

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-365
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. dr. D.B. Holthinrichs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 september 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Chubb European Group SE, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 24 mei 2019
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte heeft geweigerd het aankoopbedrag van een paar schaatsen te vergoeden. De Commissie dient eerst te bepalen of er sprake is van diefstal van de schaatsen zoals omschreven in de verzekeringsvoorwaarden. De Commissie concludeert dat geen sprake is van diefstal als bedoeld de verzekeringsvoorwaarden. Vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek;
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 24 februari 2018 online met zijn American Express Card een paar schaatsen gekocht. Aankopen met de American Express Card van Consument vallen onder de American Express Gold Card Aankoopverzekering (verder de Verzekering).

De algemene en de bijzondere voorwaarden daarvan bepalen voor zover relevant:

“Algemene Voorwaarden

1.4 Aanspraak

De verzekerde is verplicht om zodra hij/zij op de hoogte is of hoort te zijn van een gebeurtenis die op basis van de groepspolis voor de polishouder tot een verplichting kan leiden:

(...)

4. Volledig mee te werken en de leiding van de schaderegeling en de gerechtelijke procedures aan ons over te laten. Daarnaast is de verzekerde verplicht alles na te laten wat onze belangen kan schaden; onmiddellijk aangifte te doen bij de politie in geval van (in)braak, poging tot (in)braak, vandalisme, diefstal, poging tot diefstal, verlies of vermissing, gewelddadige beroving en afpersing, verduistering of joyriding.

(...)

6. De schade aannemelijk te maken en, als wij daarom vragen, een schriftelijke en ondertekende verklaring aan ons te geven over het ontstaan, de aard en de omvang van de schade. De opgaven die de verzekerde mondeling of schriftelijk verstrekt, gebruiken wij om de omvang van de schade vast te stellen en om het recht op uitkering te bepalen.

(...)

5. Bijzondere Voorwaarden: uw Flying Blue – American Express Gold Card

Aankoopverzekering

5.2 Dekking: Verzekerd Kopen

5.2.1 Uitkeringen onder deze dekking

1. Deze uitkering is van toepassing op artikelen die u ten laste van uw Flying Blue – American Express Gold Card rekening aanschaft voor persoonlijk gebruik en die geen vorige eigenaar kennen en niet onderhands zijn aangekocht.

2. In geval van diefstal of beschadiging van het artikel binnen 180 dagen na de aankoopdatum, ontvangt u:

(...)

5.2.2 Uitsluitingen

De specifieke uitsluitingen met betrekking tot Verzekerd kopen zijn als volgt:

(...)

5. Diefstal van of schade aan artikelen waarvoor u onvoldoende voorzichtigheid en zorg in acht heeft genomen of die u onbeheerd heeft achtergelaten.

6. Diefstal die niet binnen 48 uur na ontdekking is aangegeven bij de politie en waarvan u geen procesverbaal heeft verkregen.

7. Geen redelijkerwijze inachtneming van voorzichtigheid en zorg met betrekking tot enige artikelen of onbeheerde achterlating hiervan op een publiekelijk toegankelijke plaats.”

(...)”

- 2.2 Consument wilde de aankoop annuleren en heeft de schaatsen op 12 maart 2018 retour gezonden naar de leverancier bij een PostNL-service in een filiaal van Intergamma. PostNL heeft de schaatsen niet bij de leverancier kunnen afleveren. Omdat een retouradres onbekend was, heeft PostNL de schaatsen op 16 maart 2018 afgeleverd bij het hoofdkantoor van Intergamma te Leusden. Op 2 mei 2018 heeft PostNL Consument hiervan desgevraagd in kennis gesteld. Vervolgens heeft Consument navraag gedaan bij Intergamma, die hem op 18 juli 2018 per e-mail berichtte dat de schaatsen aldaar niet konden worden getraceerd.
- 2.3 Op 15 mei 2018 deed Consument bij de politie aangifte van diefstal. Op 13 juni 2018 heeft Consument een claim ingediend bij Verzekeraar. Op 12 juli 2018 heeft Verzekeraar de claim afgewezen op de grond dat sprake is van verlies en dat de Verzekering daarvoor geen dekking biedt. Verzekeraar heeft de afwijzing gehandhaafd nadat Consument hem later informeerde over de retourzending van de schaatsen naar Intergamma en de mededeling van Intergamma dat de schaatsen aldaar zijn verdwenen.
- 2.4 Consument heeft een klacht ingediend bij Verzekeraar, die werd afgewezen. Vervolgens heeft Consument zich tot Kifid gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van het aankoopbedrag van de schaatsen ten bedrage van € 225,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is op basis van de Verzekering gehouden de schade te vergoeden nu sprake is van diefstal. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
 - Verzekeraar stelt ten onrechte dat sprake is van verlies in plaats van diefstal. PostNL heeft bevestigd dat de schaatsen, alhoewel Consument een retouradres had opgegeven, naar het hoofdkantoor van Intergamma zijn gestuurd. Daar zijn de schaatsen verdwenen, wat aannemelijk maakt dat ze zijn gestolen. Intergamma weigert echter camerabeelden te bekijken om een en ander verder uit te zoeken. Consument heeft door aangifte te doen en PostNL en Intergamma te benaderen echter gedaan wat in zijn macht lag. Hij kan niet meer bewijzen over de toedracht.
 - Verzekeraar heeft Consument ten onrechte tegengeworpen dat hij niet binnen 48 uur na de diefstal aangifte heeft gedaan, terwijl hij dit wel tijdig heeft gedaan.

Pas een aantal weken na aflevering van de schaatsen bij PostNL en het uitblijven van restitutie van het aankoopbedrag kon Consument weten dat de schaatsen gestolen waren. Daarna ging er nog een tijd over heen omdat PostNL en Intergamma Consument aan het lijntje hielden. Om dit na te gaan kunnen telefoongesprekken met deze partijen worden beluisterd.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verlies is volgens artikel 5.2.1 van de verzekeringsvoorwaarden geen gedekte gebeurtenis. In deze kwestie is geen sprake van diefstal maar van verlies. De schaatsen zijn vrijwillig door Consument voor retourzending overgedragen aan PostNL. Nadat ze niet bij de leverancier konden worden afgeleverd, zijn ze retour gestuurd naar Intergamma en daar verloren geraakt. Verder draagt Consument de bewijslast van diefstal.
- Op grond van artikel 7:941 Burgerlijk Wetboek, dat is uitgewerkt in artikel 1.4 van de verzekeringsvoorwaarden, is Consument verplicht zo spoedig mogelijk aangifte te doen en mee te werken aan voortvarende schadeafhandeling. Dit heeft Consument nagelaten. Consument had binnen 48 uur na ontdekking aangifte moeten doen maar deed dit pas na twee maanden. Vervolgens duurde het nog een maand voordat Consument een claim indiende bij Verzekeraar. Hierdoor is Verzekeraar in een redelijk belang geschaad.
- Consument heeft onvoldoende zorg betracht door geen retouradres op te geven bij de aflevering van de schaatsen bij PostNL. Dit gegeven ligt ten grondslag aan het verlies van de schaatsen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie dient in deze zaak te beoordelen of de claim met betrekking tot de schaatsen gedekt is onder de Verzekering. Daarbij dient de Commissie eerst te bepalen of sprake is van diefstal van de schaatsen (zoals omschreven in artikel 5.2.1 van de verzekeringsvoorwaarden) en, als dat het geval is, of Consument na ontdekking tijdig aangifte heeft gedaan en voldoende zorg heeft betracht.
- 4.2 De Commissie concludeert dat geen sprake is van diefstal als bedoeld in artikel 5.2.1 van de verzekeringsvoorwaarden en licht dit als volgt toe.
- 4.3 Voor uitleg van het begrip diefstal in de verzekeringsvoorwaarden is bepalend de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepaling mochten toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (zie HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex)). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen.

Bij de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden is niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling van belang maar ook bijzondere omstandigheden. Een bijzondere omstandigheid in deze is dat partijen niet hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden. Dit betekent dat die bepaling in beginsel objectief moet worden uitgelegd. Zie onder andere Hof Leeuwarden, 3 augustus 2010: ECLI: NL: GHLEE: 2010:BN3280 r.o. 13 en GC Kifid 30 januari 2015, 2015-300 r.o. 4.2.

- 4.4 Voor de uitleg van het begrip diefstal sluit de Commissie aan bij de tekst van het Wetboek van Strafrecht, te weten het wederrechtelijk wegnemen van een goed dat aan een ander toebehoort. Zie hiervoor Geschillencommissie, 7 augustus 2017, nr. 2017-531.
- 4.5 Nu Consument een beroep doet op dekking voor diefstal dient hij op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan te tonen dat de schaatsen wederrechtelijk zijn weggenomen door iemand aan wie de schaatsen niet toebehoorden. Verzekeraar heeft gemotiveerd betwist dat sprake is van diefstal. De Commissie stelt vast dat niet is gebleken dat iemand de schaatsen wederrechtelijk heeft weggenomen. Vast staat enkel dat de schaatsen na een mislukte bezorging bij het hoofdkantoor van Intragamma zijn afgeleverd. Hoewel mag worden aangenomen dat de schaatsen Intergamma niet toebehoorden, kan niet worden geconcludeerd dat de schaatsen zijn gestolen. Er kan immers niet worden vastgesteld of ze bij het hoofdkantoor van Intergamma nog ergens op een onbekende plaats liggen of dat iemand ze onrechtmatig heeft toegeëigend. Daarom heeft Consument niet aangetoond dat sprake is van diefstal als bedoeld in artikel 5.2.1 van de verzekeringsvoorwaarden.
- 4.6 Nu geen sprake is van een gedekt evenement komt de Commissie niet meer toe aan de vragen of Consument na ontdekking van het voorval tijdig aangifte heeft gedaan en of hij voldoende zorg heeft betracht. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.