

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0980

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	20 december 2023
Klacht van	Mevrouw [naam 1], verder te noemen de consument, mede namens haar partner
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Reis- en annuleringsverzekering. Diefstal waardevolle bagage uit auto tijdens een korte stop. De consument heeft een beroep gedaan op de reisverzekering en de verzekeraar verzocht de schade die zij heeft geleden als gevolg van diefstal van een rugzak en haar handtas te vergoeden. De verzekeraar heeft geweigerd hiervoor dekking te verlenen, omdat de bagage van buiten het motorrijtuig was te zien en diefstalgevoelige bagage niet is verzekerd bij een korte stop. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schadeclaim mocht afwijzen met een beroep op de voorwaarden, omdat de consument en haar partner tijdens de korte stop niet vlakbij de auto zijn gebleven. De vordering wordt afgewezen.

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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 16 november 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar namen deel: mr. [naam 2], jurist en [naam 3], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid.
- 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, waarop de Verzekeringsvoorwaarden DRV-RV-54-221 (hierna: de voorwaarden) van toepassing zijn. De relevante bepalingen zijn in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op weg naar hun vakantiebestemming hebben de consument en haar partner op 8 mei 2023 de auto geparkeerd op de parkeerplaats bij een tankstation in Burriana, Spanje, voor een korte stop. Het grasveld waar zij samen de hond uitlieten lag volgens de consument op ongeveer 25 tot 50 meter afstand van de auto. Haar partner zag dat iemand zich verdacht rondom de auto begaf en hij is naar de auto gerend. Het voertuig, dat naast de auto geparkeerd stond, reed toen met hoge snelheid weg. De consument en haar partner ontdekten dat de ruit aan de passagierskant van de auto was ingeslagen. Een rugzak en handtas waren uit de auto gestolen. In de rugzak zaten paspoorten, een portemonnee met bankpassen, contant geld en een Apple MacBook Air met hoes. In de handtas zaten persoonlijke bezittingen van de consument en opladers van een iPhone, een Fitbit horloge en een autosleutel.

2.3 De consument heeft een beroep gedaan op de reisverzekering en de verzekeraar verzocht de schade te vergoeden. De verzekeraar heeft geweigerd dekking te verlenen, allereerst omdat bij een korte stop diefstalgevoelige bagage niet is verzekerd en verder omdat de consument niet heeft voldaan aan de vereisten uit artikel 2.8 van de voorwaarden. In artikel 2.8 staat, voor zover hier van belang:

2.8 Wanneer is bagage niet verzekerd?

(...)

Bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig of aanhangwagen tijdens een korte stop om te pauzeren.

Wel: Verzekerde heeft een goed zicht op het voertuig en aanhangwagen.

- *Verzekerde is vlakbij, zodat hij snel kan ingrijpen.*

Diefstalgevoelige bagage is niet verzekerd.

Geld is niet verzekerd.

(...)

2.4 Partijen zijn er niet uitgekomen. De consument heeft vervolgens, mede namens haar partner, een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de verzekeraar een schadevergoeding van € 2.500,- betaalt voor de vervanging van de gestolen bagage. Volgens de consument heeft zij voldaan aan de vereisten uit de voorwaarden. Zij heeft dit als volgt toegelicht.

2.6 De consument heeft de diefstalgevoelige bagage uit het zicht achter de passagiersstoel onder een dekbed geplaatst. De bagage werd op deze wijze volledig aan het zicht onttrokken.

De auto is voorzien van geblindeerde ramen, waardoor er geen zicht op de achterbank was. Er was geen andere plek waar de bagage kon worden opgeborgen. De achterbak lag vol en was afgeschermd met een hoedenplank en een rolhoes.

- 2.7 Daarnaast stelt de consument dat zij en haar partner goed zicht hadden op de auto, zich vlakbij de auto bevonden en alle maatregelen in acht hebben genomen om diefstal/beroving te voorkomen.

Het verweer

- 2.8 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover moet de commissie beslissen?

- 3.1 Aan de orde is de vraag of de schade van de consument en haar partner door diefstal van de bagage uit het motorrijtuig is gedekt onder de reisverzekering.

Juridische kader

- 3.2 Voor beantwoording van die vraag is van belang wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals een verzekering, steeds van beslissende betekenis zijn: alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.¹ Over de voorwaarden in een consumenten-verzekeringsovereenkomst wordt meestal niet onderhandeld en geldt dat de uitleg van die voorwaarde(n) met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarde is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.²

Is er dekking voor de geleden schade?

- 3.3 Partijen verschillen niet van mening dat het hier om een korte stop gaat. De schade dient daarmee beoordeeld te worden op grond van het beding uit de voorwaarden dat geldt voor een korte stop.
- 3.4 De commissie oordeelt als volgt. In artikel 2.8 van de voorwaarden staat dat diefstal van diefstalgevoelige bagage bij een korte stop niet is verzekerd.

¹ Zie de Hoge Raad uitspraak van 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie de Hoge Raad uitspraak van 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en de Hoge Raad uitspraak van 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

In de voorwaarden heeft de verzekeraar het begrip 'diefstalgevoelige bagage' uitgelegd (zie de bijlage bij deze uitspraak). Voor de door de consument geclaimde goederen die vallen onder diefstalgevoelige bagage heeft de verzekeraar de schadeclaim terecht afgewezen.

- 3.5 De verzekeraar heeft het verzoek om dekking voor het overige afgewezen, omdat de bagage niet is verzekerd bij een korte stop wanneer niet is voldaan aan de vereisten van artikel 2.8 van de voorwaarden. De verzekeraar vindt dat de consument en haar partner niet vlakbij de auto waren om in te kunnen grijpen. Ook hadden de consument en haar partner betere maatregelen kunnen treffen om diefstal te voorkomen, bijvoorbeeld door de rugzak en handtas mee te nemen of door een van hen tijdens de korte stop bij de auto te laten blijven.
- 3.6 Ten aanzien van de overige bagage staat in artikel 2.8 van de voorwaarden dat de bagage die is gestolen uit een motorrijtuig tijdens een korte stop alleen verzekerd is als de verzekerde een goed zicht heeft op het voertuig en vlakbij is, zodat hij snel kan ingrijpen. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar extra voorwaarden mag stellen aan de vereiste voorzichtigheid bij een korte stop. De commissie moet beoordelen of de consument aan deze voorwaarden heeft voldaan.
- 3.7 De verzekeraar heeft '*goed zicht op het voertuig*', '*vlakbij*' en '*snel kunnen ingrijpen*' niet gedefinieerd in de voorwaarden. De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de consument en haar partner geen zicht hebben gehouden op de auto toen zij wegliepen, dat een afstand van 25 à 50 meter niet '*vlakbij*' is en dat de consument en haar partner door de afstand niet snel konden ingrijpen. De consument stelt daartegenover dat zij en haar partner wel zicht op de auto hadden en vlakbij waren.
- 3.8 De commissie gaat allereerst in op de taalkundige uitleg van '*vlakbij*'. Een objectieve bron voor de betekenis van '*vlakbij*' is het woordenboek, zoals het Van Dale Groot woordenboek van de Nederlandse taal. In Van Dale wordt '*vlakbij*' gedefinieerd met '*heel dichtbij*'. '*Dichtbij*' heeft van Dale gedefinieerd met '*op korte afstand*'. Met deze taalkundige uitleg van het bepaalde in artikel 2.8 van de voorwaarden beoordeelt de commissie de gang van zaken rondom de diefstal uit de auto.
- 3.9 De commissie oordeelt dat de consument en haar partner zich niet vlakbij de auto bevonden. De commissie neemt in haar overweging mee dat de consument bij de schademelding de verzekeraar heeft geïnformeerd dat zij en haar partner op ongeveer 50 meter afstand van de auto waren. Op een later moment heeft de consument verklaard dat het ongeveer 25 meter moet zijn geweest. Hoewel de verzekeraar mag afgaan op de eerste verklaring van de consument, is de commissie van oordeel dat ook een afstand van ongeveer 25 meter niet vlakbij is. De commissie overweegt verder dat, hoewel de partner van de consument naar de auto is gerend, de diefstal niet voorkomen is. De ruit was al ingeslagen, de rugzak en handtas al weggenomen en de auto met daarin de vermoedelijke dader(s) reed al weg toen hij bij de auto aan kwam.

Ook hieruit blijkt dat de consument en haar partner zich niet vlakbij (heel dichtbij, op korte afstand van) hun auto bevonden. Op grond hiervan heeft de verzekeraar de dekking terecht mogen weigeren.

- 3.10 Omdat er op basis van het bovenstaande geen sprake is van een gedekte gebeurtenis, gaat de commissie niet verder in op de argumenten van de consument over de normale voorzichtigheid, namelijk dat de bagage uit het zicht was neergelegd op de achterbank van de auto. Alle verder aangevoerde argumenten van de consument leiden immers niet tot een andere uitkomst.

4. 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 voorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Interpolis Doorlopende Reisverzekering

2.8 Wanneer is bagage niet verzekerd?

Verzekerde neemt niet de normale voorzichtigheid in acht.

- Normale voorzichtigheid betekent dat verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Hieraan is bijvoorbeeld niet voldaan als:
 - Verzekerde een koffer laat staan en daar niet bij blijft.
 - Verzekerde een rugtas over de stoel van zijn leuning hangt en daar niet op let.
- Bij diefstalgevoelige bagage neemt verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als verzekerde:
 - De bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet.
 - (...)
 - De bagage zonder toezicht achterlaat in een ruimte.
 - Wel: de ruimte is een kleedkamer of andere gemeenschappelijke ruimte die goed op slot is én er is zichtbare braakschade aan de buitenkant van die ruimte.
 - Wel: de bagage ligt in een afgesloten kast én er is zichtbare inbraakschade aan de kast.

Bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig.

- Wel: als verzekerde aan de volgende voorwaarden voldoet:
 - Verzekerde toont aan dat er geen andere veilige plek was om de bagage te bewaren.
 - Verzekerde bergt de bagage uit het zicht op in het motorvoertuig:
 - Of: in de kofferbak afgedekt met rolhoes of hoedenplank. De kofferbak staat niet in een open verbinding met het passagiersgedeelte.
 - Of: in het dashboardkastje dat dicht is.
 - (...)
 - Het motorrijtuig was op slot.
 - Er is zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van het motorrijtuig.
 - Of het gehele motorrijtuig is gestolen.
 - Maximaal het verzekerde bedrag.
 - Er is geen zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van het motorrijtuig.
 - Maximaal € 250,- per gebeurtenis.
 - De bagage ligt niet langer in de auto dan strikt noodzakelijk.
 - Geld is niet verzekerd.

(...)

Bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig of aanhangwagen tijdens een korte stop om te pauzeren.

- Wel: Verzekerde heeft een goed zicht op het voertuig en aanhangwagen.
 - Verzekerde is vlakbij, zodat hij snel kan ingrijpen.
- Diefstalgevoelige bagage is niet verzekerd.
- Geld is niet verzekerd.

(...)

Begrippen

Diefstalgevoelige bagage

Audiovisuele apparatuur, computerapparatuur en telefoons.

- Bijvoorbeeld smartphones, laptops, tablets en draagbare speakers.

Edelstenen en zaken van edelmetaal.

- Bijvoorbeeld goud.

Foto- en filmapparatuur.

- Ook zaken die daarbij horen.

Geld.

Horloges en wearables.

Kleding en (hand)tassen met een nieuwwaarde van meer dan € 500,- per item.

Kunst, schilderijen, antiek en verzamelingen.

- Niet: antieke meubels.

Muziekinstrumenten.

Optische instrumenten.

- Bijvoorbeeld een verrekijker.

Paspoorten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen.

Sieraden.