

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0483 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 8 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op haar doorlopende reisverzekering in verband met schade aan een mobiele telefoon. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat valschade volgens de verzekeraar niet is gedekt onder de reisverzekering. Hier is de consument het niet mee eens omdat deze uitsluiting volgens haar alleen betrekking heeft op 'bagage' en de mobiele telefoon onder 'kostbaarheden' valt. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de schadeclaim onterecht heeft afgewezen en € 200,- aan de consument moet vergoeden. De vordering is gedeeltelijk toegewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en de aanvulling daarop en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- I.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.
- I.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een Doorlopende Reisverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten met basisdekking. Op de verzekering zijn de 'Polisvoorwaarden nr. 3032' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepalingen van de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 De mobiele telefoon van de zoon van de consument is op 24 september 2021 beschadigd geraakt tijdens een vakantie in Antwerpen. Op 13 oktober 2021 heeft de consument een schadeclaim ingediend bij de verzekeraar. Op dezelfde dag heeft de verzekeraar per e-mail de schadeclaim op grond van artikel 2.1.1 van de voorwaarden afgewezen.
- 2.3 Partijen hebben hierna nog enkele malen over en weer gecorrespondeerd, maar zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Dit heeft tot de klacht bij Kifid geleid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument is van mening dat de verzekeraar de schadeclaim ten onrechte heeft afgewezen en vordert vergoeding van de reparatiekosten van de mobiele telefoon van € 291,85. Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.
- 2.5 De consument is van mening dat de mobiele telefoon niet valt onder 'bagage', maar onder 'kostbaarheden'. Om deze reden kan de verzekeraar volgens de consument geen beroep doen op de uitsluiting van artikel 2.1.1. Dit betekent ook dat de maximale vergoeding van € 200,- niet van toepassing is, aldus de consument.

Het verweer

- 2.6 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd. De schade aan de mobiele telefoon betreft valschade. Dergelijke schade is op grond van artikel 2.1.1 van de voorwaarden niet verzekerd. De mobiele telefoon is volgens de verzekeraar onderdeel van de bagage. Alle spullen, dus ook kostbaarheden zoals een mobiele telefoon die een verzekerde meeneemt op reis, zijn niet verzekerd voor valschade, aldus de verzekeraar.

- 2.7 Indien door de commissie wordt geoordeeld dat de schade wel is gedekt onder de verzekering, kan de consument volgens de verzekeraar aanspraak maken op een vergoeding van maximaal € 200,-. Dit is opgenomen in de tabel van artikel 2.1.1 van de voorwaarden.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de geclaimde schade aan de mobiele telefoon is gedekt onder de verzekering en – indien dit het geval is – de verzekeraar de door de consument gevorderde schade moet vergoeden.

Wat is het beoordelingskader?

- 3.2 Bij de beoordeling van deze vraag dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.² Omdat over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.³ Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, nu uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn.
- 3.4 Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van een beding de voor de consument meest gunstige uitleg voor gaat. Dit laatste is de zogenoemde ‘contra proferentem-regel’ in artikel 6:238 lid 2 tweede zin Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (zie bijlage).

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, rechtsoverweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Beoordeling

- 3.5 De commissie overweegt dat van een duidelijk beding sprake is als maar één uitleg mogelijk is. Van een onduidelijk beding is sprake als twee of meer lezingen mogelijk zijn en van een onbegrijpelijk beding is sprake wanneer geen enkele redelijke lezing mogelijk is.
- 3.6 In artikel 2.1.1 van de voorwaarden is (onder meer) opgenomen dat schade die is ontstaan door vallen en/of (om)stoten van de bagage of onderdelen daarvan niet is verzekerd. 'Bagage' wordt in artikel 6 van de voorwaarden, voor zover relevant, omschreven als *'alle spullen die u (lees: de consument) tijdens de reis heeft meegenomen'*. Ook is daarin opgenomen dat *'kostbaarheden'* niet onder 'bagage' vallen. 'Kostbaarheden' zijn in hetzelfde artikel van de voorwaarden omschreven als *'telecommunicatieapparatuur (...), waaronder ook vallen uw mobiele telefoon, smartphone en andere apparaten waarmee u (lees: de consument) kunt bellen'*. Hieruit volgt dat de uitsluiting voor valschade alleen geldt voor bagage of onderdelen daarvan. De commissie is van oordeel dat van artikel 2.1.1 slechts één lezing mogelijk is en dat daarmee sprake is van een duidelijk beding. Anders dan de verzekeraar, is de commissie van oordeel dat de mobiele telefoon geen onderdeel is van de bagage, omdat duidelijk in de omschrijving van 'bagage' staat dat 'kostbaarheden' – waaronder een mobiele telefoon – niet onder de omschrijving van 'bagage' vallen. Ook is de commissie van oordeel dat valschade niet in het geheel niet is gedekt nu de uitsluiting alleen ziet op *bagage of onderdelen daarvan*. De lezing van de verzekeraar is, in tegenstelling tot de lezing van de consument, geen redelijke lezing. Omdat sprake is van een duidelijk beding, komt de commissie niet toe aan de toepassing van de contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 BW.
- 3.7 Het voorgaande betekent dat het beroep van de verzekeraar op de uitsluiting van artikel 2.1.1 van de voorwaarden niet slaagt en dat de schade aan de mobiele telefoon is gedekt onder de verzekering.

Maximumvergoeding voor kostbaarheden

- 3.8 Met betrekking tot de vordering van de consument overweegt de commissie als volgt. Hiervoor is vastgesteld dat de mobiele telefoon valt onder 'kostbaarheden'. In artikel 2.1.1 van de voorwaarden staat dat voor kostbaarheden een maximum verzekerd bedrag geldt. De vergoedingsmaxima zijn opgenomen in de tabel *'Bijzondere vergoedingsmaxima reisbagage'* in hetzelfde artikel. In deze tabel staat dat schade aan privé mobiele telefoons is verzekerd tot maximaal € 200,-.

3.9 De consument stelt zich op het standpunt dat de maximumvergoeding van € 200,- in dit geval niet van toepassing is, omdat de mobiele telefoon geen ‘bagage’ is. Alhoewel de verzekeraar de titel van voornoemde tabel ongelukkig heeft geformuleerd door hierin het woord ‘reisbagage’ op te nemen, blijkt naar het oordeel van de commissie duidelijk uit de tabel in artikel 2.1.1 van de voorwaarden dat de verzekeraar schade aan mobiele telefoons heeft willen verzekeren tot een maximum bedrag. Dit betekent dat de verzekeraar € 200,- van de schadeclaim aan de consument moet vergoeden.

Conclusie

3.10 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de verzekeraar de schadeclaim onterecht heeft afgewezen. De klacht is gegrond en de commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 200,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:238

1. (...)

2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Polisvoorwaarden nr. 3032

2. Wat is verzekerd en wat niet voor Doorlopende Reis Basis?

(...)

2.1. Dekking Bagage en (goederen in) logiesverblijven

2.1.1. Wat is verzekerd?

Bagage

Wij verzekeren uw bagage tegen schade die is ontstaan door diefstal, verlies of beschadiging. Daarbij geldt dat schade ontstaan door vallen en/of (om)stoten van de bagage of onderdelen daarvan niet is verzekerd. (...) De verzekerde bedragen voor uw bagage of specifieke onderdelen daarvan, vindt u in de tabellen hieronder.

(...)

Voor een aantal spullen in uw bagage en voor kostbaarheden geldt een maximum verzekerd bedrag. Welke spullen dit zijn, lees u hieronder. Deze spullen zijn onderdeel van het complete verzekerde bedrag voor bagage en kostbaarheden.

Bijzondere vergoedingsmaxima reisbagage

(...)

schade aan privé mobiele telefoons inclusief beltegoed per kalender jaar
tot maximaal

€ 200,-

6 Wat bedoelen wij met?

(...)

Bagage

Alle spullen die u:

- (...)
- tijdens uw reis heeft meegenomen, aangeschaft of geleend.

(...)

Onder bagage vallen niet: (...) kostbaarheden (...).

Kostbaarheden

- (...)
- Telecommunicatieapparatuur en accessoires. Daaronder vallen ook uw mobiele telefoon, smartphone en andere apparaten waarmee u kunt bellen.