

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0938

(mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	30 oktober 2024
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Diefstal van bagage uit motorrijtuig. De consumenten hebben een beroep gedaan op de reisverzekering voor vergoeding van de schade door diefstal van bagage uit hun huurauto. De bagage van de consumenten is uit de auto gestolen, terwijl de consumenten op het strand waren. De commissie is van oordeel dat de consumenten in redelijkheid betere maatregelen hadden kunnen treffen; de bagage hadden ze op een betere plek kunnen opbergen. De vordering van de consumenten 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 april 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 3] en mevrouw [naam 4].
- 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 consumenten hebben een doorlopende reisverzekering bij FBTO. Op deze reisverzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden basisverzekering algemeen (DRV-RV-55-222) (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 Tijdens een vakantie in Costa Rica is op [datum] 2023 de bagage van de consumenten, waaronder een telefoon, drone, camera en lens uit hun huurauto gestolen. De consumenten waren op het moment van de diefstal op een klein strand en hadden de auto circa. 10 meter verderop geparkeerd.
- 2.3 De consumenten hebben aan de verzekeraar verzocht de schade als gevolg van de diefstal te vergoeden. De verzekeraar heeft de claim afgewezen. Hiermee zijn de consumenten het niet eens en zij hebben een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten klagen er in de kern over dat de verzekeraar de schadeclaim vanwege diefstal van bagage uit de door hen gehuurde auto ten onrechte vrijwel helemaal heeft afgewezen. De consumenten vorderen dat de verzekeraar veroordeeld wordt de schade van € 5.000,00 uit te keren. Verder willen de consumenten excuses van de verzekeraar voor de wijze waarop de klacht van de consumenten door de verzekeraar is afgehandeld. De consumenten voeren ter onderbouwing hiervan het volgende aan.
- 2.5 De consumenten stellen dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis in de zin van de voorwaarden. Volgens de consumenten is de schade onverwachts en gebeurd tijdens de looptijd van de verzekering. Er is sprake van diefstal van bagage in de zin van artikel 5 van de voorwaarden.
- 2.6 De consumenten zijn van mening dat zij normaal voorzichtig zijn geweest. Na gebruik hebben de consumenten de gestolen bagage voor korte tijd in de (huur) auto gelegd. De bagage lag dus maar 30 minuten in de achterbak met rolhoes in de auto die circa. 10 meter van de handdoeken af stond. Juist vanwege het gevaar voor diefstal hebben de consumenten er voor gekozen de bagage zo lang mogelijk bij zich te houden. De consumenten zijn ervan overtuigd dat ze de normale voorzichtigheid in acht hebben genomen door de auto goed af te sluiten en pas op het laatste moment de bagage in de achterbak met rolhoes hebben gelegd. De consumenten voelen zich gestraft voor de sluwheid waarmee de dief (of de organisatie) heeft gehandeld en dat vinden zij niet proportioneel. De vergoeding van schade moet in verhouding staan met de verantwoordelijkheden en de werkelijk geleden schade. Om die reden vinden zij de afwijzing ook in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. De consumenten waren zich van geen kwaad bewust op 'het kleinschalige vredige familiestrandje'
- 2.7 Resumerend vinden de consumenten dat zij de bagage hebben opgeborgen op de veiligste plek. De consumenten zijn van mening dat het opbergen van de bagage in de auto veiliger was dan meenemen naar de handdoeken. Om diefstal te voorkomen hebben de consumenten de autosleutel in een tas bij de handdoeken bewaard
- 2.8 De klacht van de consumenten ziet verder op de afhandeling van hun klacht bij de verzekeraar. De consumenten stellen dat er enkel sprake is geweest van een heroverweging en niet van een onafhankelijk oordeel door een klachtencommissie.

De verzekeraar is volgens de consumenten niet ingegaan op de procedurele klachten. De klacht is telefonisch door de consumenten gedaan. Hiervan is geen afschrift van de inhoud door de consument ontvangen. De consumenten vinden dit niet transparant. De consument stellen ook dat er niet is ingegaan op de door de consument aangevoerde argumentatie en dat er geen ruimte is voor maatwerk door de verzekeraar.

Het verweer

- 2.9 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij er begrip voor heeft dat de consumenten in hun beleving er alles aan hebben gedaan om geen slachtoffer te worden van een diefstal. Tegelijkertijd moet de commissie op grond van de voorwaarden beoordelen of de schade door de diefstal van de bagage onder de verzekering is gedekt. Dit is een juridisch oordeel en hangt nauw samen met wat in de voorwaarden is bepaald. De commissie is van oordeel dat de schade niet onder de verzekering is gedekt en licht dit hierna verder toe.

Het beoordelingskader

- 3.2 Bij de beoordeling dient zoals gezegd als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹

De consumenten hadden betere maatregelen kunnen nemen

- 3.3 Met de verzekeraar is de commissie van oordeel dat de drone van de consumenten een luchtvaartuig is op grond van artikel 1 van de voorwaarden en als bagage van dekking onder de reisverzekering is uitgesloten.
- 3.4 Verder staat in artikel 9 van de voorwaarden, voor zover voor deze klacht relevant, dat diefstal van bagage uit een motorrijtuig alleen is verzekerd, als de verzekerde heeft voldaan aan een aantal voorwaarden. Uit de systematiek van de voorwaarden volgt dat de verzekerde eerst moet aantonen dat hij de bagage niet op een andere veilige plek kon opbergen. Als de verzekerde dit heeft aangetoond en ook aan de overige voorwaarden van dit artikel is voldaan, is de schade door diefstal uit een motorrijtuig verzekerd.

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

- 3.5 De vraag is dus of de consumenten hebben aangetoond dat er geen andere veilige plek was om de bagage op te bergen. Of er een andere veilige plek was, moet beoordeeld worden aan de hand van de omstandigheden van het geval.² Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten dit niet aangetoond. Verder is nog van belang dat artikel 9 van de voorwaarden voor de telefoon en de camera extra voorzichtigheid is vereist.
- 3.6 Tegenover het standpunt van de consumenten dat de normale voorzichtigheid in acht is genomen, stelt de verzekeraar dat er een andere veilige plek was om de bezittingen op te bergen. De verzekeraar stelt dat de consumenten de bagage ook bij de handdoeken hadden kunnen houden. De commissie oordeelt dat de consumenten niet hebben aangetoond dat het niet mogelijk zou zijn geweest om de bagage bij de handdoeken en onder hun toezicht te bewaren. Mede door het feit dat in de voorwaarden de extra voorzichtigheid geldt voor de telefoon en de camera om de betreffende bagage binnen handbereik en in het zicht te houden, was het beter geweest om de bagage bij de handdoeken op te bergen, zoals de consumenten met de paspoorten en autosleutels hebben gedaan. Dat er bij meerdere vakantiegangers is ingebroken in de auto, doet aan het voorgaande niets af. Omdat niet is voldaan aan voornoemde voorwaarde, mocht de verzekeraar dekking weigeren en komt de commissie niet meer toe aan het verweer van de verzekeraar dat ziet op de inbraakschade.
- 3.7 Ten aanzien van de klacht van de consumenten over de schadeafhandeling oordeelt de commissie als volgt. Dat het opnemen van de klacht niet transparant heeft plaatsgevonden en dat niet op alle onderdelen van de klacht is gereageerd onderkent de verzekeraar. Hiervoor heeft de verzekeraar excuses aangeboden. De verzekeraar verweert zich wel tegen de klacht dat de interne klachtenafhandeling geen onafhankelijke klachtenprocedure betreft. De verzekeraar geeft aan dat de medewerkers van de klachtenafdeling niet betrokken zijn bij de afhandeling van de schade en enkel klachten behandelen. Uit het voorgaande blijkt in ieder geval dat de klachtafhandeling niet helemaal goed is verlopen, maar dit kan niet leiden tot een toewijzing van de vordering.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 9 van de polisvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.³

² Zie GC Kifid 2019-581 overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie ook: GC Kifid 2021-0289.

Conclusie

- 3.9 De commissie concludeert dat de verzekeraar dekking heeft mocht weigeren onder de verzekering. De klacht is ten dele gegrond, maar dit leidt niet tot toewijzing van de vordering van de consumenten.

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 april 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 april 2024 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 verzekeringsvoorwaarden

In deze bijlage zijn de relevante verzekeringsvoorwaarden opgenomen

Basisverzekering – Bagage op reis (DRV-RV-55-222)

Artikel 1 verzekeringsvoorwaarden

“(..)

Niet: luchtvaartuigen. - Bijvoorbeeld: parachutes, zeilvliegtuigen, drones (inclusief camera) en zweefstoellen. - En alles wat daarbij hoort. Bijvoorbeeld onderdelen en accessoires.(...)”.

Artikel 4 verzekeringsvoorwaarden

“Waar moet de schadegebeurtenis aan voldoen?

De oorzaak van de schade gebeurt onverwachts. Het gebeurt tijdens de looptijd van de verzekering. De oorzaak van de schade is verzekerd volgens deze voorwaarden. 1 oorzaak voor meer gebeurtenissen geldt als 1 gebeurtenis. - Bijvoorbeeld uw tas wordt hardhandig gestolen, u valt daardoor en uw jas is door het vallen beschadigd.”

Artikel 5 verzekeringsvoorwaarden

“Welke schade is verzekerd?

Beschadiging van bagage.

Verlies van bagage.

Diefstal van bagage.”

Artikel 9 verzekeringsvoorwaarden

“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.*
 - *In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig de bagage niet meeneemt als handbagage.*
 - *De bagage achterlaat op een kamer in een (apart)hotel, pension, guesthouse of Airbnb.*
 - *Wel: verzekerde bergt de bagage op de kamer op in een dichte koffer, dichte kast of afgesloten kluis.*
 - *De bagage zonder toezicht achterlaat in een ruimte.*
 - *Wel: de ruimte is een afgesloten kleedkamer of een andere afgesloten gemeenschappelijke ruimte en er is zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van die ruimte.*
 - *Wel: de bagage ligt in een afgesloten kast en er is zichtbare inbraakschade aan de kast.*

Bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig.

Wel: als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- *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:*
 - *In de kofferbak afgedekt met rolhoes of hoedenplank. De kofferbak staat niet in een open verbinding met het passagiersgedeelte.*
 - *In het dichte dashboardkastje.*
 - *In de afgesloten skibox of afgesloten bagagebox.*
 - *In een bestelauto of kampeerauto bergt de verzekerde de diefstalgevoelige bagage ook uit het zicht op in een afgesloten kast of afgesloten kist.*
 - *De kast of kist zit vast in de auto.*
- *Het motorrijtuig was afgesloten.*
 - *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.”*