

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0219

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. P. Neijt, mr. G.W.N.M. van Laarhoven, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Anker Insurance Company N.V., gevestigd te Groningen, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	16 maart 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Reisverzekering. De consument heeft bij de verzekeraar het verlies van zijn bagage tijdens een reis met Lufthansa gemeld. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de consument het bezit van de verloren goederen niet voldoende heeft aangetoond. De consument heeft diverse aankoopbewijzen overgelegd. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schade als gevolg van het verlies van de spullen, die wel voldoende zijn onderbouwd, moet vergoeden. De vordering wordt toegewezen.

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; 5) de aanvulling van de consument en 6) 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 Partijen 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 'Swisscare International travel insurance' gesloten voor de periode van 31 maart 2021 tot en met 13 april 2021. Op grond de verzekeringsvoorwaarden wordt de afhandeling van schadeclaims overgedragen aan De Goudse Verzekeringen, verder te noemen de Goudse.

- 2.2 De consument heeft bij de Goudse melding gemaakt van het verlies van zijn bagage op 1 april 2021 voor of na zijn vlucht met Lufthansa in [land] en hij heeft een schade-uitkering van € 5.500,- gevraagd.
- 2.3 De Goudse heeft de consument per e-mail van 7 juli 2021 de ontvangst van de schademelding bevestigd en hem erop gewezen dat hij de schade eerst bij de luchtvaartmaatschappij moest melden. Eventuele vergoedingen die de consument van de luchtvaartmaatschappij zou ontvangen, zouden in mindering worden gebracht op een eventuele schade-uitkering op grond van de reisverzekering.
- 2.4 De luchtvaartmaatschappij heeft de consument op 13 augustus 2021 meegedeeld dat voor de gemelde schade een bedrag van TRY 7,179,66 zou worden uitgekeerd.
- 2.5 De consument heeft zich op 20 augustus 2021 opnieuw tot de Goudse gewend om de resterende schade te claimen. De consument heeft daarbij het volgende overzicht van verloren goederen overgelegd:

Item	Date of purchase	Purchase amount	Purchase Currency
Soft Coat	20-9-2020	1399,00	TRY
Underwear Sets	19-9-2020	2595,00	TRY
Jacket	28-8-2020	1523,15	TRY
Sneakers	27-9-2020	7950,00	TRY
Watch	9-11-2020	2975,00	TRY
Shorts	jun-20	3499,00	TRY
T Shirt	nov-20	2849,00	TRY
T Shirt	jun-20	1699,00	TRY
Polo Shirt	nov-20	3949,00	TRY
Shirt	jun-20	3949,00	TRY
Trousers	jun-20	5250,00	TRY
Trousers	jun-20	3749,00	TRY
Jacket	jun-20	4999,00	TRY
BackPack	apr-20	2700,00	TRY

Figuur 1 – Lijst van de geclaimde goederen met de data van aankoop en de aankoopbedragen in Turkse Lira

- 2.6 Een claimbehandelaar van de Goudse heeft de consument per e-mail van 31 augustus 2021 het volgende meegedeeld:

“(...) The reimbursement is therefore as follows:

Total for reimbursement EUR 2.950,00

Refund airline EUR 730,49 -/-

EUR 2.219,51

However, according to the insurance conditions (...) the maximum sum insured for lost luggage on your insurance is EUR 2.000,00.

Because of this we will pay the amount as compensation for the lost items.

Reimbursement

We shall transfer EURO 2.000,00 to your bank account. The transfer will take around 5 working days. (...)

- 2.7 Een senior claimbehandelaar heeft de consument op dezelfde dag meegedeeld dat bij een controle van de afhandeling van de claim is gebleken dat een nadere toelichting op een aantal punten nodig was, voordat de Goudse het schadebedrag kon uitkeren. De senior claimbehandelaar heeft de consument om aanvullende informatie gevraagd over de geclaimde zaken alsmede om zijn rekeninggegevens bij een bank in de SEPA zone. De consument heeft hierop geantwoord dat hij alle beschikbare aankoopbewijzen heeft ingediend en dat hij alleen een Turkse bankrekening heeft. Omdat de verzekering alleen dekking biedt voor EU ingezetenen, heeft de claimbehandelaar de consument verzocht om hiervan bewijs te leveren. De consument heeft hierop een kopie van een huurovereenkomst van een woning in Duitsland overgelegd. Omdat op het overgelegde exemplaar van de huurovereenkomst de handtekening van de verhuurder ontbrak, heeft de claimbehandelaar de consument om een nieuw exemplaar van de huurovereenkomst verzocht. De consument heeft daarop een nieuw exemplaar van de huurovereenkomst aan de verzekeraar verstrekt.
- 2.8 De afdeling speciale zaken van de verzekeraar heeft de consument op 4 februari 2022 meegedeeld dat de schadeclaim zou worden afgewezen, omdat hij de door de Goudse verzochte gegevens niet heeft kunnen overleggen.
- 2.9 De consument kan zich in het standpunt van de verzekeraar niet vinden en hij heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument vindt dat de verzekeraar zijn schadeclaim op de verzekering ten onrechte heeft afgewezen. Na het overleggen van de nodige stukken heeft de claimbehandelaar van de Goudse toegezegd dat het maximum verzekerde bedrag zou worden uitgekeerd. Vervolgens heeft de verzekeraar gezocht naar redenen om niet te hoeven uitkeren. De consument vindt dit niet acceptabel. De consument is verder van mening dat hij de schade voldoende heeft onderbouwd. Daarnaast heeft de consument de verschillende data ten aanzien van de verhuurperiode zoals vermeld in beide exemplaren van de huurovereenkomst in voldoende mate toegelicht.

Het verweer

- 2.11 De verzekeraar verweert zich en stelt dat de consument zijn claim niet voldoende heeft onderbouwd.

De commissie begrijpt hieruit dat de verzekeraar het verweer, dat de door de consument overgelegde versies van de huurovereenkomst verschillen vertonen en hij dus niet heeft aangetoond dat hij geen EU ingezetene is, laat varen. De commissie zal dit verweer dan ook buiten beschouwing laten.

3. De beoordeling

Kernvraag

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar zich op het standpunt mag stellen dat de consument geen recht op een uitkering heeft, omdat hij de eigendom van de geclaimde goederen niet voldoende heeft onderbouwd.
- 3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de consument recht heeft op vergoeding van de geclaimde schade, stelt de commissie voorop dat het op grond van artikel 150 Wetboek van Rechtsvordering ('Rv') aan de consument is om te bewijzen dat het verzekerde voorval zich heeft voorgedaan en dat de geclaimde goederen in zijn bezit waren. Aan het bewijs mogen geen al te zware eisen worden gesteld. De verzekerde zal bij een claim over vermissing van bagage in beginsel kunnen volstaan met het leveren van bewijs van feiten en/of omstandigheden die voldoende aannemelijk maken dat de bagage tijdens de reis vermist is geraakt, wat de inhoud van de bagage is en dat deze zijn eigendom is. De melding of aangifte van vermissing in combinatie met de verklaring van de verzekerde over de inhoud van de bagage en bewijs van het bezit van de desbetreffende goederen kan als voldoende bewijs worden aanvaard. Wel mogen ook hierbij hoge eisen worden gesteld aan de volledigheid en consistentie van de verklaring van de verzekerde, aangezien het bewijs in belangrijke mate daarop berust.¹
- 3.3 De commissie overweegt dat de verzekeraar niet betwist dat sprake is van een verzekerd voorval, namelijk het verlies van bagage tijdens de reis. Waar het alleen om gaat is de vraag of de consument het bezit van de als verloren opgegeven goederen in voldoende mate heeft aangetoond. De consument heeft diverse aankoopnota's en een creditcard afschrift overgelegd van kledingstukken en een horloge die volgens hem in de verloren koffer zaten. De commissie stelt vast dat de consument voor de sneakers niet TRY 7950 heeft betaald maar TRY 6878,35. Verder komt de opgegeven waarde van het horloge niet overeen met de overgelegde nota en heeft de consument geen aankoopbewijzen van de tas/koffer van TRY 2700, de shorts van TRY 3499 en een t-shirt van TRY 2849 kunnen overleggen. Omdat de consument het bezit en de waarde van deze voorwerpen niet heeft aangetoond, komen zij niet voor vergoeding in aanmerking. De overige geclaimde goederen zijn met aankoopbewijzen voldoende onderbouwd en moeten daarom worden vergoed.

¹ Zie Hof Arnhem – Leeuwarden 19 december 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:11219, overweging 4.13 e.v., te vinden op www.rechtspraak.nl.

Rekening houdend met de verkregen korting voor de sneakers en het feit dat het bezit van het horloge, de tas/koffer, een t-shirt en shorts niet voldoende is aangetoond, heeft de consument op grond van de overgelegde aankoopbewijzen recht op een vergoeding van TRY 355.540,50. Gelet op de koers van de Turkse Lira op 1 april 2021 van 0,104286² is dit omgerekend € 3.706,-. Omdat de reisverzekering voor schade aan bagage een maximale vergoeding van € 2.000,- kent, zal de verzekeraar dit bedrag aan de consument moeten uitkeren.

Slotsom

3.4 Het hiervoor overwogene leidt tot de slotsom dat de klacht van de consument gegrond is. De vordering zal daarom worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 2.000,- aan de consument vergoedt, met wettelijke rente daarover vanaf 4 februari 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

² Zie www.xe.com/currencytables