

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0988

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. L. van Berkum, mr. A. Boer, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	21 november 2023
Klacht van	De consument en zijn partner
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de (bijzondere) verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. De consument vordert dekking voor schade door diefstal van zijn bagage. De bagage is tijdens een bezoek aan Düsseldorf in de kofferbak van de taxi geplaatst. Nadat de consument en zijn partner waren uitgestapt is de taxichauffeur met de bagage weggereden. De verzekeraar wijst dekking af omdat de schade niet tijdig is gemeld, geen aangifte bij de politie is gedaan en ten aanzien van de waardevolle spullen de normale voorzichtigheid niet in acht is genomen. De commissie toetst ambtshalve aan de Richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en komt tot het oordeel dat de voorwaarden niet zijn verstrekt op een duurzame drager. De bepalingen met een beroep waarop de verzekeraar de claim heeft afgewezen moeten, ingevolge artikel 11 van de Richtlijn, buiten beschouwing blijven. De commissie wijst de vordering van de consument toe.

I. Procedure

- I.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 consumenten; 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.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 september 2023. De consument nam digitaal deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mr. [naam 1], jurist, en [naam 2], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid.
- I.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. L. van Berkum, mr. A. Boer en mr. dr. ing. A.J. Verdaas, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.
- 1.5 Op verzoek van de commissie hebben partijen nadere stukken ingediend. De consument heeft gereageerd per e-mail van 27 oktober 2023 en de verzekeraar heeft vervolgens op 13 november 2023 een reactie ingediend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft voor hemzelf en zijn partner bij de verzekeraar een doorlopende reisverzekering afgesloten met ingangsdatum 1 juni 2022. Op het op 25 mei 2022 per e-mail verstrekte polisblad staat een hyperlink die doorleedt naar de algemene voorwaarden AV-03-21 I en de bijzondere voorwaarden DRV-RV-55-221 op de website van verzekeraar. Verder is op het polisblad vermeld dat een maximaal verzekerd bedrag van € 3.000,- per gebeurtenis geldt.
- 2.2 De consument en zijn partner waren in het weekend van 3 op 4 december 2022 in Düsseldorf. Op 4 december 2022 hebben de consument en zijn partner voor het hotel een taxi aangehouden. De bagage, een koffer en een weekendtas, is in de kofferbak gelegd. Bij het uitstappen is de taxi met de bagage weggereden. Op 3 januari 2023 heeft de consument bij de verzekeraar online melding gemaakt van diefstal van zijn bagage tijdens zijn verblijf in Düsseldorf. In de online schademelding staat:
- “Vanuit het hotel besloten wij een taxi te nemen met onze spullen. Zodra wij op de plaats van bestemming uit de taxi stapte reed de taxi direct weg, bewust of onbewust, met onze spullen nog achterin.
We hebben nog geen aangifte gedaan. Ik heb eerst direct jullie gemaild voor advies maar hierop tot heden geen reactie mogen ontvangen. We hadden de hoop dat het taxibedrijf nog contact met ons zou opnemen maar dit is niet gebeurd.”*
- 2.3 De verzekeraar heeft de claim afgewezen met een beroep op artikelen 9, 11 en 12 van de bijzondere voorwaarden.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert dekking voor de diefstal van de bagage door betaling van een bedrag van € 6.180,-. Hij heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten naar voren gebracht.
- 2.5 De consument en zijn partner hebben de bagage in de kofferbak van de taxi geplaatst. De reiskoffer en de weekendtas mogen niet als waardevolle spullen in de zin van de voorwaarden worden aangemerkt.

Het is gebruikelijk de bagage in de kofferbak te plaatsen en het was praktisch niet mogelijk de grote reiskoffer en de weekendtas op schoot te houden. De consument verkeerde in de veronderstelling dat het een vergissing van de taxichauffeur was om door te rijden zonder de bagage uit de kofferbak te halen. Hij ging ervan uit dat het taxibedrijf contact zou opnemen met het hotel. Om die reden heeft de consument niet direct aangifte gedaan. Toen de consument zich realiseerde dat de bagage niet terugkwam, heeft hij binnen een termijn van twee weken de schade bij de verzekeraar gemeld. Hij heeft zich daarbij bereid getoond alsnog aangifte te doen. De consument is van mening dat hij zijn verplichtingen op grond van de voorwaarden heeft nageleefd en dat de schade niet is uitgesloten van dekking.

Het verweer

- 2.6 De verzekeraar voert de volgende verweren.
- 2.7 De consument had op grond van hoofdstuk II van de bijzondere voorwaarden de schade zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken bij de verzekeraar moeten melden. Dit heeft de consument niet gedaan. Hij heeft de schade pas 4,5 week na het voorval bij de verzekeraar gemeld.
- 2.8 De consument heeft niet voldaan aan de verplichtingen genoemd in artikel 12 van de bijzondere voorwaarden. Hij heeft niets gedaan om te voorkomen dat de schade groter werd en niet in het belang van de verzekeraar gehandeld. Hij heeft geen contact opgenomen met het taxibedrijf om na te gaan of de bagage was gevonden. Hij verklaarde dat hij uitging van de mogelijkheid dat de chauffeur met hem contact op zou nemen maar uit de verklaringen van de consument bleek ook dat er geen contactgegevens van de consument in de bagage zaten. De consument heeft ook niet bij het hotel geïnformeerd of de bagage daar was teruggebracht. De verzekeraar volgt hierbij de eerste verklaring van de consument, en niet de latere verklaring waarin de consument zegt dat hij wel contact met het hotel heeft opgenomen.
- 2.9 De consument heeft niet meteen en tijdens de vakantie aangifte gedaan bij de plaatselijke politie en hij heeft op dat moment geen enkele actie ondernomen om de bagage te lokaliseren of terug te krijgen. Hij heeft hiermee niet aangetoond dat zich een verzekerd evenement heeft voorgedaan tijdens de verzekerde reisperiode. Hiermee heeft de consument artikel II van de bijzondere voorwaarden niet nageleefd.
- 2.10 De consument heeft de normale voorzichtigheid als bedoeld in artikel 9 van de bijzondere voorwaarden niet in acht genomen ten aanzien van de diefstalgevoelige bagage in de koffer en de weekendtas. De bagage lag in de kofferbak van de taxi. De consument had de diefstalgevoelige bagage dus niet vast, binnen handbereik of in het zicht.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet oordelen over de vraag of de diefstal van de bagage is gedekt onder de reisverzekering van de consument. De verzekeraar heeft ter afwijzing van deze vordering een beroep gedaan op de uitsluitingsgrond in artikel 9 van de bijzondere voorwaarden en op de verval van recht bedingen in artikel 11 en 12 van de bijzondere voorwaarden.
- 3.2 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat, is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument.
- 3.3 De commissie zal hieronder eerst uitleggen dat zij ambtshalve moet toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht. De commissie gaat daarna over tot die ambtshalve toets en vervolgens beoordeelt de commissie wat de uitkomst hiervan betekent voor de klacht van de consument.

Ambtshalve toetsing

- 3.4 De verzekeraar heeft met een beroep op artikel 9, 11 en 12 van de bijzondere voorwaarden het verzoek van de consument om dekking te verlenen voor de schade door diefstal van de bagage afgewezen.
- 3.5 De commissie is daarom gehouden deze bedingen ambtshalve te toetsen aan *alle* Europese richtlijnen die consumentenbescherming bieden tenzij anders is bepaald in de betreffende richtlijn. Een effectieve consumentenbescherming kan namelijk niet worden bereikt als niet ambtshalve wordt getoetst aan de Unierechtelijke regelgeving inzake consumentenbescherming.¹

De informatieplicht van de verzekeraar

- 3.6 Uit de stukken blijkt dat de overeenkomst langs elektronische weg tot stand is gekomen. De consument heeft desgevraagd uitgelegd dat hij, voor zover hij zich kan herinneren, de verzekering telefonisch heeft afgesloten. Uit de toelichting van de verzekeraar volgt dat de aanvraag online is ingediend maar dat deze door een technische storing niet automatisch was verwerkt. De consument heeft na de aanvraag telefonisch contact met de verzekeraar opgenomen en vervolgens is de verzekering alsnog doorgevoerd. De verzekering is ingegaan op 1 juni 2022. De commissie leidt hieruit af dat de overeenkomst (wel) elektronisch tot stand is gekomen.

¹ Hof van Justitie 21 april 2016, zaak C-377/14, ECLI:EU:C:2016:283, RvdW 2016/806 (Radlinger/Finway), r.o. 64-66.

De omstandigheid dat de consument na de aanvraag telefonisch contact heeft opgenomen om te informeren naar de status van de aanvraag, maakt dit niet anders.

- 3.7 Omdat de verzekering elektronisch tot stand is gekomen, geldt dat de Richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten² (hierna: de Richtlijn financiële diensten op afstand) aan de orde is. Hierboven is reeds geoordeeld dat de commissie is gehouden om ambtshalve te toetsen aan alle richtlijnen die consumentenbescherming bieden. Omdat ook de Richtlijn financiële diensten op afstand consumentenbescherming biedt³ en ambtshalve toetsing niet in deze richtlijn is uitgesloten, zal de commissie hieraan ambtshalve moeten toetsen.
- 3.8 Op grond van artikel 6:227b lid 2 en artikel 6:234 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is vereist dat de verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden op zodanige wijze langs elektronische weg ter beschikking stelt dat deze door de klant kunnen worden opgeslagen en voor hem toegankelijk zijn voor latere kennisneming.
- 3.9 Verder is in artikel 5 van de Richtlijn financiële diensten op afstand bepaald dat de verzekeraar de consument, voordat de verzekering is gesloten, op papier of via een voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame drager in kennis moet stellen van de verzekeringsvoorwaarden. Omdat deze bepaling niet is geïmplementeerd in de nationale wetgeving moeten artikel 6:227b lid 2 en artikel 6:234 lid 2 BW richtlijnconform worden uitgelegd.⁴
- 3.10 Het doel van deze bepaling is de bescherming van de consument. Het gaat erom dat de duurzame drager de consument, op dezelfde manier als dat een papieren versie is verstrekt, in staat stelt om de informatie op te slaan en waarborgt dat de inhoud ervan niet eenzijdig door de verzekeraar kan worden gewijzigd en dat de informatie gedurende een passende termijn toegankelijk is. Pas dan kan de consument de informatie zo nodig gebruiken om zijn rechten te doen gelden.⁵

Zijn de voorwaarden verstrekt op een duurzame drager?

- 3.11 De verzekeraar stelt dat hij de consument in het aanvraagproces de gelegenheid heeft geboden de verzekeringsvoorwaarden te lezen en op te slaan op een duurzame drager. De verzekeraar heeft in zijn reactie van 13 november 2023 een voorbeeld opgenomen van de vraag die in het aanvraagproces wordt gesteld. Hierin is een hyperlink opgenomen naar de voorwaarden. Daarnaast heeft de verzekeraar de voorwaarden verstrekt met een hyperlink op het polisblad.

² Richtlijn 2002/65/EG.

³ Zie de overwegingen in de preambule bij de richtlijn 2002/65/EG.

⁴ HvJ 13 november 1998, ECLI:EU:C:1990:395 (Marleasing).

⁵ HvJ EU 5 juli 2012, ECLI:EU:C:2012:419 (Content Services) en HvJ EU 25 januari 2017, ECLI:EU:C:2017:38 (Bawag), overweging 42-44 en 53.

Het polisblad is voor het ingaan van de verzekering verstrekt per e-mail en in de ‘MijnFBTO’ omgeving van de consument geplaatst. De verzekeraar heeft toegelicht dat hij bij het verstrekken van de voorwaarden de mogelijkheid biedt (en hierop ook attendeert) om de voorwaarden als pdf-bestand op een eigen apparaat op te slaan. Als het bestand eenmaal door de consument als pdf is opgeslagen, is het voor de verzekeraar niet meer mogelijk om de inhoud hiervan te wijzigen. De verzekeraar stelt dat hiermee is gehandeld overeenkomstig het arrest van het Europese Hof van Justitie van 25 januari 2017⁶ en het arrest van het Hof Arnhem-Leeuwarden van 15 augustus 2023⁷.

3.12 De commissie stelt vast dat de verzekeraar niet heeft aangetoond dat het bestand op zijn website waar de hyperlink naar leidt niet door hem kon worden gewijzigd. De verzekeraar heeft evenmin aannemelijk gemaakt dat de voorwaarden gedurende een passende termijn ongewijzigd beschikbaar waren. In lijn met eerdere uitspraken van de Geschillencommissie⁸ is de commissie van oordeel dat het verstrekken van de voorwaarden via de hyperlink niet volstaat. Niet kan worden uitgesloten dat de verzekeraar gedurende de looptijd van de verzekering de *mogelijkheid* houdt om aanpassingen van de voorwaarden te doen. De commissie heeft kennisgenomen van het arrest van het Hof Arnhem-Leeuwarden waar de verzekeraar naar heeft verwezen maar zij is van oordeel dat dit arrest strijdig is met het hiervoor genoemde arrest van het Europese Hof van Justitie van 25 januari 2017. De overweging van het Hof Arnhem-Leeuwarden dat het ter beschikking stellen van algemene voorwaarden via een hyperlink toereikend moet worden geacht, laat immers de mogelijkheid open dat de verzekeraar de voorwaarden gedurende de looptijd van de verzekering aanpast. De rechtspraak van het Europese Hof van Justitie bepaalt nu juist dat de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst buiten de invloedssfeer van de verzekeraar moeten worden gebracht. Dat de consument de mogelijkheid wordt geboden om de voorwaarden op een pdf te downloaden, hetgeen onbetwist een duurzame drager is, maakt het voorgaande niet anders, aangezien het de verplichting van de verzekeraar is om de voorwaarden op een duurzame drager te verstrekken en hij dit niet kan laten afhangen van het wel of niet uitvoeren van een handeling (downloaden) van de consument. Daarbij geldt dat de verzekeraar de voorwaarden in het aanvraagproces eenvoudig zelf als een pdf-bestand per e-mail kan toesturen.⁹

3.13 Verder overweegt de commissie dat ook met het plaatsen van de voorwaarden in een “mijnomgeving”, niet is voldaan aan het criterium van de duurzame drager.

⁶ HvJ EU 25 januari 2017, ECLI:EU:C:2017:38 (Bawag).

⁷ ECLI:NL:GHARL:2023:6867.

⁸ GC Kifid 18 augustus 2023, 2023-0641, GC Kifid 9 oktober 2017, 2017-670.

⁹ HvJ EU 5 juli 2012, ECLI:EU:C:2012:419 (Content Services).

Ook daarvoor geldt dat de voorwaarden zich in het domein van de verzekeraar bevinden waardoor de verzekeraar gedurende de looptijd van de verzekering de mogelijkheid heeft de voorwaarden aan te passen. Het verstrekken van de voorwaarden op een “mijnomgeving” voldoet alleen dan wanneer de verzekeraar niet de mogelijkheid heeft die voorwaarden aan te passen, hetgeen tot op heden technisch niet mogelijk gebleken is.

De voorwaarden zijn niet verstrekt op een duurzame drager: wat zijn de gevolgen?

- 3.14 Het bovenstaande brengt mee dat niet is gebleken dat de verzekeraar heeft voldaan aan de vereisten van artikel 6:227b lid 2 en artikel 6:234 lid 2 BW in combinatie met de rechtspraak van het Europese Hof van Justitie over het begrip ‘duurzame drager’.
- 3.15 Artikel 11 van de Richtlijn financiële diensten op afstand bepaalt dat bij het niet voldoen aan nationale regelgeving die krachtens de richtlijn is aangenomen, moet worden voorzien in passende sancties. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. Uit de Europese rechtspraak blijkt niet wat de sanctie in het geval als het onderhavige concreet zou moeten zijn. Totdat uit Europese rechtspraak anders blijkt, volgt de commissie daarom haar eerdere lijn, te weten dat de voorwaarden waarop de verzekeraar zich beroept, in een geval als het onderhavige, waarbij het gaat om een schadeverzekering met jaarcontracten, buiten toepassing worden gelaten en de consument dus niet binden.¹⁰
- 3.16 De verzekeraar komt daarom geen beroep toe op de artikelen 9, 11 en 12 van de bijzondere voorwaarden. Gevolg hiervan is dat de schade door de diefstal van de bagage van de consument onder de dekking valt.
- 3.17 Op het polisblad is vermeld bij bagage dat maximaal € 3.000,- is verzekerd per gebeurtenis. Dit beding is een kernbeding nu het de omvang van de verzekering betreft. Omdat het polisblad op 25 mei 2022, dus voorafgaande aan het per 1 juni 2022 ingaan van de verzekering, is verstrekt en de tekst niet voor meerderlei uitleg vatbaar is, valt dit beding niet onder de Richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten¹¹ en behoeft dus ook niet ambtshalve getoetst te worden.¹² Dit beding is dan ook van toepassing op de verzekeringsovereenkomst. Anders dan de consument heeft aangevoerd volgt klip en klaar uit de tekst van het beding dat het maximale bedrag geldt per gebeurtenis en niet per verzekerde. De verzekeraar betwist niet dat de waarde van de gestolen koffers tenminste € 3.000,- bedraagt, zodat de verzekeraar verplicht is om dit bedrag aan de consument uit te keren.

¹⁰ Zie recent GC Kifid 18 augustus 2023, 2023-0641.

¹¹ Richtlijn 93/13/EEG,

¹² HvJ 20 april 2023, ECLI:EU:C:2023:311 (Occidental).

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 3.000,- aan de consument vergoedt, 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Richtlijn 2002/65/EG

Artikel 5

Mededeling van de contractvoorwaarden en van de vooraf te verstrekken informatie

1. Ruim voordat de consument gebonden is door een overeenkomst op afstand of een aanbod, stelt de aanbieder de consument in kennis van alle contractvoorwaarden en van de in artikel 3, lid 1, en artikel 4 bedoelde informatie, op papier of via een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame drager.
2. De aanbieder voldoet onmiddellijk na de sluiting van de overeenkomst aan zijn verplichting krachtens lid 1 wanneer de overeenkomst op afstand op verzoek van de consument is gesloten met gebruikmaking van een techniek voor communicatie op afstand waarmee de contractvoorwaarden en de informatie niet overeenkomstig lid 1 kunnen worden verstrekt.
3. Gedurende de contractuele relatie heeft de consument te allen tijde het recht om de contractvoorwaarden op papier te verlangen. Voorts heeft de consument het recht om het gebruik van een ander middel voor de communicatie op afstand te verlangen, tenzij dat niet met de gesloten overeenkomst of de aard van de verstrekte financiële dienst te verenigen is.

Artikel 11

Sancties

De lidstaten voorzien in passende sancties voor inbreuken door de aanbieder op krachtens deze richtlijn aangenomen nationale bepalingen.

Daartoe kunnen zij met name bepalen dat de consument de overeenkomst op elk moment zonder kosten en zonder boete kan opzeggen.

De genoemde sancties dienen doeltreffend, evenredig en afschrikkend te zijn.

Voorwaarden Doorlopende reisverzekering – Basisverzekering

2. Basisverzekering – Bagage op reis (DRV-RV-55-221)

Niet verzekerd

9. 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 handbereid heeft en deze niet direct ziet.
 - In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig de bagage niet meeneemt als handbagage.
- (...)

Schade

11. Wanneer meldt een verzekerde schade?

Zo snel mogelijk.

- In elk geval binnen 2 weken.

12. Wat doet een verzekerde bij schade?

De verzekerde stuurt alle informatie direct aan ons door.

- Een verklaring over de oorzaak en grootte van de schade.
- Bewijs over de waarde van de bagage en hoe oud deze is.
- Bewijs dat de bagage van verzekerde is.

De verzekerde voorkomt dat de schade groter wordt.

De verzekerde doet alles wat wij vragen voor de afhandeling.

De verzekerde doet niets wat nadelig is voor ons.

De verzekerde doet bij diefstal meteen en tijdens de vakantie aangifte bij de plaatselijke politie, politie op het vliegveld of station.

- Of als dat niet mogelijk is, bij gemeente, een conducteur, de reisleader of eigenaar van de camping of hotel tijdens de vakantie.
- Verzekerde stuurt aangiftebewijs.

(...)