

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-387
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 oktober 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : AWP P&C S.A., h.o.d.n. Allianz Global Assistance, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 1 mei 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Tijdens de vakantie van Consument is haar bagage uit de bagageruimte van haar auto gestolen. Consument heeft Verzekeraar verzocht de diefstalschade te vergoeden. Verzekeraar heeft dekking geweigerd omdat Consument niet voldoende voorzichtig is geweest. Consument heeft volgens Verzekeraar niet voldaan aan het vereiste in de Voorwaarden dat bagage in de auto niet van buitenaf zichtbaar mag zijn. De Commissie is van oordeel dat Consument onvoldoende feiten en omstandigheden heeft aangevoerd die bewijzen dat de bagage niet van buitenaf zichtbaar was. Verzekeraar heeft daarom terecht dekking geweigerd. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Proces

- 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, 5) de aanvullende stukken van Consument en 6) de aanvullende stukken van Verzekeraar.
- 1.2 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. Partijen hebben gekozen voor een bindend advies.

2. Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een reisverzekering (hierna 'de Verzekering') met een zogenoemde 'Comfort' dekking. Op deze Verzekering zijn de Verzekeringsvoorwaarden 'DRAVI8 Voorwaarden Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering' (hierna 'de Voorwaarden') van toepassing.

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 het 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; (...)”

- 2.2 Consument heeft tijdens haar vakantie in Italië haar auto op 11 juli 2019 geparkeerd op een parkeerplaats. Bij terugkomst bij de auto bleek een deel van haar bagage uit de bagageruimte van de auto te zijn gestolen.
- 2.3 Op 31 juli 2019 heeft Consument bij Verzekeraar melding gedaan van de diefstal. Verzekeraar heeft de schadeclaim in behandeling genomen en voor de beoordeling hiervan expertisebureau [naam expertisebureau] ingeschakeld.
- 2.4 In het expertiserapport van [naam expertisebureau] van 14 augustus 2019 is bij de verklaring van Consument, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“(Toedracht) Verklaring

(...)

Alle bagage lag in de bagageruimte van de SUV en de bagageruimte was van de achterpassagiers gescheiden door een hondenrek om te voorkomen dat bagage bij remmen over de kinderen vloog.

De auto was in de bagageruimte natuurlijk afgeladen met bagage en koffers en tassen en er zat geen rolhoes overheen. Dat had niet gepast en wij hebben geen rolhoes. Mijn man gebruikt de auto ook voor vervoer van fusten bier en een rolhoes hebben wij volgens mij er nooit in gehad. Zicht naar binnen was dus mogelijk en bagage was zichtbaar.

Ik wil wel opmerken dat de ruiten achter wel donker waren, geblindeerd.

U zegt dat donkere ruiten zicht naar binnen moeilijker maken maar niet onmogelijk.

(...)

Getekend in concept.”

- 2.5 In het expertiserapport van [naam expertisebureau] van 14 augustus 2019 is bij de bevindingen van de expert, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“Bijzonderheden m.b.t. de schadevaststelling

(...)

Getinte ruiten verhinderen zicht naar binnen ons inziens niet.

Na het bezoek belt verzekerde nog op naar kantoor om nogmaals met nadruk te verklaren dat de ruiten achter getint waren.”

- 2.6 Op 16 augustus 2019 heeft Verzekeraar de schadeclaim afgewezen:

“Geen vergoeding

Wij kunnen uw schade niet vergoeden.

(...)

Digitale/elektrische apparatuur, reisdocumenten, kostbaarheden en geld die gestolen worden uit een motorrijtuig vallen nooit onder de dekking van de verzekering. Overige bagage is alleen verzekerd wanneer de volgende punten allemaal van toepassing zijn:

I. De bagage is van buitenaf niet zichtbaar achtergelaten.

(...)

Uw claim

Uit de ontvangen informatie blijkt dat uw spullen van buitenaf zichtbaar zijn geweest in de auto. Dit is in strijd met nummer één van de bovenstaande punten. Hierdoor is er geen dekking in uw situatie en kunnen wij uw schade niet vergoeden.”

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

3. Waar gaat het om in deze procedure – het geschil?

Vordering en standpunten Consument

- 3.1 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 € 5.178,-.
- 3.2 Ter onderbouwing van haar vordering voert Consument aan dat zij heeft voldaan aan de in de Voorwaarden opgenomen vereisten voor dekking bij diefstal, omdat zij voldoende voorzichtig is geweest met haar bagage.
- 3.3 Ten eerste heeft Consument ervoor gezorgd dat de bagage niet van buitenaf zichtbaar was, doordat zij de bagage had toegedekt met handdoeken en in het spraakgebruik is iets ‘niet zichtbaar’ als het is toegedekt. Consument heeft geen rolhoes gebruikt, omdat dit vanwege de positie van de bagage niet mogelijk was. Voor zover Verzekeraar stelt dat door het toedekken met handdoeken contouren zichtbaar waren, stelt Consument dat met het gebruik van een flexibele rolhoes eventuele contouren van bagage eveneens zichtbaar zouden zijn. Het gebruik van een rolhoes is bovendien niet opgenomen als vereiste voor dekking in de Voorwaarden en een onduidelijkheid in de Voorwaarden mag niet in het voordeel van Verzekeraar uitgelegd worden. Ook had het gebruik van een rolhoes de diefstal niet voorkomen, omdat een auto met Nederlands kenteken, zoals de auto van Consument, in Italië sowieso doelwit is op een wisseldag.
- 3.4 Daarnaast heeft Consument ervoor gezorgd dat de bagage niet van buitenaf zichtbaar was, doordat zij de bagage had opgeborgen in de bagageruimte van de auto. De bagage kwam niet boven de achterbank uit en de bagageruimte was afgesloten met een bagagerek, waardoor de bagage niet van buitenaf zichtbaar was door de voorruit. Ook door de zij- en achterramen was de bagage niet van buitenaf zichtbaar, omdat deze ramen geblindeerd zijn.
- 3.5 Ten tweede heeft Consument alle maatregelen getroffen die in redelijkheid van haar mochten worden verwacht. Consument was genoodzaakt de auto tijdelijk op een parkeerplek in de stad te zetten, omdat zij nog niet kon inchecken bij haar accommodatie. Consument heeft de auto op de veiligste parkeerplek achtergelaten, door de auto op een parkeerplaats met camerabewaking te parkeren bij een drukke plek met veel wandelaars.

Verweer Verzekeraar

- 3.6 Consument heeft geen recht op uitkering onder de verzekering, omdat Consument niet voldoende voorzichtig is geweest met haar bagage in de zin van artikel 8 en 9 van de Voorwaarden.

- 3.7 Verzekeraar voert aan dat Consument niet heeft voldaan aan het vereiste dat bagage op geen enkele manier van buitenaf zichtbaar mag zijn. De donkere ruiten van de auto van Consument konden niet voorkomen dat de bagage van buitenaf zichtbaar was, als een persoon dicht bij de auto staat. In dit kader verwijst Verzekeraar naar de verklaring van de expert. In tegenstelling tot een rolhoes laat een handdoek de contouren van bagage zien, en die contouren zijn - zeker van dichtbij - waarneembaar. Verzekeraar verwijst hierbij naar een eerdere uitspraak van Kifid (nr. 2018-166). Consument stelt nog dat met het gebruik van een rolhoes alsnog de contouren van de bagage zichtbaar waren geweest, maar ook in dat geval zou niet aan het vereiste in de Voorwaarden zijn voldaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie moet beoordelen of Verzekeraar dekking moet verlenen voor de schade van Consument. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar terecht geen dekking heeft verleend en zal dit oordeel hieronder toelichten. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Verzekeraar geen dekking hoeft te verlenen voor de gestolen sieraden en het gestolen geld.

Inhoud van de verzekeringsovereenkomst is bepalend

- 4.2 Bij de beoordeling geldt als uitgangspunt hetgeen partijen hebben afgesproken, oftewel wat in de verzekeringsovereenkomst en in de Voorwaarden over een situatie als deze is bepaald. Voor deze situatie zijn artikel 8 en 9 van de Voorwaarden van belang. Dit zijn zogenaamde 'primaire dekkingsbepalingen', waarmee Verzekeraar in beginsel de grenzen mag omschrijven waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen.
- 4.3 In artikel 8 staat dat je niet verzekerd bent als je niet voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen. In artikel 9 staat dat je voldoende voorzichtig moet zijn en je best moet doen om diefstal te voorkomen. Voor dekking van schade door diefstal van bagage uit een auto is specifiek vereist dat de auto goed is afgesloten en de bagage van buitenaf niet zichtbaar is. Consument dient dus aan deze specifieke vereisten te voldoen en als zij dat niet doet, is er geen dekking voor schade door diefstal.
- 4.4 Partijen twisten over de uitleg van het begrip 'niet van buitenaf zichtbaar zijn' en over de vraag of Consument voldoende maatregelen heeft getroffen om aan dit vereiste te voldoen. Omwille van de duidelijkheid zal de Commissie eerst ingaan op de uitleg van de bepaling en de Commissie zal vervolgens beoordelen of Consument aan de vereisten heeft voldaan.

Uitleg bepaling

- 4.5 Voor de uitleg van een bepaling is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan die bepaling mochten toekennen en hetgeen zij in dat verband redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 13 maart 1981 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:1981:AG4158). Het gaat dan in de eerste plaats om de bedoeling van partijen, maar in deze zaak kan een gemeenschappelijke partijbedoeling niet worden vastgesteld. Bij de uitleg van voorwaarden is niet de zuiver taalkundige uitleg van de bepaling doorslaggevend. Waar sprake is van polisvoorwaarden waarover niet onderhandeld is, zoals hier het geval is, is de uitleg met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de polisvoorwaarden als geheel. Zie de uitspraak van het Hof Leeuwarden 3 augustus 2010 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280). Voor consumentenovereenkomsten geldt bovendien dat de bedingen duidelijk moeten zijn opgesteld. Indien voor een beding meer dan één uitleg mogelijk is en de uitleg van Consument redelijk is, dan geldt de voor Consument meest gunstige uitleg.
- 4.6 Omdat een toelichting op artikel 9 in de Voorwaarden ontbreekt, zal de Commissie deze bepaling objectief uitleggen aan de hand van de overeenkomst zelf. Voor de duidelijkheid herhaalt de Commissie het relevante gedeelte van de bepaling: *“Wij vergoeden de schade niet, als...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.”* Uit deze bewoordingen leidt de Commissie af dat Verzekeraar de algemene regel hanteert om geen schade te vergoeden indien bagage in de auto wordt achtergelaten. De uitzondering die op deze regel volgt kan naar het oordeel van de Commissie slechts zo worden uitgelegd, dat van buitenaf niet zichtbaar mag zijn dat er bagage in de auto ligt. Omdat maar één uitleg redelijk is, is voor het beroep van Consument op de voor haar meest gunstige uitleg geen plaats.
- 4.7 Het voorgaande brengt mee dat ook de contouren van de bagage niet zichtbaar mogen zijn. Het toedekken van de bagage met handdoeken of een rolhoes is dus volgens de toepasselijke voorwaarden niet voldoende indien de contouren van de bagage nog zichtbaar zijn (vergelijk Kifid 2020-295 en 2019-958).

Bagage van buitenaf niet zichtbaar

- 4.8 De Commissie dient vervolgens te beoordelen of de met een handdoek afgedekte bagage ‘niet van buitenaf zichtbaar’ was. De Commissie is van oordeel dat niet aan dit vereiste is voldaan. Uit het expertiserapport volgt dat de bagage van buitenaf zichtbaar was. De expert heeft verklaard dat de getinte ramen het zicht naar binnen niet onmogelijk maken als een persoon dicht bij de auto staat.

Consument heeft deze verklaring onvoldoende gemotiveerd betwist, want zij heeft – ook desgevraagd - geen stukken overgelegd of andere feiten of omstandigheden gesteld waaruit de Commissie kan afleiden dat door de ramen geen enkel zicht naar binnen mogelijk was. Integendeel, Consument heeft tegen de expert gezegd dat de bagage van buitenaf zichtbaar was. Dit staat in het expertiserapport.

Overige maatregelen

4.9 Uit de overige maatregelen die Consument heeft getroffen begrijpt de Commissie dat Consument haar best heeft gedaan om de auto op de veiligste plek te parkeren. Deze maatregelen zien echter op de plek waar de auto stond en kunnen Consument niet baten, omdat Consument niet heeft voldaan aan het specifieke vereiste dat de bagage niet van buitenaf zichtbaar was.

Beroep op beding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

4.10 Tot slot heeft Consument gesteld dat haar auto met Nederlands kenteken in Italië sowieso doelwit is voor dieven, ongeacht het gebruik van een rolhoes. Hieruit begrijpt de Commissie dat volgens Consument causaal verband ontbreekt tussen de diefstal en het treffen van de vereiste maatregelen. De Commissie volgt deze stelling van Consument niet, want zoals in 4.2 overwogen is artikel 9 een primaire dekkingsbepaling. Alleen onder bijzondere omstandigheden kan een beroep van een verzekeraar op een primaire dekkingsbepaling worden gepasseerd, namelijk als een beroep op die bepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit volgt uit artikel 6:248 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek. Als deze uitzonderingssituatie zich voordoet, moet een verzekeraar toch dekking verlenen. Het is aan verzekerde om deze bijzondere omstandigheden te stellen en bij gemotiveerde betwisting door verzekeraar te bewijzen. Het ontbreken van causaal verband tussen het niet naleven van de primaire dekkingsbepaling en de diefstalschade is echter geen bijzondere omstandigheid die een beroep op art. 6:248 lid 2 BW rechtvaardigt. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2006: AV9435).

Slotsom

4.11 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van Consument ongegrond is.

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.