

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0804

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. A. Boer, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	17 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

### Samenvatting

Reisverzekering. Diefstal van bagage uit motorrijtuig. Is sprake van een korte stop om te pauzeren? De consument en zijn partner hebben dekking gevorderd voor schade door diefstal van bagage. In de schademelding is vermeld dat de bagage uit de auto is gestolen 'bij een stop om even naar de WC te gaan.' De claim is afgewezen omdat niet is voldaan aan de voorwaarden voor dekking voor 'diefstal uit een motorrijtuig tijdens een korte stop om te pauzeren'. Aan de voorwaarden voor dekking voor diefstal uit een motorrijtuig bij een 'gewone stop' is wel voldaan. De verzekeraar heeft bevestigd dat bij het antwoord op de vraag op basis van welke voorwaarde de dekking moet worden beoordeeld, de intentie voor het maken van de stop van belang is. De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat het de bedoeling was om een lange stop te maken (niet alleen naar de WC, maar ook een bezoek aan het strand). De verzekeraar moet daarom dekking verlenen. Vordering toegewezen.

### 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn zoon de heer [naam 1]. Namens de verzekeraar was aanwezig mevrouw mr. [naam 2], jurist.
- 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 Op 18 oktober 2023 heeft de consument schade geleden door diefstal van bagage uit zijn auto. Op het moment van de diefstal stond de auto geparkeerd op een parkeerterrein aan het strand in Malaga. De consument heeft diezelfde dag contact opgenomen met de alarmcentrale van de verzekeraar en aangifte bij de politie gedaan van de diefstal. Enkele dagen later heeft de consument de schade gemeld onder zijn doorlopende reisverzekering bij de verzekeraar. In die schriftelijke schademelding heeft de consument vermeld dat sprake was van diefstal uit een motorrijtuig waarbij braakschade aanwezig was. Over de toedracht heeft hij vermeld: *“Bij een stop om even naar de WC te gaan, is alle bagage uit de auto gestolen.”* De consument heeft gemeld dat er kleding van twee personen voor tien dagen, een bril, toiletartikelen, schoenen en zwemkleding is gestolen.
- 2.2 De verzekeraar heeft de claim op 19 oktober 2023 afgewezen met een beroep op artikel 2.9 van de voorwaarden DRV-RV-55-222. Volgens de verzekeraar was sprake van een korte stop en was de consument niet vlakbij de auto zodat hij snel kon ingrijpen. Om die reden was volgens de verzekeraar niet voldaan aan de voorwaarden voor dekking van ‘diefstal van bagage uit een motorrijtuig tijdens een korte stop om te pauzeren’.
- 2.3 De consument heeft hierover een klacht ingediend.

### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument vordert dekking onder de verzekering door betaling van een bedrag van € 2.500,-. Hij heeft ter onderbouwing van zijn vordering het volgende naar voren gebracht.
- 2.5 De consument en zijn partner hadden een rondreis door Spanje geboekt. Zij zijn op 19 oktober 2023 naar Malaga gevlogen en hebben op het vliegveld een huurauto opgehaald. De eerste overnachting van de rondreis was geboekt in Antequera, zo'n 75 kilometer ten noorden van Malaga. De consument en zijn partner hebben besloten een bezoek aan het strand van Malaga te brengen en daar koffie te drinken of te lunchen voordat zij hun reis naar het hotel in Antequera zouden aanvagen. Zij hebben de huurauto op 19 oktober 2023 om ongeveer 11.30 uur op een parkeerterrein bij het strand in Malaga geparkeerd. De consument en zijn partner hebben de bagage in de afgesloten kofferbak van de huurauto achtergelaten. Dit was één koffer van 18 kg en een handbagagekoffer met wat versnaperingen en leesmateriaal. Er lag niets in de passagiersruimte van de auto. Alle kostbaarheden hadden zij meegenomen in hun rugzak. Voordat zij het strand opgingen zijn de consument en zijn partner naar de WC's bij het parkeerterrein gelopen. Bij terugkomst van de WC's zagen zij dat de huurauto was opengebroken en dat hun bagage was gestolen. Zij hebben daarop de alarmcentrale gebeld en vervolgens aangifte gedaan bij de politie in Malaga. Naar het strand zijn ze niet meer geweest.

- 2.6 Het is niet duidelijk wat de verzekeraar bedoelt met 'een korte stop om te pauzeren' en wat hij van de verzekerde verwacht. Het is niet duidelijk of een korte stop moet zijn beoogd en omdat er een definitie van het begrip 'korte stop' ontbreekt, is dit beding onredelijk en bezwarend. Het is ook niet duidelijk wat de verzekeraar verstaat onder pauzeren en of bijvoorbeeld tanken of een sanitaire stop hieronder valt. In feite is in dat geval immers geen sprake van pauzeren. Ook begrijpt de consument niet wat de verzekeraar bedoelt met het vereiste dat de verzekerde vlakbij moet zijn zodat hij snel kan ingrijpen. Als de consument al vlakbij zou zijn geweest en had waargenomen dat er werd ingebroken zou hij, in verband met de daaraan verbonden risico's, niet hebben ingegrepen.
- 2.7 Hoe dan ook was de consument niet van plan om kort te stoppen. De consument en zijn partner hadden de auto achtergelaten zoals de bepaling voor dekking die ziet op een langere stop vereist. Het kan niet zo zijn dat de bepaling over korte stop ook ziet op de situatie waarin de consument van plan was om langer ergens te blijven maar door omstandigheden feitelijk slechts een korte stop maakt. Op deze manier kan een verzekerde immers niet aan de voorwaarde voldoen dat er iemand bij de auto moet blijven. De dekking moet dus niet aan de hand van die bepaling over de korte stop worden beoordeeld.

*Het verweer*

- 2.8 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.9 Volgens de schademelding van de consument is de bagage gestolen tijdens een kort oponthoud voor sanitaire stop. Volgens de verklaring van de consument stond de auto ongeveer 10-12 meter van de toiletten geparkeerd, is er niemand bij de auto gebleven en hebben de consument en zijn echtgenote de diefstal niet waargenomen. Hieruit blijkt dat de consument en zijn partner niet vlakbij (heel dichtbij, op korte afstand van) de auto waren en dat zij geen goed zicht hadden op de auto. De schade is daarom niet gedekt. De stelling van de consument tijdens de procedure bij Kifid dat hij en zijn partner aanvankelijk van plan waren een langere stop te maken, wijkt af van de eerdere verklaringen over de omstandigheden ten tijde van de diefstal. De verzekeraar kan dit niet meer verifiëren en gaat hier bij de beoordeling van de dekking dan ook niet van uit.
- 2.10 De verzekeraar wil diefstal van bagage uit een motorrijtuig tijdens een korte stop om te pauzeren alleen vergoeden onder bepaalde, strikte voorwaarden. Dat staat haar als verzekeraar vrij. De vereisten voor dekking bij een korte stop zijn minder zwaar dan bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig zonder dat sprake is van een korte stop. De verzekeraar stelt bij een korte stop geen eisen ten aanzien van het opbergen van de bagage maar verwacht wel van de verzekerden dat er tijdens een korte stop iemand bij de auto blijft. Dit is een passende en redelijke maatregel.

### 3. De beoordeling

#### *Inleiding*

- 3.1 De vraag die voorligt is of de schade door diefstal van de bagage is gedekt onder de doorlopende reisverzekering. De consument stelt dat hij van plan was een langere stop te maken alvorens aan de reis naar het eerste hotel te beginnen en dat aan de voorwaarden voor dekking bij een langere stop was voldaan nu de bagage in de kofferbak lag. Volgens de verzekeraar was sprake van een korte stop en omdat er niemand bij de auto is gebleven is de schade volgens de verzekeraar niet gedekt.

#### *Is hier sprake van een korte stop om te pauzeren?*

- 3.2 De verzekeraar heeft op de zitting een toelichting gegeven waarom in de voorwaarden een onderscheid is gemaakt tussen een korte stop en een gewone stop. In de situatie dat klanten onderweg zijn en even stoppen om te pauzeren, verwacht de verzekeraar niet dat de klant alle bagage uit het zicht legt. Omdat in dat geval van buitenaf zichtbaar is dat er bagage in de auto ligt, is de kans op diefstal groter. De verzekeraar verwacht daarom van zijn klanten dat er in die situatie iemand bij de auto blijft. Desgevraagd heeft de verzekeraar over het verschil tussen een korte stop en een gewone stop toegelicht dat het bij een korte stop gaat om even pauzeren, de benen te strekken, tanken of een bezoek aan de WC. Van belang is dus met welke bedoeling er wordt gestopt.
- 3.3 De consument heeft op de zitting uitgelegd dat hij in de schriftelijke schademelding de feitelijke situatie heeft weergegeven, namelijk 'een stop om even naar de WC te gaan'. Dat het de bedoeling was om even een wandeling over het strand te maken, een koffie te drinken en misschien wat te lunchen, leek hem voor de verzekeraar niet relevant. Hij heeft ook uitgelegd dat hij direct na de diefstal aan de alarmcentrale wel het volledige verhaal over de omstandigheden waaronder de diefstal had plaatsgevonden heeft verteld en daarbij de bedoeling van de stop aan het strand in Malaga heeft gemeld.
- 3.4 De commissie acht het aannemelijk dat het inderdaad de bedoeling van de consument en zijn partner was om langer dan tien minuten bij het strand in Malaga te verblijven en dat het hier niet ging om een korte stop om naar de WC te gaan en vervolgens meteen weer door te rijden. Daarbij is van belang dat de consument op weg was naar Antequera, dat ten noorden van het vliegveld van Malaga ligt, terwijl het strand ten zuiden van het vliegveld is gelegen. Het strand ligt, anders gezegd, niet op de route van het vliegveld van Malaga naar het hotel waar de consument en zijn partner zouden verblijven. Tegen die achtergrond is het alleszins aannemelijk dat de consument inderdaad van plan was om een bezoek aan het strand te brengen en is het bepaald onaannemelijk dat de consument de omweg naar strand heeft gemaakt met de bedoeling om daar uitsluitend - bij wijze van korte stop - naar de WC te gaan. De verzekeraar heeft daartegenover aangevoerd dat hij het verhaal van de consument niet meer kan verifiëren en dat daarom moet worden uitgegaan van de in de schriftelijke schademelding vermelde toedracht. De commissie volgt de verzekeraar daarin niet.

De consument heeft uitgelegd waarom hij in de schriftelijke melding heeft volstaan met te vermelden wat er feitelijk was gebeurd en waarom hij daarbij niet ook heeft opgegeven dat hij van plan was langer op het strand te verblijven. Die uitleg komt de commissie alleszins geloofwaardig voor en de commissie ziet tegen die achtergrond in dit geval geen aanknopingspunten om te oordelen dat niet van de juistheid van de latere verklaringen van de consument kan worden uitgegaan. Dit betekent dat de commissie er van uitgaat dat de consument en zijn partner op 19 oktober 2023 van plan waren om langere tijd op het strand van Malaga te verblijven en dat de bepalingen in de voorwaarden voor dekking bij een 'korte stop' in dit geval niet van toepassing zijn.

*Is de schade gedekt?*

- 3.5 Het voorgaande betekent dat de dekking moet worden beoordeeld aan de hand van artikel 2.9 onder het kopje 'Bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig'. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument aangetoond dat bij de stop aan het strand van Malaga geen andere veilige plek was om de bagage te bewaren dan in de kofferbak van de auto. De consument heeft uitgelegd dat hij op basis van de reisinformatie in de veronderstelling verkeerde dat het nog drie uur rijden was naar het hotel. Onder die omstandigheid kan van de consument niet worden verwacht dat hij eerste naar het hotel gaat om zijn bagage daar te kunnen achterlaten. Ook heeft de consument voldoende aannemelijk gemaakt dat de bagage uit het zicht in de kofferbak lag, dat de auto was afgesloten en heeft hij, met een foto, aangetoond dat sprake was zichtbare inbraakschade. De commissie is daarom van oordeel dat de consument recht heeft op dekking van de schade door diefstal van de bagage.

*De verzekeraar moet de schade vergoeden*

- 3.6 De consument stelt dat de schade € 2.500,- bedraagt. De verzekeraar is daar verder niet meer op ingegaan maar heeft alleen aangevoerd dat zij zich het recht voorbehoudt om de hoogte van de schade vast te stellen, omdat zij daar nog geen onderzoek naar had gedaan.
- 3.7 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar inmiddels ruimschoots de tijd en gelegenheid heeft gehad om de omvang van de schade te betwisten en daar desgewenst nader onderzoek naar te doen. Dat zij er voor heeft gekozen om dat niet te doen komt dan voor haar rekening en risico. Naar het oordeel van de commissie is de door de consument opgegeven schade overigens alleszins redelijk te noemen. De commissie wijst de vordering van de consument daarom toe. Dit betekent dat de commissie zal beslissen dat verzekeraar het bedrag van € 2.500,- aan de consument moet uitkeren.

#### 4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 2.500,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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](http://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](http://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 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit verzekeringsvoorwaarden

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

#### 9. Wanneer is bagage niet verzekerd?

(...)

#### 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.
    - (...)
  - Het motorrijtuig was afgesloten.
    - Er is zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van het motorrijtuig.
      - Of het gehele motorrijtuig is gestolen.
      - Maximaal het verzekerd bedrag.
  - De bagage ligt niet langer in de auto dan strikt noodzakelijk.
  - Geld is niet verzekerd.

#### Bij diefstal van bagage uit een motorrijtuig of aanhangwagen tijdens een korte stop om te pauzeren.

- Wel: Verzekerde heeft een goed zicht op het voertuig en aanhangwagen.
  - Verzekerde is vlakbij, zodat hij snel kan ingrijpen.
- Diefstalgevoelige bagage is niet verzekerd.
- Geld is niet verzekerd.