

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0785

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	22 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	19 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Diefstal bagage uit motorrijtuig. De consument heeft een beroep op de verzekering gedaan voor diefstal van bagage uit zijn (gehuurde) auto. De bagage is uit de auto gestolen in de nacht voorafgaand aan het vertrek richting de vakantiebestemming van de consument. De commissie is van oordeel dat de consument in redelijkheid betere maatregelen had kunnen treffen. De schade is niet gedekt.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 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 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 afgesloten. De consument wilde in de vroege ochtend van 26 december 2021 naar zijn wintersportbestemming vertrekken. De consument heeft de avond voorafgaand aan het vertrek het gehuurde voertuig tussen 22.00 uur en 23.00 uur ingeladen met de bagage. De bagage heeft hij afgedekt met een deken.

De volgende ochtend rond 04.45 uur ontdekte de consument dat de achterraut van het voertuig was ingeslagen en de bagage was gestolen.

- 2.2 De consument heeft de schade die hij als gevolg hiervan heeft geleden geclaimd op zijn reisverzekering. De verzekeraar heeft de schade niet vergoed, omdat naar zijn oordeel hiervoor geen dekking bestaat. De consument is het hiermee niet eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument vordert dat de verzekeraar wordt gehouden zijn diefstalschade van € 6.722,00 te vergoeden. Hij vindt dat de verzekeraar onterecht dekking voor zijn geleden schade heeft afgewezen.
- 2.4 De consument is allereerst van mening dat de reclame-uiting van de verzekeraar dat met zijn reisverzekering de consument het hele jaar onbezorgd kan genieten van reizen naar de zon of sneeuw, misleidend is.
- 2.5 Het beroep van de verzekeraar op artikel 4.6.9 van de verzekeringsvoorwaarden waarin is opgenomen dat schade alleen gedekt is, als er geen in redelijkheid te nemen andere maatregelen genomen hadden kunnen worden gaat ook niet op. Achteraf is het altijd erg makkelijk om te zeggen dat betere maatregelen getroffen kunnen worden. Daarbij komt dat het ging om normale bagage.
- 2.6 De consument vindt dat hij wel normaal voorzichtig heeft gehandeld en dat hem geen ernstig verwijt kan worden gemaakt. Met het oog op een lange reis die om 04:30 uur zou aanvangen is de personenbus, die vlak naast de woning stond geparkeerd op een drukke plek in een goed verlichte hoofdstraat, rond 23:00 uur ingepakt met de "normale" bagage. Zo'n vertrek in de vroege ochtend met vier nog half slapende kinderen geeft altijd spanning. Wil je dan de volgende ochtend vroeg/op tijd kunnen vetrekken dan moet je de personenbus vooraf al hebben ingepakt. Om de bagage aan het zicht te onttrekken is het geheel afgedekt met een grote deken. De consument is van mening dat de verzekeraar, gelet op voorgaande omstandigheden, niet heeft aangetoond dat sprake is van een ernstige mate van schuld.
- 2.7 Verder vindt de consument dat er op grond van de verzekeringsvoorwaarden wel dekking bestaat voor de door hem geleden schade. De consument heeft de bagage afgedekt met een deken en de personenbus waarover het gaat staat niet vermeld in de limitatieve lijst van artikel 4.6.7 van de verzekeringsvoorwaarden. De vereisten die in dit artikel staan vermeld, zijn dan ook niet van toepassing op de situatie van de consument.
- 2.8 Tot slot heeft de consument zijn onvrede geuit over de wijze waarop zijn schade is afgehandeld door zijn tussenpersoon, het volmachtbedrijf en de verzekeraar.

Pas na het aanhangig maken van een procedure bij Kifid is de afwijzing van zijn schadeclaim voldoende onderbouwd. De wijze van schadeafhandeling heeft de consument het gevoel gegeven dat niemand zich met zijn belangen heeft beziggehouden. Daarbij komt dat de verzekeraar met hagel heeft geschoten om vervolgens later te bezien wat daarvan overeind blijft. Zo heeft de verzekeraar zich in eerste instantie op het standpunt gesteld dat geen dekking voor de geleden schade bestond omdat de reis nog niet was aangevangen, terwijl achteraf is gebleken dat dat een onjuist standpunt was.

3. Het verweer

- 3.1 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 3.2 De schade die de consument heeft geleden is niet gedekt omdat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. Omdat de consument de normale voorzichtigheid niet in acht heeft genomen en er redelijkerwijs betere maatregelen getroffen konden worden, is niet voldaan aan de vereisten zoals gesteld in de polisvoorwaarden. De verzekeraar verwijst naar GC Kifid 2021-369.
- 3.3 Gelet op alle omstandigheden kan niet gezegd worden dat de consument de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De consument heeft de bagage de gehele nacht onbeheerd in het voertuig achtergelaten. De bagage was niet afgedekt met een hoedenplank, maar met een deken. Bovendien was het voertuig voorzien van gewone (niet getinte) ruiten. Daardoor was de bagage – althans de contouren van de bagage – van buitenaf af te zien. Verder was het voertuig voorzien van bestickering van het verhuurbedrijf en vond de diefstal plaats in de (wintersport)vakantieperiode.
- 3.4 De consument had het voertuig de ochtend van vertrek kunnen en moeten inladen met de bagage. De consument had daarvoor mogelijk zelf een half uur eerder op moeten staan. De had in alle redelijkheid van de consument verwacht mogen worden.
- 3.5 Tevens is niet voldaan aan de vereisten die zijn opgenomen in artikel 4.6.7 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Dat artikel bepaalt dat diefstal van bagage uit een vervoermiddel slechts onder bepaalde voorwaarden is verzekerd. Het artikel kent een limitatieve opsomming van verschillende voertuigen waarbinnen de bagage op een bepaalde manier opgeborgen moet zijn. Het voertuig dat de consument heeft gehuurd staat niet genoemd in deze opsomming en beschikt niet over een mogelijkheid om de bagage op te bergen volgens één van de genoemde manieren. Ook daarom komt de schadeclaim van de consument niet voor vergoeding in aanmerking.
- 3.6 Tot slot is de verzekeraar het er niet mee eens dat er steeds naar nieuwe afwijzingsgronden wordt gezocht. In de eerste afwijzing van 7 februari 2022 worden door de schadebehandelaar al een drietal redenen genoemd op grond waarvan de schadeclaim niet voor vergoeding in aanmerking komt.

4. De beoordeling

Kernvraag

- 4.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de schade door diefstal van de bagage uit de (huur)auto van consument is gedekt onder de reisverzekering. Voor beantwoording van die vraag is van belang wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. Verzekeraar heeft het verzoek om dekking afgewezen onder meer omdat hij vindt dat de consument betere maatregelen had kunnen treffen.
- 4.2 De commissie oordeelt als volgt. Omdat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat schade als gevolg van diefstal alleen verzekerd is indien onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid geen betere maatregelen getroffen hadden kunnen worden, dient de commissie te beoordelen of dit het geval is geweest. Deze bepaling geldt namelijk ook voor de situatie als bagage uit een motorvoertuig is gestolen.
- 4.3 Vast is komen te staan dat de consument ervoor heeft gekozen de bagage de avond voor vertrek naar de wintersportbestemming alvast in de (huur)auto te laden. De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de consument ervoor had kunnen kiezen de ochtend voorafgaand aan het vertrek wat eerder op te staan om de auto in te pakken. De consument is van mening dat het goed voorbereiden van een lange autoreis met 4 kinderen en het daartoe tijdig inpakken van het vervoermiddel onvoldoende is om van een ernstige mate van schuld te kunnen spreken. De consument verwijst hierbij naar GC Kifid 2017-332 en 2017-651.
- 4.4 De commissie oordeelt dat de consument betere maatregelen had kunnen treffen. De consument had de auto de ochtend van vertrek in kunnen pakken. Hij heeft redenen aangevoerd waarom hij daarvoor niet heeft gekozen, maar de commissie vindt deze omstandigheden onvoldoende zwaarwegend om tot een ander oordeel te komen. Anders dan de consument van mening is, is niet vereist dat aan de zijde van de consument sprake moet zijn van een ernstige mate van schuld. Dit volgt niet uit artikel 4.6.9 van de verzekeringsvoorwaarden, maar ook niet uit de uitspraken van de commissie die van meer recentere datum zijn. Aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval zal beoordeeld dienen te worden of voldaan is aan hetgeen in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. Een algemene regel voor de beantwoording van de vraag of al dan niet sprake is van een voldoende mate van verwijtbaarheid van het handelen of nalaten van de consument is niet op voorhand te geven. Voor zover in eerdere uitspraken van de commissie een andere opvatting zou kunnen worden gelezen, is de commissie daar in haar uitspraak met nummer 2019-581 uitdrukkelijk op terug gekomen. Dit betekent dat er geen algemene regel is dat de verzekeraar pas een beroep kan doen op de normale voorzichtigheidsclausule of een soortgelijke bepaling, als sprake is van een ernstige mate van schuld.

- 4.5 De consument is verder van mening dat de verzekeraar hem door de reclame-uiting heeft misleid. De commissie is van oordeel dat de consument heeft nagelaten deze stelling voldoende te onderbouwen en vindt alles overziend de reclame-uiting niet van zodanige aard dat gezegd kan worden dat sprake is van misleiding.
- 4.6 Tot slot is het juist dat de verzekeraar in eerste instantie een afwijzingsgrond heeft ingeroepen die later onterecht bleek te zijn. De verzekeraar heeft op dit punt ook aangegeven dat het niet netjes is geweest dat in eerste instantie een onjuist standpunt is ingenomen. De commissie is van oordeel dat dit niet betekent dat de verzekeraar alsnog dekking dient te verlenen voor een, zoals hiervoor is overwogen, niet gedekte schade. Daarbij komt dat de commissie van oordeel is dat de overige afwijzingsgronden tijdig door de verzekeraar zijn ingeroepen.
- 4.7 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de verzekeraar de schade van de consument niet hoeft te vergoeden. De overige punten die door partijen ter zake de dekking van de geleden schade zijn ingebracht, kunnen om die reden onbesproken blijven.

5. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

4.6.7 Diefstal van bagage uit uw vervoermiddel

a. U bent alleen verzekerd voor diefstal van bagage uit een vervoermiddel als het voertuig goed was afgesloten en er sporen van inbraak aanwezig zijn. Aanvullend hierop bent u alleen verzekerd als de bagage was opgeborgen in:

- *de afzonderlijke, afgesloten kofferruimte van de personenauto of motorfiets;*
- *de met een hoedenplank, rolhoes of soortelijk materiaal afgedekte koffer-/laadruimte van de personenauto of stationcar, met 3de of 5de deur;*
- *het interieur van de kampeer-, bestelbus/-auto of caravan;*
- *een bagage-aanhangwagen of vouwkampeerwagen;*
- *een goed afgesloten harde bagagebox of skibox. De box moet goed op het vervoermiddel vastzitten, zodat iemand deze niet gemakkelijk kan stelen. Deze aanvullende voorwaarden gelden niet tijdens een korte rust- of eetpauze als u onderweg bent.*

b. Diefstal van kostbare zaken uit een vervoermiddel is tot maximaal € 500 per gebeurtenis verzekerd als u voldoet aan het volgende:

- *het vervoermiddel was goed afgesloten en er zijn sporen van braak aanwezig;*
- *uw kostbare zaken waren goed opgeborgen, zoals genoemd in artikel 4.6.7.a. Diefstal uit een harde bagagebox of skibox is niet verzekerd;*
- *het vervoermiddel bevond zich tijdens de diefstal niet bij uw overnachtingsverblijf. Als het vervoermiddel zich wel bij uw overnachtingsverblijf bevindt, bent u verplicht uw kostbare zaken mee te nemen naar dit verblijf. Overnacht u in een tent, dan is diefstal van kostbare zaken ook verzekerd. Dit geldt alleen als u deze voorwerpen hier voor de veiligheid heeft neergelegd. Ook hiervoor geldt dat het vervoermiddel goed moet zijn afgesloten en de kostbare zaken niet van buitenaf zichtbaar mogen zijn en in een afzonderlijke, afgesloten (kofferbak)ruimte liggen.*

c. Diefstal van bagage uit een kampeerauto of caravan is verzekerd op momenten dat deze kampeerauto of caravan als vakantieverblijf in gebruik is en als u voldoet aan het volgende:

- *de kampeerauto of caravan was goed afgesloten en er zijn sporen van braak aanwezig;*
- *de kampeerauto of caravan stond tijdens de diefstal op een kampeerterrein;*
- *de bagage uit het zicht is opgeborgen.*

4.6.9 Wat is niet verzekerd?

(...)

- *als u ter voorkoming van verlies, diefstal of beschadiging:*
 - *niet de normale voorzichtigheid in acht hebt genomen, en*
 - *onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid betere maatregelen had kunnen treffen.*