

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0694

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	9 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. Reisverzekering. Tijdens een verblijf in een kliniek is de rugtas van de consument gestolen met daarin zijn laptop en een bril. De consument heeft de verzekeraar verzocht zijn schade te vergoeden onder zijn inboedelverzekering dan wel zijn reisverzekering. De verzekeraar heeft de dekking onder beide verzekeringen afgewezen. De commissie oordeelt dat de verzekeraar dat mocht doen. Voor dekking onder de reisverzekering is niet voldaan aan de definitie van reis. Voor dekking onder de inboedelverzekering is niet voldaan aan het vereiste van braakschade. Een coulance uitkering is juridisch niet afdwingbaar. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering 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 en 3) het verweerschrift van de 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 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 consument heeft een inboedelverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Hierop zijn de 'Voorwaarden inboedelverzekering INB_05_23' van toepassing. De module 'Mobiele apparaten' is niet meeverzekerd.

Daarnaast heeft de consument ook een doorlopende reisverzekering afgesloten. Hierop zijn de 'Voorwaarden doorlopende reisverzekering DRV_12_22' van toepassing.

- 2.2 De consument verbleef voor een langere periode vijf dagen per week in een kliniek in zijn woonplaats in verband met een zware depressie. Tijdens dit verblijf heeft de consument op enig moment zijn rugtas met daarin zijn laptop en een bril op een bank neergelegd. Vervolgens is de consument naar het toilet gegaan. Bij terugkomst bleek de tas verdwenen te zijn.
- 2.3 De consument heeft aangifte gedaan bij de politie en de verzekeraar geïnformeerd. De verzekeraar heeft de dekking voor de verdwenen spullen op zowel de inboedel- als de reisverzekering afgewezen. De consument heeft tegen deze afwijzing bezwaar gemaakt. Verdere correspondentie tussen de consument en de verzekeraar heeft niet tot een oplossing geleid. De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert dat de verzekeraar alsnog de door hem geleden schade van € 2.400,- betaalt. Aan deze vordering legt hij het volgende ten grondslag.
- 2.5 De consument legt uit dat hij weliswaar niet op reis was, maar wel bijna elke week buitenshuis was, in de kliniek. Dat verblijf was 24 uur per dag met overnachtingen.
- 2.6 De consument hoopt dat de verzekeraar de menselijke maat toepast. Hoewel de consument niet in een hotel verbleef maar in een kliniek, was er wel sprake van een plezierreis. Het verblijf gaf de consument veel plezier omdat hij zich door de behandeling steeds beter ging voelen en het nu beter met hem gaat.
- 2.7 De consument heeft de verzekeraar erop gewezen dat hij de afgelopen vijftig jaar de hele wereld heeft rondgereisd. Van Afrika tot Zuid-Amerika en van Rusland tot China. Nog nooit heeft hij iets gedeclareerd bij de reisverzekering, ook niet toen in Barcelona zijn zakken werden gerold en ook niet toen tijdens safari in Oeganda een tas verdween.

Het verweer

- 2.8 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op dit verweer ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het vervelend vindt voor de consument dat zijn tas met daarin een laptop en een bril gestolen zijn, nota bene in een kliniek waarin de consument herstelde van een depressie.

- 3.2 De commissie moet echter een zakelijke vraag beantwoorden, te weten: biedt één van de verzekeringen dekking voor deze gebeurtenis? De commissie komt tot de conclusie dat dat niet zo is en dat de verzekeraar de dekking onder beide verzekeringen mocht afwijzen. De commissie zal dit oordeel nu verder toelichten.

Regels waaraan de commissie moet toetsen

- 3.3 De consument doet een beroep op zijn inboedelverzekering en zijn reisverzekering. De verzekeringsvoorwaarden van beide verzekeringen bepalen voor welke gebeurtenissen deze verzekeringen dekking bieden. De bepalingen die in dit geschil van belang zijn, komen hierna aan de orde, en zijn na te lezen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 3.4 In de voorwaarden van de reisverzekering staat dat de verzekering dekking biedt voor schade aan de bagage van de consument tijdens een particuliere reis. Een particuliere reis wordt gedefinieerd als een verblijf buiten de woonplaats voor ontspanning in de vrije tijd. Een reis in Nederland moet minstens één geboekte overnachting hebben. In de voorwaarden van de inboedelverzekering staat dat de verzekering dekking biedt voor diefstal van inboedel uit een ander gebouw dan de woning, mits er sprake is geweest van inbraak.

De reisverzekering: er is geen sprake geweest van een reis

- 3.5 De reisverzekering biedt dekking voor schade ontstaan tijdens een reis. Op basis van de informatie die door de consument is verstrekt, stelt de commissie vast dat er geen sprake is geweest van een reis volgens de definitie daarvan in de voorwaarden. De commissie begrijpt dat het verblijf in de kliniek een positief effect had op de consument, maar dit verblijf kwalificeert niet als een reis in vrije tijd met als doel ontspanning. Het doel van het verblijf in de kliniek is veeleer genezing/herstel geweest. Daarnaast moet er sprake zijn van een verblijf buiten de woonplaats. Begrijpt de commissie het goed, dan is de kliniek waar de consument verbleef, gevestigd in de woonplaats van de consument. Er is daarmee niet voldaan aan de definitie van een reis conform de voorwaarden. De verzekeraar hoeft daarom geen dekking te bieden onder de reisverzekering.

De inboedelverzekering: er is geen sprake geweest van een inbraak

- 3.6 De inboedelverzekering biedt alleen dekking voor diefstal van inboedel buiten de woning van de consument, wanneer de inboedel na een inbraak uit een afgesloten gebouw gestolen is. Van inbraak is echter geen sprake geweest. De spullen van de consument zijn gestolen toen hij even naar het toilet was. Daarmee is niet voldaan aan de vereisten die de inboedelverzekering stelt aan dekking voor diefstal. Ook onder de inboedelverzekering mocht de verzekeraar de dekking afwijzen. Het verweer van de verzekeraar dat de consument mobiele apparaten niet heeft meeverzekerd, kan daarom onbesproken blijven.

Het beroep van de consument op de menselijke maat

- 3.7 De consument geeft aan dat hij hoopt dat de verzekeraar de menselijke maat toepast en alsnog zijn schade vergoedt. De commissie leest dit als een verzoek om een coulance uitkering. Coulance is echter niet juridisch afdwingbaar. De commissie kan daarom de verzekeraar niet verplichten tot het doen van een coulance uitkering.

Tot slot: de bepalingen in de voorwaarden zijn niet in strijd met regelgeving

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn enkele bepalingen uit de voorwaarden van de inboedelverzekering en de reisverzekering van belang. De commissie moet toetsen of deze bepalingen in strijd zijn met Europese en Nederlandse (consumenten)regelgeving waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie is van oordeel dat deze bepalingen niet in strijd zijn met deze regelgeving.

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 2024, 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 bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

In deze bijlage zijn de relevante artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden opgenomen waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

Voorwaarden doorlopende reis- en annuleringsverzekering DRV_12_22

Wat dekt uw verzekering tijdens een particuliere reis van een verzekerde?

Uw verzekering dekt tijdens een particuliere reis van een verzekerde:

(...)

- schade aan bagage van een verzekerde;*

(...)

Begrippenlijst

(...)

Particuliere reis:

is een reis van een privépersoon voor ontspanning in de vrije tijd.(...)

(...)

Reis:

is een verblijf buiten de woonplaats met alleen ontspanning als doel. (...) Een reis in Nederland moet minstens 1 geboekte overnachting hebben. (...)

Voorwaarden inboedelverzekering INB_12_22

Wat dekt uw verzekering BUITEN de woning?

Uw verzekering dekt buiten de woning uw inboedel tegen schade in de volgende situaties:

(...)

- Bevindt uw inboedel zich in een afgesloten gebouw op een ander adres? Dan geldt hiervoor de basisdekking tot € 5.000,- per gebeurtenis.*

(...)

Wat dekt uw inboedelverzekering nooit?

(...)

Uw verzekering dekt NOOIT schade die ontstaat:

(...)

- door diefstal zonder inbraak van inboedel uit een motorrijtuig, vaartuig of uit een ander gebouw dan de woning. Let op: dit geldt niet als op uw polis staat dat u de buitenhuisdekking heeft voor bepaalde inboedel of de allriskdekking voor mobiele apparaten;*

(...)