

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0041

mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter, prof. mr. D. Busch, J.C.H. Kars AAG CERA,
mr. H.P. de Kanter, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, leden en mr. H.C.
Dobbelaar-ten Cate, secretaris

| | |
|-----------------------|---|
| Datum uitspraak | 17 juni 2024 |
| Beroep ingediend door | Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar |
| Tegen | De consument |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Beroep gegrond |

Samenvatting

Reisverzekering. De consument stelt dat de verzekeraar zijn schade door diefstal van zijn bagage ten onrechte niet heeft vergoed. De verzekeraar heeft dekking afgewezen op grond van artikelen 9, 11 en 12 uit de bijzondere voorwaarden. De Geschillencommissie heeft ambtshalve getoetst aan de Richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en op basis daarvan geoordeeld dat de verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden ten onrechte niet op een duurzame drager heeft verstrekt. De Geschillencommissie heeft daaraan de sanctie verbonden dat de verzekeraar geen beroep toekomt op de artikelen uit de bijzondere voorwaarden waar zij de afwijzing van de claim op baseert.

De Commissie van Beroep komt tot het oordeel dat de Geschillencommissie ten onrechte ambtshalve heeft getoetst aan de Richtlijn betreffende verkoop op afstand van financiële producten aan consumenten en dat zij ten onrechte de sanctie heeft toegepast van het buiten toepassing laten van de artikelen 9, 11 en 12 van de bijzondere voorwaarden. Verder is de Commissie van Beroep van oordeel dat de artikelen niet zijn aan te merken als een oneerlijk beding in de zin van de Richtlijn oneerlijke bedingen. Vervolgens komt de Commissie van Beroep toe aan een inhoudelijke beoordeling van de zaak. Door ruim vier weken te wachten met het doen van een melding bij de verzekeraar en gedurende die periode na te laten (voldoende) actie te ondernemen, waaronder het doen van aangifte, heeft de consument volgens de Commissie van Beroep niet voldaan aan zijn verplichtingen uit artikel 11 en 12 van de bijzondere voorwaarden. Het is niet onredelijk dat de verzekeraar om die reden de claim heeft afgewezen.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Per brief van 26 januari 2024 heeft de verzekeraar de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) verzocht toestemming te geven voor het instellen van beroep tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 21 december 2023 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2023-0988).

- 1.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
- de e-mail van 7 februari 2024 van de consument,
 - de beslissing van 23 februari 2024, gepubliceerd onder nummer 2024-0019, van de voorzitter van de Commissie van Beroep,
 - de aanvullende beroepsgronden met bijlagen van 20 maart 2024 van de verzekeraar,
 - de aanvullende stukken van 28 maart 2024 van de verzekeraar.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 8 april 2024. Namens de verzekeraar waren aanwezig: 1) mr. [naam 1], advocaat, 2) mr. [naam 2], juridisch adviseur, 3) mr. [naam 3], juridisch adviseur, en 4) [naam 4], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid. De consument was niet aanwezig. De verzekeraar heeft zijn standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 21 december 2023.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.3. De juistheid van de weergave van de feiten is niet betwist. Voor zover nodig worden de feiten aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 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-03-211 en de bijzondere voorwaarden DRV-RV-55-221 op de website van de verzekeraar. Verder is op het polisblad vermeld dat een maximaal verzekerd bedrag van € 3.000,- per gebeurtenis geldt.
- 3.3 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 waar zij verbleven, 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.”*
- 3.4 De verzekeraar heeft de claim afgewezen met een beroep op artikelen 9, 11 en 12 van de bijzondere voorwaarden.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consument stelt dat de verzekeraar zijn schade door de diefstal van de bagage ten onrechte niet heeft vergoed. Hij vordert betaling van een bedrag van € 6.180,-.
- 4.2 De verzekeraar voert de volgende verweren. De consument heeft de schade niet binnen de in artikel 11 van de bijzondere voorwaarden genoemde termijn gemeld. Ook heeft de consument gehandeld in strijd met een aantal van de verplichtingen die op hem rusten bij het ontstaan van schade, zoals genoemd in artikel 12 van de bijzondere voorwaarden. Tot slot heeft de consument de normale voorzichtigheid als bedoeld in artikel 9 van de bijzondere voorwaarden niet in acht genomen.
- 4.3 De Geschillencommissie heeft de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden waar de verzekeraar zich op beroept ambtshalve getoetst aan de Richtlijn 2002/65/EG betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten. Zij heeft op basis daarvan geoordeeld dat de verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden op een duurzame drager aan de consument had moeten verstrekken en dat in het geval van de consument niet aan dit vereiste is voldaan. De Geschillencommissie heeft daaraan de sanctie verbonden dat de verzekeraar geen beroep toekomt op de artikelen uit de bijzondere voorwaarden waar zij de afwijzing van de claim op baseert, zodat de schade van de consument onder de dekking valt.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De verzekeraar voert in beroep onder meer aan dat (i) de Geschillencommissie ten onrechte ambtshalve heeft getoetst aan de Richtlijn betreffende verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten, (ii) zij een onjuiste uitleg heeft gegeven van het begrip 'duurzame drager' en (iii) zij ten onrechte de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden waar de verzekeraar zich op beroept, buiten toepassing heeft gelaten.
- 5.2 De consument heeft geen verweer gevoerd in beroep.

Ambtshalve toetsing

- 5.3 De Geschillencommissie neemt als uitgangspunt dat zij gehouden is ambtshalve te toetsen aan Europese richtlijnen die consumentenbescherming bieden. De Commissie van Beroep merkt hierover het volgende op.
- 5.4 De achtergrond van de verplichting van de civiele rechter om ambtshalve te toetsen is het effectiviteitsbeginsel: zonder ambtshalve toetsing is het voor de consument uiterst moeilijk of zelfs onmogelijk om zijn rechten op grond van een richtlijn geldend te maken. Betoogd kan worden dat, zolang de consument de toegang tot de civiele rechter niet wordt ontzegd, de Geschillencommissie zelf niet verplicht is om ambtshalve te toetsen. Die toegang (en de bescherming op grond van de Europese richtlijnen) wordt gewaarborgd doordat de consument art. 7:902 BW (zoals aangepast door art. 10 lid 1 Implementatiewet ADR-

Richtlijn¹) en 7:904 BW kan inroepen: een uitspraak van de Geschillencommissie in strijd met dwingend consumentenrecht is immers vernietigbaar. Het punt is echter dat de consument vanwege een gebrek aan kennis en middelen de gang naar de rechter niet zomaar zal maken. Dit zijn ook juist de redenen die het Hof van Justitie van de EU aanvoert om de rechter te verplichten ambtshalve op te treden.² Daar komt bij dat het bestaansrecht van geschillencommissies en doelmatigheid van de ADR-richtlijn, in het bijzonder art. 10 lid 1, duidelijk afnemen indien de consument steeds rekening moet houden met een gang naar de rechter. De noodzaak het nuttig effect van de ADR-richtlijn te verzekeren verplicht dus ook de Geschillencommissie om de consument ambtshalve te behoeden voor schendingen van consumentenrecht die hij zelf niet aankaart. Dit uitgangspunt van de Geschillencommissie is juist.³

- 5.5 Uit de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de EU volgt dat er grenzen zijn aan de ambtshalve toetsingsverplichting.⁴ Zo moet een bepaling uit een consumentenrichtlijn zich lenen voor een ambtshalve toetsing. De Geschillencommissie is ervan uitgegaan dat zij gehouden is om ambtshalve te toetsen aan alle Europese richtlijnen die consumentenbescherming bieden, tenzij anders is bepaald in de betreffende richtlijn. De Commissie van Beroep overweegt met betrekking tot de vraag of de Geschillencommissie daar inderdaad toe gehouden is als volgt.
- 5.6 Het Hof van Justitie van de EU eist dat de nationale rechter een **aantal** bepalingen van richtlijnen die consumentenbescherming bieden, ambtshalve toepast.⁵ Welke bepalingen dit betreft, hangt onder andere af van het antwoord op de vraag of de schending van die bepalingen gevolgen heeft voor de geldigheid van de overeenkomst. Dit kan door de richtlijn bepaling zelf worden bepaald of volgen uit haar strekking (vgl. art. 3:40 lid 3 BW). Zo maakt de Hoge Raad bij de beantwoording van de vraag of de rechter ambtshalve moet onderzoeken of aan de informatieplichten uit de Richtlijn consumentenrechten (2011/83/EU) is voldaan, onderscheid tussen drie categorieën informatieplichten:
- (i) informatieplichten waaraan de richtlijn bij niet-naleving ervan specifieke sancties verbindt;
 - (ii) essentiële informatieplichten die van invloed zijn op de wilsvorming van de consument;
 - (iii) overige informatieplichten.

Volgens de Hoge Raad geldt de verplichting om ambtshalve te toetsen alleen voor de eerste twee categorieën informatieplichten.⁶ De Hoge Raad overweegt daarvoor dat uit doelstellingen en uitgangspunten van de Richtlijn consumentenrechten en de rechtspraak

¹ Met 'ADR-richtlijn' is bedoeld op Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG, Pb EU 18 juni 2013, 165/63.

² HvJ EU 27 juni 2000, gevoegde zaken C-240/98 tot en met C-244/98, ECLI:EU:C:2000:346 (Océano Grupo).

³ Zie ook Asser Procesrecht/Sanders, Meijer & Ernste 8 2023/335.

⁴ HvJ EU 14 september 2023, C-83/22, ECLI:EU:C:2023:664 (Tuk Tuk Travel).

⁵ Conclusie van plv. P-G Wissink van 16 augustus 2021, ECLI:NL:PHR:2021:758 (Arvato I), nr. 6.1 e.v. met verwijzingen aldaar: zie bijvoorbeeld HvJEU 4 juni 2015, C-497/13, ECLI:EU:C:2015:357, NJ 2016/148 (Faber/Hazet Ochten), rov. 42; HvJEU, 21 april 2016, ECLI:EU:C:2016:283 (Radlinger) rov. 62; HvJEU 5 maart 2020, ECLI:EU:C:2020:167 (OPR-Finance), rov. 18.

⁶ HR 12 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1677 (Arvato I), rov. 3.1.9.

van het Hof van Justitie van de EU volgt dat de rechter niet elke informatieplicht ambtshalve dient toe te passen.⁷

- 5.7 De vraag die vervolgens aan de orde komt is of de Geschillencommissie terecht ambtshalve heeft getoetst aan artikel 5 van de Richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten (2002/65/EG). Zoals hiervoor overwogen, hangt dit af van de inhoud en strekking van artikel 5 van die richtlijn. Op grond van artikel 5 dient de verzekeraar ruim voordat de consument gebonden is door een overeenkomst op afstand, de consument in kennis te stellen van alle contractvoorwaarden, op papier of via een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame drager. Uit de inhoud van de richtlijnbevestiging volgt niet dat de schending van artikel 5 zou leiden tot de ongeldigheid van de overeenkomst. Ook uit de strekking van de bepaling volgt niet dat hieraan ambtshalve dient te worden getoetst. Artikel 5 heeft namelijk geen betrekking op verplicht te verstrekken essentiële informatie, die van invloed is op de wilsvorming van de consument, maar op het ter hand stellen van de contractvoorwaarden. De terhandstelling van de voorwaarden zelf, op de manier beschreven in artikel 5 – via een duurzame drager – heeft een dossierfunctie. Dit betreft een verplichting die behoort tot de door Hoge Raad onderscheiden categorie (iii) informatieplichten (overige informatieplichten), waarvoor geen verplichting geldt tot ambtshalve toetsing.
- 5.8 Verder volgt de Commissie van Beroep de Geschillencommissie niet in het oordeel dat artikel 6:234 lid 2 BW en artikel 6:227b lid 2 BW richtlijnconform dienen te worden uitgelegd. Artikel 6:234 lid 2 BW regelt de terhandstelling van algemene voorwaarden op afstand en artikel 6:227b lid 2 BW de terhandstelling van overige voorwaarden op afstand. Deze bepalingen dienen niet ter omzetting van artikel 5 van de Richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en lenen zich ook niet zonder meer voor een richtlijnconforme interpretatie. De aan de schending van het limitatief bedoelde⁸ art. 6:234 BW gekoppelde vernietigingssanctie van art. 6:233 sub b BW biedt tegenwicht aan de snelle gebondenheid van artikel 6:232 BW en raakt aan de hele set voorwaarden. Aan de schending van art. 6:227b lid 2 BW, een bepaling die voortkomt uit de e-commercerichtlijn (2000/31/EG), is nadrukkelijk geen vernietigingssanctie verbonden.
- 5.9 Uit het voorgaande volgt dat de Geschillencommissie ten onrechte ambtshalve heeft getoetst aan artikel 5 van de Richtlijn betreffende verkoop op afstand van financiële producten aan consumenten en dat zij ten onrechte de sanctie heeft toegepast van het buiten toepassing laten van de bepalingen in de verzekeringsvoorwaarden waarop de verzekeraar zich beroept (artikel 9, 11 en 12 van de bijzondere voorwaarden).
- 5.10 Wat wel ambtshalve moet worden getoetst is of deze voorwaarden zijn aan te merken als oneerlijke bedingen. De grondslag van de ambtshalve toetsing is artikel 3 lid 1 Richtlijn oneerlijke bedingen⁹ in samenhang met artikel 4 lid 2 en 5 van diezelfde richtlijn. Naar Nederlands recht wordt getoetst aan artikel 6:233 sub a BW. Volgens deze bepaling is een beding in algemene voorwaarden vernietigbaar indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval,

⁷ HR 12 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1677 (Arvato I), rov. 3.1.8.

⁸ HR 1 oktober 1999, ECLI:NL:HR:1999:ZC2977 (Geurtzen-Kampstaal).

⁹ Richtlijn 93/13 EEG inzake oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten.

onredelijk bezwarend is voor de wederpartij. In dat kader komt ook aan de orde of een beding transparant is en bij de beantwoording van die vraag kan een rol spelen of de consument voldoende is geïnformeerd doordat de voorwaarden vooraf ter hand zijn gesteld.¹⁰ Het is niet zo dat een beding dat niet voldoet aan dit transparantievereiste altijd oneerlijk is. Uiteindelijk is doorslaggevend of de bedingen van dien aard zijn dat de consument, indien het transparantievereiste jegens hem in acht was genomen, de betrokken bedingen na afzonderlijke onderhandelingen zou hebben aanvaard. Ook de redelijkheid van de voorwaarden moet dus worden onderzocht. In dit geval zijn de voorwaarden, zelfs als ze niet vooraf ter hand zouden zijn gesteld, niet aan te merken als onredelijk. Het betreft evenwichtige voorwaarden die gebruikelijk zijn in een verzekeringsovereenkomst. Om die reden behoeft de Commissie van Beroep niet te beoordelen of is voldaan aan het transparantievereiste.

- 5.11 Het voorgaande betekent dat de Commissie van Beroep niet toekomt aan het beantwoorden van de vraag of de verzekeraar de consument in kennis heeft gesteld van de bijzondere voorwaarden op een voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame drager, zoals bedoeld in artikel 5 van de Richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten. De Commissie van Beroep overweegt hierover, uit een oogpunt van rechtsontwikkeling, ten overvloede het volgende. Op grond van de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de EU is een duurzame drager elk hulpmiddel dat het de consument mogelijk maakt de aan hem persoonlijk gerichte informatie op zodanige wijze op te slaan dat deze gedurende een voor het doel van de informatie toereikende periode kan worden geraadpleegd en waarmee de opgeslagen informatie ongewijzigd kan worden gereproduceerd. De duurzame drager moet waarborgen dat de consument, op dezelfde manier als bij een papieren drager, de te verstrekken informatie in bezit heeft, zodat hij in voorkomend geval zijn rechten kan doen gelden. In dit verband is het relevant dat de consument de aan hem persoonlijk gerichte informatie kan opslaan, dat hij de garantie heeft dat de inhoud ervan niet wordt gewijzigd en dat de informatie gedurende een passende termijn toegankelijk is, alsook dat hij over de mogelijkheid beschikt om deze informatie ongewijzigd te reproduceren. Een website is aan te merken als een duurzame gegevensdrager als deze het de consument mogelijk maakt de aan hem persoonlijk gerichte informatie op zodanige wijze op te slaan dat deze gedurende een voor het doel van de informatie gepaste periode kan worden geraadpleegd en ongewijzigd kan worden gereproduceerd. Een website kan voorts slechts als duurzame drager in de zin van de vornoemde bepaling worden aangemerkt, indien noch de verzekeraar noch de professional die belast is met het beheer van deze website, eenzijdig de inhoud ervan kan wijzigen. Indien de consument slechts kennis kan nemen van deze informatie door die website te raadplegen, moet de verzekeraar, wanneer hij de informatie meedeelt, ook een actieve gedraging stellen om de consument op de hoogte te stellen van het feit dat er een bericht voor hem is en dat hij het op die website kan raadplegen.¹¹
- 5.12 De verzekeraar heeft toegelicht dat zij in dit geval de consument op de volgende manieren in kennis heeft gesteld van de voorwaarden. Ten eerste heeft de verzekeraar de consument tijdens het aanvraagproces van de verzekering op de website de mogelijkheid geboden de verzekeringsvoorwaarden als pdf-bestand te downloaden. De consument kon de aanvraag

¹⁰ HvJ EU 20 april 2023, C-2763/22, ECLI:EU:C:2023:311 (Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros de Vida /LP).

¹¹ HvJEU 25 januari 2017, C-375/15 ECLI:EU:C:2017:38 (BAWAG), overweging 40-44 en 53.

niet indienen zonder te verklaren dat hij de voorwaarden kon downloaden en opslaan. Ten tweede heeft de verzekeraar de consument na het sluiten van de verzekering per e-mail een polisblad toegezonden, waarin een hyperlink was opgenomen waarmee een pdf-bestand van de verzekeringsvoorwaarden kon worden geopend, dat vervolgens kon worden gedownload en opgeslagen. Volgens de verzekeraar is deze hyperlink voor zeer lange duur beschikbaar en is het pdf-bestand geplaatst in een tijdslijn in de - alleen voor de consument toegankelijke - Mijn FBTO-omgeving, zodat de voorwaarden ook na geruime tijd nog kunnen worden geraadpleegd. Tot slot zijn de bijzondere voorwaarden ook beschikbaar in de Mijn FBTO-omgeving in de vorm van een pdf-bestand en wijst de verzekeraar de consument in deze omgeving nadrukkelijk op de mogelijkheid dat hij de voorwaarden kan downloaden en opslaan.

- 5.13 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep voldoet de verzekeraar met de beschreven combinatie van mogelijkheden - indien zij voldoende aannemelijk kan maken dat deze beschrijving feitelijk juist is - aan het criterium dat de voorwaarden zijn verstrekt op een duurzame drager. Om dit aannemelijk te maken dient de verzekeraar in een volgend geval in de eerste plaats nader te onderbouwen dat de informatie waar de hyperlink in het polisblad naar verwijst en de informatie die in de Mijn FBTO-omgeving wordt geplaatst daadwerkelijk niet eenzijdig kan worden gewijzigd. Daarnaast dient de verzekeraar nader te onderbouwen dat de informatie voor een gepaste duur beschikbaar is. Voor de Commissie van Beroep is nu nog onvoldoende duidelijk wat de door de verzekeraar bij de tweede optie genoemde tijdslijn inhoudt, hoe die waarborgt dat de pdf-bestanden geruime tijd beschikbaar zijn en wat "geruime tijd" in dit geval inhoudt. Ook wat betreft de Mijn FBTO-omgeving is een nadere toelichting gewenst van de periode waarin de informatie daarin beschikbaar is en of die periode passend is.

Inhoudelijke beoordeling

- 5.14 Nu vaststaat dat deze voorwaarden niet oneerlijk zijn (zie nr. 5.10, hierboven), moet worden getoetst of de verzekeraar terecht een beroep heeft gedaan op de artikelen 9, 11 en/of 12 van de bijzondere voorwaarden.
- 5.15 Volgens artikel 9, voor zover van belang, is bagage niet verzekerd als verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht neemt, waarbij normale voorzichtigheid betekent dat de verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Bij diefstalgevoelige bagage is volgens het artikel aan dit vereiste niet voldaan als de verzekerde in een taxi de bagage niet meeneemt als handbagage. Van de bagage die de consument heeft opgegeven als verdwenen, heeft de verzekeraar de koffer, de (weekend)tas en de sieraden aangemerkt als diefstalgevoelige bagage in de zin van het overzicht "Begrippen" van de bijzondere voorwaarden. De verzekeraar heeft met betrekking tot de koffer en weekendtas afgezien van een beroep op artikel 9. Wat betreft de sieraden stelt de verzekeraar zich wel op het standpunt dat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen door deze te laten vervoeren in een koffer of tas in de kofferbak van de taxi. De consument heeft geen feiten en omstandigheden aangevoerd die meebrengen dat in redelijkheid niet van hem en zijn partner gevergd kon worden zij de sieraden bij zich hielden als handbagage. Voor de sieraden heeft de verzekeraar zich dan ook op het standpunt kunnen stellen dat deze niet vallen onder de dekking van de verzekering. Voor zover de verzekeraar zich in de procedure in beroep op het standpunt stelt dat ook andere bagage, waaronder de koffer en weekendtas zelf zijn aan te merken als

diefstalgevoelige bagage, overweegt de Commissie van Beroep dat een redelijke uitleg van artikel 9 van de bijzondere voorwaarden meebrengt dat de koffer en weekendtas hier niet onder zijn begrepen.

- 5.16 In artikel 11 is bepaald dat de verzekerde schade zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen twee weken, meldt. Volgens artikel 12 dient de verzekerde bij schade onder meer (i) alle informatie direct aan de verzekeraar door te sturen, (ii) te voorkomen dat de schade groter wordt, (iii) alles te doen wat de verzekeraar vraagt voor de afhandeling, (iv) bij diefstal meteen en tijdens de vakantie aangifte te doen bij de plaatselijke politie en een aangiftebewijs te sturen.
- De consument heeft de diefstal van de bagage, die volgens zijn opgave heeft plaatsgevonden op 4 december 2022, bij de verzekeraar gemeld op 3 januari 2023, dus ruim vier weken later en daarmee buiten de voorgeschreven termijn. De consument heeft in zijn online schademelding vermeld dat hij de verzekeraar “direct” heeft gemaild voor advies. Volgens de verzekeraar zijn er echter tussen de datum van de diefstal en de datum van de melding geen e-mails van, of andere contactmomenten met, de consument vindbaar in het systeem. Gelet op die weerspreking door de verzekeraar had het op de weg van de consument gelegen om nader te onderbouwen dat hij per e-mail contact heeft gezocht, bijvoorbeeld door de desbetreffende e-mail in het geding te brengen. Nu de consument dit niet heeft gedaan, neemt de Commissie van Beroep als vaststaand aan dat de consument voor 3 januari 2023 geen contact heeft opgenomen met de verzekeraar.
- 5.17 De consument heeft ook geen andere actie ondernomen naar aanleiding van de verdwijning van de bagage. Zo heeft de consument geen aangifte gedaan bij de politie, zoals artikel 12 voorschrijft. De Commissie van Beroep vindt het op zich begrijpelijk dat de consument niet direct aangifte heeft gedaan, als hij er aanvankelijk van zou zijn uitgegaan dat het weggrijden met de bagage een vergissing van de taxichauffeur betrof. De consument heeft zich in dat kader op het standpunt gesteld dat hij hoopte dat de bagage zou worden afgegeven bij het hotel waar hij en zijn partner hadden verbleven en waar zij waren opgepikt door de taxi. In dat geval had het wel op zijn weg gelegen zelf contact op te nemen met het hotel om navraag te doen. Dit geldt te meer nu de consument, blijkens zijn eigen antwoorden op vragen van de verzekeraar, geen contactgegevens in of aan de bagage had, afgezien van zijn initialen in de koffer en een bonnetje dat er misschien nog inzat.
- 5.18 De verklaring van de consument met betrekking tot het opnemen van contact met het hotel is niet consistent. Tijdens het telefonisch contact met de klachtenbehandelaar van de verzekering heeft de consument, volgens de notitie die daarvan is gemaakt in het dossier, gemeld dat hij dit niet gedaan heeft. Later heeft hij schriftelijk verklaard dat hij wel contact heeft gezocht met het hotel, maar te horen kreeg dat de bagage daar niet was afgegeven. Voor zover al moet worden aangenomen dat de consument inderdaad contact heeft opgenomen met het hotel, moet worden geoordeeld dat hij naar aanleiding daarvan ten onrechte heeft nagelaten andere actie te ondernemen. De consument heeft gesteld dat het hem na twee weken duidelijk was dat de bagage echt niet meer terug zou komen, maar licht niet toe waarom hij niet eerder tot die slotsom kwam. Toen hij na enkele dagen geen bericht ontving over de bagage, had hij moeten concluderen dat de kans dat deze nog zou opduiken niet groot meer was en rekening moeten houden met het scenario dat de bagage was gestolen. Op dat moment had het zeker op zijn weg gelegen om alsnog aangifte te doen en direct melding te doen bij de verzekeraar. De consument heeft geen feiten of omstandigheden aangevoerd die meebrengen dat dit niet van hem verwacht kon worden.

- 5.19 Door ruim vier weken te wachten met het doen van een melding bij de verzekeraar en gedurende die periode na te laten (voldoende) actie te ondernemen, waaronder het doen van aangifte, heeft de consument niet voldaan aan zijn verplichtingen uit artikel 11 en 12 van de bijzondere voorwaarden. De Commissie van Beroep vindt het niet onredelijk dat de verzekeraar om deze reden de claim heeft afgewezen. Door zijn handelen heeft de consument het voor de verzekeraar moeilijker gemaakt om onderzoek te doen naar de diefstal, in het bijzonder naar de vraag of die tijdens de reis heeft plaatsgevonden en onder de dekking valt. De verzekeraar is daardoor gehinderd in zijn mogelijkheden de rechtmatigheid van de claim na te gaan en daarmee in zijn belangen geschaad.
- 5.20 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de klacht van de consument ongegrond is. De Commissie van Beroep zal de uitspraak van de Geschillencommissie vernietigen en de vordering van de consument alsnog afwijzen.
- 5.21 De Commissie van Beroep ziet geen aanleiding om te bepalen dat de verzekeraar kosten die de consument bij de Geschillencommissie of in beroep heeft gemaakt, moet vergoeden.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 vernietigt de bestreden uitspraak van de Geschillencommissie en stelt daarvoor de volgende uitspraak in de plaats:
- 6.2 wijst de vordering van de consument af.