

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-700
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 juni 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : WP P&C S.A., h.o.d.n. Allianz Global Assistance, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 28 augustus 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft volgens Verzekeraar niet voldaan aan het vereiste in de Voorwaarden dat bagage in de auto niet van buitenaf zichtbaar mag zijn. In het expertiserapport staat dat door de zijruiten van de voor- en achterdeur de deken met daaronder de koffer en tas zichtbaar is geweest. Consument heeft dit onvoldoende gemotiveerd betwist. Verzekeraar heeft geen dekking hoeven verlenen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de stukken die partijen in de procedure hebben ingebracht. In de procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht: 1) het klachtformulier van Consument, 2) het verweerschrift van Verzekeraar, 3) de repliek hierop van Consument, 4) de dupliek van 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 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft via Groene Hart Assuradeuren (hierna Gevolmachtigde) bij Verzekeraar een doorlopende reis- en annuleringsverzekering (hierna 'de Verzekering') afgesloten. Op deze Verzekering zijn de Verzekeringsvoorwaarden 'DRAVI8 Voorwaarden Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering' (hierna 'de Voorwaarden') van toepassing.

2.2 Hierin is, voor zover relevant voor de beoordeling van het geschil, het volgende opgenomen:

8 Wat is niet verzekerd?

(...)

B Ook niet verzekerd:

• Als je niet voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen. Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Voorzichtig met je spullen omgaan' lezen;

(...)

9. Voorzichtig met je spullen omgaan

• De verzekering is uitsluitend geldig als je voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet je best hebben gedaan om diefstal, verlies, vermissing of beschadiging te voorkomen. Ons uitgangspunt is of je redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Als dat het geval is, dan betalen wij de schade niet. Hieronder zie je nog een aantal voorbeelden van situaties waarin wij de schade niet betalen.

Wij vergoeden de schade niet, als:

- je spullen onbeheerd achterlaat;

- je spullen in de auto of een ander motorrijtuig achterlaat. Je bent wel verzekerd, als de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarbij moeten er sporen van inbraak zijn en moet de schade zijn veroorzaakt tussen 7.00 uur en 22.00 uur. Het tijdstip moet je kunnen aantonen met een politierapport of een bewijs van aangifte van de diefstal bij de politie;

(...)

2.3 Op 29 december 2019 is er ingebroken in de auto van Consument. Hierbij is een koffer en koeltas met inhoud ontvreemd. De auto stond op dat moment geparkeerd op een parkeerterrein bij een café. Consument heeft voor de schade een beroep gedaan op de Verzekering.

2.4 In het expertiserapport van 21 februari 2020, is voor zover relevant, het volgende opgenomen:

(...)

Evenement

Oorzaak : Diefstal met braakschade

Toedracht : Op de terugweg van een vakantie in Frankrijk, heeft verzekerde een tussenstop gemaakt in Amsterdam. Tijdens deze tussenstop stond de auto geparkeerd op een openbare verlichte parkeerplaats. Hierbij lagen de spullen op de achterbank en in de kofferbak. De kofferbak was afgedekt met een hoedenplank, de spullen op de achterbank waren afgedekt met een deken. De achterruiten zijn fabriek af getint, de voorruit is voorzien van helder glas. Tijdens de afwezigheid van verzekerde is de ruit van de achterdeur geforceerd en zijn een koeltas en koffer meegenomen.

(...)

Toelichting : Via de zijruiten van voor en achterdeur, is de deken met daaronder de koffer en tas zichtbaar geweest.

2.5 Op 5 maart 2020 heeft Gevolmachtigde aan Consument onder meer bericht:

(...)

Wij zijn in het bezit gesteld van het expertiserapport. Uit het expertiserapport blijkt dat u op de terugreis vanuit Frankrijk een tussenstop heeft gemaakt in Amsterdam. Hierbij heeft u de auto afgesloten achter gelaten. Op de achterbank van de auto heeft u spullen geplaatst met een deken erover. Deze goederen waren via de zijruiten van de voor en achterdeur zichtbaar. Bij uw afwezigheid hebben onbekende daders de ruit van de achterdeur geforceerd en een koffer en koeltas meegenomen.

U heeft een reisverzekering afgesloten welke dekking biedt voor schade aan uw bagage welke u op reis meeneemt. In de polisvoorwaarden staat met naam en toenaam vermeld in welke gevallen u recht heeft op vergoeding van de schade. Hierbij staat aangegeven dat er dekking is voor diefstal van uw goederen uit de auto. Echter hierop is in artikel 9 van de voorwaarden een uitzondering opgenomen. In dit artikel staat vermeld dat er alleen dekking is voor diefstal van goederen uit de auto indien de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarnaast staat in dit artikel vermeld dat diefstal van digitale/elektrische apparatuur, reisdocumenten, kostbaarheden of geld uit een voertuig is uitgesloten. In uw geval waren de goederen wel zichtbaar en waren er onder deze goederen ook sieraden. U zult begrijpen dat gezien bovengenoemde uw schade niet voor vergoeding in aanmerking komt en wij de schade niet verder in behandeling kunnen.

(...)

2.6 Consument kan zich niet verenigen met het standpunt van Verzekeraar en heeft de zaak aan de Commissie voorgelegd.

De klacht en vordering

2.7 Consument vordert dekking onder de verzekering voor de schade ten gevolge van diefstal van de bagage uit de auto, ter hoogte van een bedrag van € 1.888,-.

2.8 Ter onderbouwing van zijn vordering voert Consument aan dat hij zorgvuldig heeft gehandeld en alle voorzorgsmaatregelen heeft getroffen. Hij heeft alle kostbaarheden meegenomen uit de auto.

2.9 De Voorwaarden zijn niet eenduidig, en moeten daarom, op grond van artikel 6:238 lid 2 BW, in het voordeel van Consument worden uitgelegd. Andere verzekeraars hebben in de voorwaarden staan dat spullen alleen verzekerd zijn wanneer ze in een afgesloten bagageruimte of een afgesloten handschoenenkastje liggen. Hierdoor lijken de voorwaarden van Verzekeraar ruimer dan die van concurrent verzekeraars. Consument kan zich geen situatie bedenken waarbij de bagage niet direct zichtbaar is en toch niet in een afgesloten ruimte ligt.

- 2.10 Aan de voorwaarden is voldaan omdat de bagage zelf niet zichtbaar was. Het kledingstuk dat Consument heeft gebruikt, heeft Consument altijd in de auto liggen en geldt als standaarduitrusting. Het kledingstuk is dus geen reisbagage, zoals de hammandoek in uitspraak GC Kifid 2019-958, te raadplegen op www.kifid.nl.
- 2.11 Daarnaast waren de contouren van de koffer zelf niet te zien omdat er ook spullen op de koffer (die tussen de achterbank en voorstoel op de vloer van de auto stond) lagen en daarover was het kledingstuk strakgetrokken. Er waren dus geen contouren zichtbaar van de koffer en daardoor miste Consument de koffer pas toen hij thuis was. Ook gelet op uitspraak GC Kifid 2019-636 is de schade gedekt.
- 2.12 Uitspraak GC Kifid 2020-295, waarop Verzekeraar een beroep heeft gedaan, is niet op de situatie van Consument van toepassing want in deze uitspraak stelt Verzekeraar dat de bagage in een afgesloten ruimte dient te worden geplaatst en daarvan was geen sprake. Ook waren de voorwaarden in die kwestie helder en duidelijk, terwijl de Voorwaarden van Verzekeraar niet duidelijk zijn. Tevens is uitspraak GC Kifid 2020-387 niet van toepassing op de situatie van Consument. Hier was de bagage zelf duidelijk zichtbaar. In het geval van Consument was de bagage niet zichtbaar. Ook waren in deze casus de voorwaarden duidelijk.

Verweer Verzekeraar

- 2.13 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De Commissie moet beoordelen of Verzekeraar dekking moet verlenen voor de schade van Consument. Verzekeraar heeft aangevoerd dat blijkens het expertiserapport de bagage van buitenaf zichtbaar is geweest en met verwijzing naar de Voorwaarden de vergoeding van de schade afgewezen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar terecht geen dekking heeft verleend en zal dit oordeel hieronder toelichten.

Inhoud van de verzekeringsovereenkomst is bepalend

- 3.2 Als uitgangspunt geldt dat wat tussen partijen is afgesproken. Oftewel, dat wat in de polis en de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. Artikel 9 van de Voorwaarden noemt een aantal vereisten waaraan, voor dekking onder de verzekering, bij diefstal van bagage uit een motorvoertuig moet zijn voldaan. Artikel 9 van de Voorwaarden is een 'primaire dekkingsbepaling'. Dit houdt in dat Verzekeraar hiermee de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen. Dat staat Verzekeraar vrij.

Alleen onder bijzondere omstandigheden kan een beroep op een primaire dekkingsbepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Dit volgt uit artikel 6:248 tweede lid Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW'). Zie ook de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, rechtsoverweging 3.4.2. (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435). Het is aan Consument om deze bijzondere omstandigheden te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door Verzekeraar – te bewijzen.

Uitleg bepaling

3.3 Allereerst overweegt de Commissie dat het beroep van Consument op artikel 6:238 lid 2 BW niet opgaat. De Commissie begrijpt dat Consument met de verwijzing naar dit wetsartikel een beroep doet op de zogeheten contra-proferentemregel. Dit houdt in dat wanneer een beding onduidelijk is (bijvoorbeeld omdat er meerdere lezingen mogelijk zijn) en de lezing van het beding van de Consument een redelijke lezing is, de lezing van de Consument dient te prevaleren. De Commissie is van oordeel dat een (objectieve) uitleg van artikel 9 van de Voorwaarden niet leidt tot meerdere lezingen. Artikel 9 is duidelijk geformuleerd en niet voor meer dan één uitleg vatbaar. De stelling van Consument dat de betreffende Voorwaarden niet duidelijk zijn, volgt de Commissie daarom niet. De Commissie komt daarom niet toe aan de toepassing van artikel 6:238 lid 2 BW. De Commissie zal hieronder de vraag beoordelen of de bagage van buitenaf zichtbaar was.

Bagage van buitenaf niet zichtbaar

- 3.4 De vraag of de diefstal van de bagage uit de auto is gedekt onder de verzekering, moet dus worden getoetst aan artikel 9 van de Voorwaarden. Daarin is bepaald dat de diefstal niet is gedekt als Consument niet voldoende voorzichtig is geweest. Daarbij is het uitgangspunt dat in redelijkheid geen betere maatregelen genomen hadden kunnen worden om de schade te voorkomen. Voor de situatie waarin spullen in een auto zijn achtergelaten is nog een specifieke bepaling opgenomen: "Je bent wel verzekerd, als de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn".
- 3.5 Over het antwoord op de vraag of de spullen van buitenaf zichtbaar zijn, zijn partijen het niet eens. Verzekeraar stelt, met verwijzing naar het expertiserapport dat de spullen zichtbaar waren. Consument stelt dat over de bagage een deken was gelegd en de deken niet eens de contouren van de koffer zichtbaar lieten. Dat er een koffer in de auto lag, was dus niet zichtbaar. De deken die wel zichtbaar was, behoorde niet bij de bagage, maar bij de standaarduitrusting van de auto.
- 3.6 De Commissie is, anders dan Consument betoogt, van oordeel dat de spullen van buitenaf zichtbaar waren. Zij licht dit als volgt toe. In het expertiserapport staat dat via de zijruiten van voor en achterdeur de deken met daaronder de koffer en tas zichtbaar is geweest. Consument heeft het expertiserapport onvoldoende gemotiveerd betwist.

De enkele stelling van Consument dat het kledingstuk strak was getrokken en de contouren niet zichtbaar waren, is onvoldoende. Daarbij neemt de Commissie mee in haar overweging dat Verzekeraar bij de vraag of dekking bestaat, mag uitgaan van hetgeen in het expertiserapport staat vermeld: de bagage was van buitenaf zichtbaar. Ter illustratie verwijst de Commissie nog naar de uitspraken GC Kifid 2019-958 en 2020-387.

- 3.7 De door Consument aangevoerde argumenten, dat hij alle voorzorgmaatregelen heeft genomen en zorgvuldig heeft gehandeld brengen hierin geen verandering, omdat juist voor de situatie die zich voordeed een specifieke bepaling was opgenomen. Aan die bepaling moet dus worden getoetst. De Commissie is van oordeel dat het argument dat Consument alle voorzorgmaatregelen heeft genomen ook geen bijzondere omstandigheid is op basis waarvan het beroep van Verzekeraar op artikel 9 van de Voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 3.8 Tot slot doet Consument een beroep op uitspraak GC Kifid 2019-636. Consument heeft niet nader onderbouwd waarom hij een beroep op deze uitspraak doet. Nu in deze uitspraak zowel andere feiten en omstandigheden als voorwaarden golden, is het de Commissie niet duidelijk welk doel het beroep van Consument op deze uitspraak dient.

Slotsom

- 3.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Verzekeraar geen dekking heeft hoeven verlenen en de klacht van Consument ongegrond is.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.