzekeraar tijdens de schriftelijke procedure bij Kifid excuses heeft gemaakt voor de manier waarop Consument te woord is gestaan door een van zijn schadebehandelaars. De Commissie zal dit klachtonderdeel niet behandelen nu Verzekeraar hiervoor excuses heeft aangeboden.

*Geen dekking onder de verzekering*

- 3.2 De vraag die de Commissie nog dient te beantwoorden is of Verzekeraar dekking onder de verzekering moet verlenen voor de gestolen koffer van Consument. Op grond van de verklaring van Consument aan de expert is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar heeft mogen concluderen dat de reis een zakelijk karakter heeft en Verzekeraar geen dekking hoeft te verlenen. De Commissie licht haar oordeel nader toe.

*Juridisch kader*

- 3.3 Voor de beoordeling of Consument recht heeft op dekking onder de verzekering is van belang wat partijen hebben afgesproken. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Doorlopende Reis- en annuleringsverzekering DRAVI8 (hierna: de 'Voorwaarden'). Verzekeraar heeft in zijn Voorwaarden aangegeven in welk gevallen hij wel en in welke gevallen hij geen dekking wenst te verlenen:
- A. *Algemene voorwaarden*  
(...)
  - 13. *Begripsomschrijving*  
(...)  
*Privéreizen: Reis of verblijf met een recreatief karakter. Deze reizen hebben dus niets te maken met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden.*  
(...)

*Zakenreizen: Reis of verblijf dat te maken heeft met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden.*

*B. Toelichting op de dekking*

*(...)*

*3. Welk soort reizen is verzekerd?*

*De verzekering geldt uitsluitend voor privéreizen, zoals:*

- Een privéreis tijdens een zakenreis. Dit geldt dan alleen niet tijdens de heen- en terugreis.*

*Zakelijke reis*

3.4 Bij de beoordeling of Consument recht heeft op dekking onder de verzekering is dus van belang of de reis van Consument dient te worden aangemerkt als zakelijk of als privé.

3.5 Uit het expertiserapport en de verklaring van Consument volgt dat het een zakelijke reis was. De verklaring van Consument is door hem ondertekend en daarmee wordt hij in beginsel geacht de inhoud en consequenties daarvan te hebben begrepen, althans voor zijn rekening te nemen. Zie ook GC 2011-193, GC 2011-316 en GC 2017-833. Dit is slechts anders wanneer Consument feiten en omstandigheden aandraagt waaruit moet worden geconcludeerd dat de verklaring niet als bewijs kan dienen. Het verweer van Consument dat hij niet wist wat hij ondertekende omdat hij het handschrift van de expert niet kon lezen en omdat hij geen leesbril had, gaat naar het oordeel van de Commissie niet op. Het had op de weg van Consument gelegen om, voordat hij tot ondertekening overging, de expert te vragen om de verklaring voor te lezen of een van de aanwezige medewerkers te vragen om met hem de verklaring te ontcijferen alvorens een handtekening te zetten. Nu Consument dit heeft nagelaten komt dit voor zijn risico en wordt ervan uitgegaan dat de verklaring juist is. Verzekeraar heeft op grond het expertiserapport - waarvan de verklaring onderdeel uitmaakte - mogen oordelen dat sprake is van een zakelijke reis en dat deze conform de voorwaarden niet voor dekking in aanmerking komt.

#### **4. De beslissing**

De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen

*Deze uitspraak is 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.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*