

De Loss & Theft Coverage van Eurail.com onder de loep

Student: Yannick Dragtenstein

Studentnummer: S1044655

Module: mre1415per13-16

Opdrachtgever Eurail.com: dhr. Andres van der Veen

Vertrouwelijkheid: Bevat vertrouwelijke informatie

Hogeschool Leiden

Afstudeerbegeleider: mr. T.B. (Bas) den Boer

HBO Rechten

23 juni 2015

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie ‘De Loss & Theft Coverage van Eurail.com onder de loep’. Een onderzoek naar het verzekeringsrecht in de praktijk en geschreven als onderdeel van mijn afstuderen van de opleiding HBO Rechten aan de Hogeschool Leiden. Dit onderzoek is geschreven in opdracht van de heer van der Veen, Director Operations, Finance & Administration van Eurail.com met extra hulp uit het bedrijf van de heer Meijer (Customer Service Manager) en de heer van der Neut (Finance Manager). Vanuit deze begeleiders heb ik veel hulp ontvangen. Het doen van dit onderzoek was niet makkelijk maar heeft uiteindelijk geleid tot het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Ik was persoonlijk meer betrokken bij dit onderzoek omdat ik werkzaam ben bij Eurail.com als Order Support Coordinator.

Bij dezen wil ik dan ook mijn begeleiders van Eurail.com danken voor de goede begeleiding en ondersteuning. Ik kon altijd met ze sparren en met al mijn vragen bij ze terecht. Tevens veel dank naar mijn begeleider van school de heer Den Boer die mij heeft geholpen met het vormgeven van het onderzoek. Evenals dank aan vrienden en familie die mij op allerlei verschillende manieren hebben geholpen, van even sparren tot uitvoerige juridische discussies.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Yannick Dragtenstein

Utrecht, 18 juni 2015.

Samenvatting

De Belastingdienst heeft Eurail.com bestempeld als verzekeraar en de Pasverlies- en diefstaldekking (Loss and Theft Coverage hierna: LTC) als verzekeringsproduct. Samen met het groeiende aantal klachten is duidelijk geworden dat de LTC niet een verzekering is van het niveau waarvan Eurail.com wil dat deze is. Doordat de LTC in de praktijk maar op een klein gedeelte van de gevallen toepasbaar is, wil Eurail.com de polisvoorwaarden verduidelijken op het gebied van eigen schuld bij verlies en diefstal van de Interrail pas en het police report als bewijsstuk, zodat de klant van tevoren weet waar die aan toe is. Eurail.com wil tevreden klanten maar het is echter niet de bedoeling dat bij twijfel aan de klant zomaar alle claims worden uitbetaald. Onderzocht is wat de mogelijkheden zijn voor Eurail.com om op basis van literatuuronderzoek en jurisprudentieonderzoek, bij claims een succesvol beroep te doen op klantvriendelijk geformuleerde voorwaarden van de LTC inzake eigen schuld en/of het police report, zodat Eurail.com niet uit hoeft te keren.

Om duidelijkheid te krijgen over welke claims er met betrekking tot de topics eigen schuld en police report terecht afgekeurd mogen worden is onderzoek gedaan naar de werking van het verzekeringsrecht in de praktijk. Door literatuuronderzoek is de LTC getoetst aan de relevante wet – en regelgeving van het verzekeringsrecht en zijn de maatstaven van klantgericht verzekeren omschreven. Tot slot is de daadwerkelijke werking van het recht in de praktijk onderzocht aan de hand van een jurisprudentieonderzoek. Relevante uitspraken zijn bestudeerd om de relevante beoordelingen te vertalen naar de situatie van Eurail.com

Uit het jurisprudentieonderzoek is gebleken dat de LTC voldoet aan de relevante regelgeving op alle punten behalve het ter beschikking stellen van de voorwaarden voor en tijdens de koop. De klant wordt tijdens het koop proces niet in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de voorwaarden zijn. Als de klant hier een beroep op doet is het derhalve vernietigbaar volgens de wet. Voorts is gebleken dat Eurail.com claims mag afwijzen op basis van eigen schuld als de klant onvoorzichtig met bewaren van de pas om gaat, als bij diefstal een police report ontbreekt, of als het verhaal van de klant op cruciale punten inconsistent is. Deze punten zullen in de polisvoorwaarden moeten worden opgenomen om hier op klantvriendelijke wijze een beroep op te doen. Een voorzichtigheidsclausule en een beding welke onjuiste opgave van feiten en de gevolgen daarvan omschrijft is daarom aangeraden.

De uitkomsten van dit onderzoek hebben tevens geleid tot het advies aan Eurail.com om nader onderzoek te verrichten naar hun klantvriendelijkheid en de LTC om een vast aantal jaren opnieuw te beoordelen.

Inhoudsopgave

Begrippenlijst 6

Hoofdstuk 1: Inleiding 8

1.1 Aanleiding 8

1.2 Praktijkprobleem 10

1.3 Afbakening 11

1.4 Doelstelling 12

1.5 Hoofd- en deelvragen (probleemstelling) 13

1.6 Praktische relevantie 14

1.7 Theoretische relevantie 15

1.8 Stand van zaken 15

1.9 Onderzoeksopzet 16

1.10 Leeswijzer 16

Hoofdstuk 2: Juridisch & theoretisch kader 17

2.1 Juridisch kader 17

2.2 Theoretisch kader 18

Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethoden 19

3.1 Het theoretisch-juridische onderzoeksgedeelte 19

3.2 Praktijkonderzoek gedeelte 19

3.3 Analyse 19

3.4 Betrouwbaarheid en validiteit 19

Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten 21

4.1 Deelvraag 1. Wat is voor Eurail.com de relevante regelgeving met betrekking tot de LTC als verzekeringsproduct? 21

4.2 Deelvraag 2: Wat moet er aan de LTC veranderd worden om aan de vereisten van het verzekeringsrecht te voldoen? 24

4.3 Deelvraag 3. Wat zijn voor Eurail.com de relevante kenmerken van een klantgerichte verzekeraar? 27

4.4 Deelvraag 4: In hoeverre kan op basis van jurisprudentie een claim geweigerd worden op grond van het police report? 29

4.5 Deelvraag 5. In hoeverre kan op basis van jurisprudentie een claim geweigerd worden door eigen schuld? 41

Hoofdstuk 5: Conclusie onderzoek 52

5.1 Conclusie onderzoeksresultaten en antwoord centrale vraag 52

5.2 Discussie en advies 55

Literatuurlijst 57

Jurisprudentielijst 59

BIJLAGEN 60

Begrippenlijst

In dit onderzoek zal ik gebruik maken van begrippen die nadere uitleg behoeven. Met betrekking tot de juridisch begrippen zal de juridische uitleg daarvan worden gebruikt tenzij anders aangegeven.

Begrippen:

Afdeling Claims

De afdeling van Moduslink die de LTC claims ingezonden door de klanten afhandelt in opdracht van Eurail.com.

Afdeling Customer Service

De afdeling van Eurail.com die de klachten van klanten behandeld en de extreme uitzonderingsgevallen van de afdeling Claims beoordeeld. Tevens stuurt deze afdeling de afdeling Claims aan.

Claim

Met het indienen van een claim wordt in dit onderzoek bedoeld het insturen van een formulier met bijbehorende bewijsstukken met als doel een beroep te doen op de LTC.

Excellent Customer Service

Dit begrip hangt sterk vast met de tevredenheid van de klant. In dit onderzoek betekent het de klant zo goed en klantgericht mogelijk van dienst zijn teneinde klachten te voorkomen en de klant de optimale klantervaring te bieden.

Eigen schuld

Van eigen schuld is sprake wanneer de trein pas is verloren in een situatie waarvan de klant

weet of had kunnen weten dat deze zou leiden tot verlies in de zin van de polisvoorwaarden

van de LTC.

Klacht

In dit onderzoek wordt met een klacht bedoeld dat de klant in de communicatie met de opdrachtgever nadrukkelijk zijn onvrede uit over een beslissing genomen door de afdeling Claims. Hiervoor maakt het niet uit of de klant akkoord gaat met de beslissing of niet.

Pas

Met pas wordt in dit onderzoek een Interrail pas bedoeld. Een pas met als doel reizen buiten eigen land. Voor dit onderzoek maakt het niet uit of deze bij Eurail.com is gekocht of op het station.

Police report

Een police report is onderdeel van het bewijs welke bij het indienen van een claim hoort. In Nederland is dit een proces-verbaal, maar omdat in het buitenland hier allerlei andere namen voor kunnen komen zijn is voor dit onderzoek en intern bij Eurail.com de term Police Report in gebruik.

Scenario

In dit onderzoek worden steeds voorkomende klachten onderzocht. Een scenario is in dit onderzoek een omschrijving van een steeds terugkerende klacht waarvan het geschil over het zelfde onderwerp gaat.

Verlies

De voorwaarden van de LTC omschrijven verlies als onbedoeld verlies of diefstal. Om de overzichtelijkheid te waarborgen wordt in dit onderzoek uitgegaan van het letterlijk verliezen van de pas.

LTC Polis

In dit onderzoek houdt de LTC polis de algemene voorwaarden in voor de Loss and Theft Coverage.

Topic

Verzamelnaam voor een onderwerp waarover klachten binnenkomen.

Hoofdstuk 1: Inleiding

1.1 Aanleiding

Een ontevreden klant heeft de redactie van het televisie programma Radar aangeschreven over een klacht lopende bij Eurail.com. Hierin heeft de klant zijn ontevredenheid over de klantenservice geuit. Radar heeft besloten een item hierover te maken en deze uit te zenden op nationale Nederlandse TV op 15 september 2014. Radar is een televisie programma uitgezonden door de Tros, welke problemen met consumenten aan het licht brengt.

Op de dag van de uitzending is er voor het eerst gecommuniceerd tussen Radar en de vertegenwoordigden van Eurail.com. Uit deze communicatie blijkt dat het casus van de klant iets anders in elkaar stak dan Radar dacht en het item is ingetrokken. Ondanks dat het item de uitzending niet heeft gehaald toont het duidelijk aan dat de klanten de gang naar de (social) media steeds sterker weten te vinden. Dat doet het imago en het bedrijf zelf niet goed doen. De aflevering van Tros Radar stond in de maand september 2014 op de 9e plek van meest bekeken programma’s (inclusief sport). Bij elke vorm van handel tussen bedrijf en consumenten zijn klachten niet meer weg te denken. [[1]](#footnote-1)

Reizen met de trein is populairder dan ooit. Je stapt op de trein en komt aan in het centrum van de stad. Meteen klaar om de desbetreffende bestemming te ontdekken. Eurail.com is een bedrijf dat door de Eurail Group GIE (hierna: de GIE) is aangewezen als algemene verkoopagent en is bevoegd om op te treden als bemiddelaar tussen reizigers en de Europese spoorwegmaatschappijen die lid zijn van de GIE door middel van de verkoop van trein passen. Dat gebeurt via drie kanalen:

- Interrail.eu - voor inwoners van Europa die per trein tot dertig landen in

Europa willen bezoeken.

- Eurail.com - voor wie niet in Europa woont en tot 28 landen in Europa per trein

wil verkennen.

- GermanRailPasses.com - met deze pas kan in Duitsland onbeperkt met de trein

worden gereisd, alleen beschikbaar voor niet-Europese inwoners.

Het bedrijf bestaat sinds 2006 en het hoofdkantoor is gevestigd in Utrecht. Het bedrijf maakt gebruik van backoffices in Nederland, Ierland, de Verenigde Staten en Singapore. Dit gebeurt door de onderneming Moduslink B.V. (hierna: Moduslink). Met in totaal meer dan honderd werknemers is het een groot internationaal bedrijf. Naast de verschillende soorten treinpassen verkoopt het bedrijf ook een Loss & Theft Coverage (Pasverlies- en diefstaldekking hierna: LTC). Met de LTC heeft de klant recht op een terugbetaling van de kosten voor vervangende treintickets of een nieuwe pas tot een maximumbedrag. Dit maximumbedrag is gelijk aan de restwaarde van je verloren of gestolen trein pas. Dit wordt het Maximale Gedekte Bedrag genoemd. De LTC gerelateerde kwesties worden afgehandeld door Moduslink. [[2]](#footnote-2)

Eurail.com legt uit dat de passen net als contact geld zijn. Bij verlies zijn ze niet te vervangen. Met de LTC beschermd de klant zicht tegen verlies of diefstal van de pas. Tegen een eenmalige betaling van 11 euro kan de klant deze dekking afsluiten. Met deze treinpassen kunnen reizigers gedurende een aantal dagen, al dan niet aaneengesloten, door diverse Europese landen reizen. Reizen in eigen land is uitgesloten. De pas is niet een pas zoals de Nederlandse ov chipkaart maar een papieren trein pas, controle vindt dus plaats door middel van treinconducteurs en niet digitaal.

Per brief van 7 mei 2013 heeft de Belastingdienst bepaald dat het verkopen van de LTC wordt gezien als het verkopen van een verzekering en dat het bedrijf in deze optreed als verzekeraar. De LTC is daarmee beoordeeld als een verzekeringsproduct en derhalve is de opdrachtgever assurantiebelasting plichtig is op dit punt. Dit heeft alleen betrekking als het risico in Nederland is gelegen. Dat de LTC een verzekering is een voldongen feit. Dit staat voor de opdrachtgever buiten discussie en daarmee buiten de scope van dit onderzoek. **[[3]](#footnote-3)**

Vragen, ontevredenheden en klachten van klanten over alle producten van Eurail.com komen terecht bij de afdeling Customer Service waarvan Richard Meijer de manager is. De klachten over de LTC hierbij inbegrepen. In deze moderne tijden weten klanten naast de mail steeds meer de weg naar de media en naar de rechter te vinden. Klanten klagen steeds meer op Facebook & Twitter en dreigen steeds vaker met een gang naar de rechter. Het bedrijf groeit erg hard in omzet en het aantal klachten groeit daarin mee. Ten opzichte van 2013 is in de verkoop van passen in 2014 met 24% gestegen. Het klantcontactsysteem Imail, wat gebruikt wordt om vragen die binnen komen via de mail en Facebook te beantwoorden, laat zien dat er in totaal 64.008 mails zijn beantwoord in 2014. Ter vergelijking in 2013 waren dit er 36.030. Dit varieert van normale vragen over welke pas er gekocht dient te worden tot escalerende klachten waarbij gedreigd wordt bijvoorbeeld met het programma Radar, het naar eigen zeggen volspammen van het internet met negatieve berichten, andere mensen overhalen niet te kopen bij Eurail.com en de zelfs gang naar de rechter. Het is duidelijk dat het bedrijf groeit, hierdoor groeit het aantal vragen mee en daarmee logischerwijs ook het aantal klachten. De combinatie van de toenemende klachten over de LTC en de mededeling van de Belastingdienst is directe aanleiding voor de opdrachtgever om te onderzoeken op welke wijze de LTC verbeterd kan worden voor de klanten.[[4]](#footnote-4)

1.2 Praktijkprobleem

Uit gesprekken met de medewerkers van Eurail.com blijkt dat het overduidelijke merendeel van de klachten van klanten vloeit voort uit de onduidelijkheid die heerst over de uitkomst van een claim. In een klein gedeelte van de gevallen is namelijk meteen duidelijk of een claim goedgekeurd of afgekeurd moet worden. Veel zaken eindigen in de praktijk in uitzonderingsgevallen waarin de medewerker van Eurail.com naar eigen inschatting moet beoordelen of ze willen uitbetalen of niet. Alleen in gevallen waarin de pas gestolen is, de lokale politie medewerking wilt verlenen en de vervangende pas ook bij Eurail.com is gekocht is meteen duidelijk dat een claim goedgekeurd zal worden.

De claim moet dan ook nog op tijd binnen zijn. Hierdoor is namelijk meteen aan de belangrijkste eisen van de polisvoorwaarden van LTC voldaan. Deze vraagt namelijk om aangifte bij de politie binnen 24 uur na ontdekking van diefstal of verlies, vervangende treinkaartjes of passen en een het indienen van een claim binnen 31 dagen na laatste geldigheidsdatum van de pas. Op basis van de voorwaarden van de LTC wordt een claim die niet aan deze eisen voldoet als ongeldig aangemerkt.[[5]](#footnote-5)

Een op voorhand duidelijk scenario doet zich echter in de huidige praktijk bijna nooit voor. Het deel van de claims dat binnenkomt wegens verlies van de pas kan niet worden verwerkt zonder een police report. Veel politiebureaus willen deze niet opnemen als er geen strafbaar feit heeft plaatsgevonden. Tevens is nog van belang waar de pas is verloren of gestolen. De politie in Barcelona zal niet meewerken aan een diefstal die heeft plaatsgevonden in Parijs. Hetzelfde geldt voor diefstal of verlies tijdens een treinrit waarvan moment van diefstal of verlies onduidelijk is. Bijvoorbeeld omdat de klant er pas achter komt bij het uit of overstappen. De LTC is dus in de praktijk toepasbaar op klein, specifiek gedeelte van de cases en er is een groot grijs gebied waarvan niet duidelijk is op welke gronden claims mogen worden afgewezen.

Wanneer een claim wordt afgewezen is er door de onduidelijkheid bij de klant veel ruimte voor discussie. De exceptionele gevallen wordt namelijk beoordeeld op basis van de redelijkheid naar inzicht en kennis van de medewerker van de afdeling Claims in plaats van op een juridisch onderbouwde basis. De exceptionele gevallen worden per scenario individueel beoordeeld. Dit is zeer onwenselijk. Tevreden klanten zijn namelijk essentieel voor het bedrijf en haar imago. Eurail.com wilt dat alle klanten een tevreden ervaring hebben maar dat betekent niet dat alle claims klakkeloos goed gekeurd kunnen worden.

Bovenstaande punten resulteren erin dat Eurail.com heeft moeten concluderen dat de LTC niet een verzekering van het niveau is waarvan ze willen dat deze is. Nu het bedrijf heeft geaccepteerd dat de LTC een verzekering is, moeten de voorwaarden van dusdanig goed niveau zijn dat bij afwijzing van de claim er een juridische basis is zodat er minder klachten en meer begrip voor de beslissing is. Dit is voor Eurail.com het probleem in de praktijk. Het gaat daarbij om het terugdringen van de huidige klachten en het voorkomen van de mogelijke toekomstige klachten.

In de ideale situatie worden dus claims alleen maar afgekeurd op basis van de polisvoorwaarden. Door het grijze gebied af te bakenen en te verwerken in de polisvoorwaarde kan een klant vooraf weten waar claims op afgekeurd worden. Dit is klantvriendelijker omdat de verzekerde bij het afwijzen van een claim vooraf wist waar hij aan toe was. Om dit te bereiken is het nodig om te weten wanneer claims wel en niet afgekeurd mogen worden. Deze onduidelijkheid is voor de opdrachtgever het probleem in de praktijk.

1.3 Afbakening

Na overleg met de manager Customer Service & Fulfilment in combinatie met het inlezen in de dossiers van de opdrachtgever is besloten het onderzoek toe te spitsen op de onderstaande onderwerpen voor het Nederlandse Recht. Derhalve heeft het onderzoek betrekking op de LTC in combinatie met de Interrail pas, deze wordt namelijk gebruikt door de klanten waarvan het risico in Nederland is gelegen. Hierbij is rekening gehouden met de prioriteit van de opdrachtgever, de hoeveelheid klachten, beschikbare jurisprudentie en de omvang van het onderzoek. De opdrachtgever geeft sterk de voorkeur naar een onderzoek waarin twee topics volledig uitgekristalliseerd zijn in plaats van onderzoek naar een groot aantal topics maar deze deels uitgewerkt. Dit betekent dat ik bestaande klachten toets omtrent het topic, maar ook mogelijk toekomstige klachten preventief onderzoek.

Voorts is na overleg met opdrachtgever Andres van der Veen besloten dat het deel met betrekking tot de vergunning voor verzekeraars buiten scope van het onderzoek valt. Eurail.com stelt niet vergunning-plichtig te zijn en wenst dat ook niet te zijn.

Topics:

- *Police report*

De LTC eist bij het indienen van een claim dat de klant binnen 24 uur een aangifte doet bij de politie van verlies of diefstal. Daarbij moet een police report worden opgevraagd. Op basis van de voorwaarden is een claim zonder police report ongeldig. Daarom wordt in de huidige situatie dergelijke claims direct afgekeurd. Dit levert de meeste klachten op omdat het in de praktijk in, geval van verlies, erg lastig blijkt te zijn om een dergelijk police report te verkrijgen. De reden voor deze eis is om de drempel van het indienen te verhogen teneinde fraude te voorkomen. Het police report verzekert de afdeling Claims ervan dat de pas ook echt verloren is in de zin van de voorwaarden van de LTC.

Eurail.com wilt enerzijds weten of het redelijk en mogelijk is dit bewijs van de klant te verlangen, in het bijzonder wetende dat dit in de praktijk erg lastig is en anderzijds of zij claims mogen weigeren waarbij het vermoeden van fraude bestaat ondanks dat er wel sprake is van een police report. In de huidige situatie kan hier niet tegen worden opgetreden op basis van de polisvoorwaarden omdat er police report is overlegd.

*- Eigen schuld*

Het komt geregeld voor dat de klant beroep doet op de LTC nadat de pas is verloren/gestolen en bij de opdrachtgever sterk het vermoeden bestaat dat dit te wijten is aan het gedrag of het gebrek aan gedrag van de klant. In de huidige situatie zijn er geen middelen om hier tegen op te treden op basis van de polisvoorwaarden. De afdeling Claims kent in dit geval de claims toe omdat hierover geen duidelijkheid naar de klant toe is. Zij willen weten in welke scenario’s claims geweigerd kunnen worden door eigen schuld.

Aangezien de klantervaring voor de opdrachtgever dusdanig belangrijk is willen zij ook weten wat de maatstaven zijn om te handelen als een klantvriendelijke verzekeraar en of de LTC wijzigingen nodig heeft nu het een verzekering is en zich moet houden aan het verzekeringsrecht. Dit zijn voor het onderzoek de bijzaken maar dragen wel degelijk bij aan het oplossen van het praktijk probleem. Het onderzoek zal zich dus toespitsen op hoe de LTC zich in het huidige verzekeringsrecht verhoudt. Vervolgens toespitsen op de maatstaven van het klantvriendelijk verzekeren. Tot slot zal de wijze waarop de rechtspraak oordeelt over de toetsing van de wet in de praktijk.

1.4 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is de afdelingen Claims en Customer Service van Eurail.com middelen geven de klantenservice te verbeteren en klachten te voorkomen door de relevante jurisprudentie in kaart te brengen en te vergelijken met de uitgekozen topics omtrent de LTC teneinde deze voor de eigen medewerkers en de klant af te bakenen. Door voor de klant vooraf duidelijk te hebben in welke scenario’s de claim wordt goedgekeurd verkleint dit de kans tot klachten. De klant weet immers waar deze aan toe is. Het gaat dus om klantvriendelijk verzekeren op basis van juridisch getoetste en dus rechtvaardige polisvoorwaarden. De klantvriendelijkheid wordt binnen de afdeling Customer Service omschreven als Excellent Customer Service. Daarnaast draagt het bij aan de theorievorming omtrent de werking van het verzekeringsrecht in de praktijk voor Eurail.com als verzekeraar.

1.5 Hoofd- en deelvragen (probleemstelling)

Naar aanleiding van het praktijkprobleem en de doelstelling is de volgende centrale vraag geformuleerd om op juiste wijze antwoord te kunnen geven op het praktische vraagstuk van de opdrachtgever:

Wat zijn de mogelijkheden voor Eurail.com, om op basis van literatuuronderzoek en jurisprudentieonderzoek, bij claims een succesvol beroep te doen op klantvriendelijk geformuleerde voorwaarden van de LTC inzake eigen schuld en/of het police report, zodat Eurail.com niet uit hoeft te keren?

Om op deze vraag antwoord te geven heb ik de volgende deelvragen geformuleerd welke op omschreven manieren de lading van de hoofdvraag dekken:

1. Wat is voor Eurail.com de relevante regelgeving met betrekking tot de LTC als verzekeringsproduct?

Deze deelvraag levert een bijdrage aan de centrale vraag met betrekking tot het aspect van het verzekeringsproduct.

Door literatuur onderzoek omtrent het verzekeringsrecht zet ik op juiste wijze uiteen wat de relevante regelgeving voor de LTC als verzekeringsproduct.

2. Wat moet er aan de (polis) LTC veranderd worden om aan de vereisten van het verzekeringsrecht te voldoen?

Doormiddel van deze deelvraag toets ik de LTC in zijn huidige vorm aan de regels van het verzekeringsrecht. Dit is van belang omdat de LTC nooit als verzekering is bedoeld en ingericht.

3. Wat zijn voor Eurail.com de relevante kenmerken van een klantgerichte verzekeraar?

Met deze deelvraag onderzoek ik het klantvriendelijke aspect van de centrale vraag. Dit is relevant vanwege het doel van de opdrachtgever om rechtvaardig en klantvriendelijk te zijn teneinde klachten te voorkomen

4. In hoeverre kan op basis van jurisprudentie een claim geweigerd worden op grond van het police report?

Deze deelvraag draagt bij aan het aspect van de centrale vraag met betrekking tot de werking van het recht in de praktijk over claims en de problemen met het police report, of ontbreken daarvan en het doel daarvan om fraude te bestrijden.

5. In hoeverre kan op basis van jurisprudentie een claim geweigerd worden door eigen schuld?

Deze deelvraag draagt bij aan het aspect van de centrale vraag met betrekking tot de werking van het recht in de praktijk over de eigen schuld kwestie bij indienen van claims kwestie.

1.6 Praktische Relevantie

Het onderzoek is van grote waarde voor verschillende partijen. Zowel intern als extern. Intern is het onderzoek van belang voor de Team Operations waaronder de afdelingen Finance en Customer Service vallen. De afdeling Finance draagt verantwoordelijkheid voor de LTC. Voor het bedrijf is de LTC als product van grote waarde. Op de verkoop van passen gaat namelijk 85,5% van de omzet naar de spoorwegen. Hier houdt Eurail.com dus bijna 9.5 miljoen Euro omzet van over. Aangezien de LTC een volledig eigen product is van Eurail.com is het geld wat na aftrek van de kosten overblijft winst die direct naar Eurail.com gaat. Dit heeft in het jaar 2014 ruim 1.3 miljoen Euro omzet opgeleverd, zoals is te zien in tabel 1.1.[[6]](#footnote-6)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Board budget** | **Realisation** | **Difference** | **Difference** |
| **GROSS REVENUES** | 2014 | 2014 | € | % |
| Sales of Passes | 59.586.920 | 65.254.037 | 5.667.117 | 9,51 |
| Loss & Theft Protection | 1.271.715 | 1.369.432 | 97.717 | 7,68 |
| Management fee | 42.000 | 0 | -42.000 | -100 |
| Other sales reserveringen | 245.000 | 210.524 | -34.476 | -14,07 |
| Pre validation service | 50.000 | 0 | -50.000 | -100 |
| Hotels | 38.032 | 55.770 | 17.738 | 46,64 |
| **Total Gross Revenues** | **61.233.667** | **66.889.762** | **5.656.095** | **9,24** |

Tabel 1.1. Omzet van LTC in verhouding tot de overige producten van Eurail.com.[[7]](#footnote-7)

De klachten omtrent het product komen daarentegen binnen bij de afdeling Customer Service. Zij zijn verantwoordelijk voor de medewerkers van de afdeling Claims die de binnenkomende claims afhandelen en zijn verantwoordelijk voor het voeren van de Excellent Customer Service.

Daarnaast is er een belang voor Moduslink. Zij handelen als de afdeling Claims de LTC claims af en wijzen nu claims af zonder daar juridische kennis van te hebben. In de polis worden zij de afdeling Claims genoemd. Dit onderzoek levert een bijdrage aan de verbetering van hun dagelijks werkproces. De nu exceptionele cases zullen een structuur krijgen en doormiddel van de juridische basis kunnen zij hun beslissingen beter onderbouwen. Hierdoor kunnen ze klachten beter afhandelen en zal de klant deze sneller accepteren vanwege de eerder genoemde juridische basis. De medewerkers staan in de praktijk sterker in hun schoenen.

Dit onderzoek is voorts zeer relevant voor de aandeelhouders welke vertegenwoordigd zijn door de GIE. Voor hen is het imago van de Eurail en de Interrail pas erg belangrijk. Klachten over de LTC en de negatieve ervaring met de opdrachtgever is zeer onwenselijk voor de GIE. Vanuit dit oogpunt is elke klacht er één teveel. Helemaal met het oog op de manier waarop klanten steeds meer naar social media grijpen.

Tot slot is het onderzoek uitermate relevant voor de klanten van Eurail.com. Voor hen zal door dit onderzoek, voor zij de LTC afsluiten en dus ook voor zij een claim indienen, duidelijk zijn in welke situaties er wel en in welke niet uitgekeerd wordt. Voor de klanten wordt het product duidelijker. Zij krijgen klantenservice die de Eurail.com wilt geven.

1.7 Theoretische relevantie

Met dit onderzoek over de beoordeling van de LTC met betrekking tot de topics eigen schuld en de Police Report maak ik een juridisch onderbouwde leidraad welke aangeeft in welke scenario’s uitkeren terecht is en in welke niet. Hierdoor creëer ik theorie voor de afdeling Claims die de afdelingen Claims en Customer Service intern kunnen gebruiken bij de beoordeling van de claims van klanten.

1.8 Stand van zaken

Met betrekking tot het verzekeringsrecht zijn er meerdere onderzoeken gedaan. Bijvoorbeeld onderzoeken naar klanttevredenheid en klantgerecht verzekeren. Daarnaast zijn er ook boeken geschreven over de eigen schuld kwestie, de bewijslast en de werking van het verzekeringsrecht in de praktijk. In het Juridisch en theoretisch kader zal ik de literatuur welke ik voor mijn scriptie gebruik nader toelichten.

1.9 Onderzoeksopzet

Het onderzoek bestaat uit een theoretisch-juridisch onderzoek gedeelte en een praktijdonderzoek gedeelte. Het theoretisch juridisch onderzoek bestaat uit een wetsanalyse en een literatuuronderzoek. Voor het praktijkonderzoek maak ik gebruik van de uitkomsten van het theoretisch-juridisch onderzoek om een jurisprudentie-onderzoek uit te voeren. Hierbij zal ik relevante jurisprudentie vergelijken met de situatie van de opdrachtgever.

1.10 Leeswijzer

Deze scriptie is opgebouwd als volgt. In hoofdstuk twee wordt het juridisch kader en het theoretisch kader behandeld. Hierin wordt de relevante wet- en regelgeving en literatuur besproken. Hoofdstuk drie gaat dieper in op de gebruikte onderzoeksmethode en de verantwoording daarvan. Het vierde hoofdstuk behandeld de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd en de resultaten die hier uit voort vloeien. De uiteindelijke conclusies, beantwoording van de centrale vraag en het advies wordt in hoofdstuk 5 weergegeven.

Hoofdstuk 2: Juridisch & theoretisch kader

2.1 Juridisch kader

In het juridisch kader worden de juridische aspecten van de beschrijvende deelvragen behandeld. De eerste deelvraag heeft betrekking relevante wet- en regelgeving voor de LTC. De tweede deelvraag heeft betrekking op de toetsing van de LTC binnen deze relevante wet- en regelgeving. In dit juridisch kader is aangegeven welke bronnen nodig zijn om het verzekeringsrecht in kaart te brengen en de LTC daar aan te toetsen.

*Verzekeringsrecht*

Het juridische kader van dit onderzoek bevindt zich grotendeels in het verzekeringsrecht. Het verzekeringsrecht omvat alle regelgeving met betrekking tot de verhouding tussen verzekeraar en verzekerde. Deze regelgeving is vastgelegd in titel 17 boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

Doordat het verzekeringsrecht deel uit maakt van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek is een verzekering een bijzondere overeenkomst. De structuur van het Burgerlijk Wetboek leert dit dat wetgeving uit het algemene deel van het vermogensrecht uit boek 3 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is op het Verbintenissenrecht uit boek 6 van het Burgerlijk Wetboek welke op zijn beurt weer doorwerkt op de Bijzondere overeenkomsten uit boek 7 waar het verzekeringsrecht onder valt. Dit betekent dat boeken 3 en 6 van het Burgerlijk wetboek ook van toepassing is op een verzekeringsovereenkomst tenzij daar in titel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek niet van wordt afgeweken. Bijzondere wet gaat namelijk voor een algemene wet.

Op de voorwaarden van de polis zijn dus de regels uit afdeling 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing. Deze betreft de regels omtrent de algemene voorwaarden. In deze afdeling wordt aangegeven wat er niet in deze voorwaarden mag worden opgenomen. Deze afdeling bevat onder andere de zwarte en de grijze lijst met bepalingen welke onredelijk bezwarend zijn of het vermoeden hebben dit te zijn.

Daarnaast is in de Europese richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten van toepassing op de LTC.

Met betrekking tot de uitgekozen topics is ook juridisch vooronderzoek verricht.

Police report

Voor de kwestie met betrekking tot de Police Report is het belangrijk te weten dat de bewijslast is geregeld in Artikel 150 van Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en dat op basis van Artikel 930 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek de klant recht op dekking verliest als deze onjuiste informatie verschaft teneinde de verzekeraar te misleiden.

Eigen schuld.

Voor de eigenschuld kwestie is relevant dat artikel 952 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek stelt dat een verzekeraar geen schade hoeft te vergoeden indien die schade met opzet of door roekeloosheid is veroorzaakt

Om het verzekeringsrecht correct in kaart te brengen zal tevens gebruik gemaakt worden van relevante literratuur:

* R. Feunekes & F.H.E. van der Moolen, *Boom Basics Verzekeringsrecht.* Boom Juridisch uitgevers 2014.
* M.L. Hendrikse, *Eigen schuld, proportionaliteitsbeginsel en causaliteitstoerekening. Een proportionele benadering bij eigen schuld in het (schade)verzekeringsrecht.* Uitgeverij Paris 2011.
* H.J.G. van Huizen, J.B. Wezeman & J.C. van Eijk-Graveland, *Grondslagen van het verzekeringsrecht. Naar nieuw recht.* SDU uitgevers 2011.
* W. van Spanje. Uitleg van de polisvoorwaarden: Woorden schieten tekort, *de Beursbengel 2014* nr. 835.
* M.L. Hendrikse, H.J.G, van Huizen & J.G.J. Rinkes, *Verzekeringsrecht. Recht en praktijk verzekeringsrecht.* Kluwer 2015.
* Voorwaarden van de Dekking bij Verlies en Diefstal van Pass, Interrail.eu.

2.2 Theoretisch kader

De derde beschrijvende deelvraag heeft betrekking op het klantvriendelijke aspect van de centrale vraag.

Er is verschillende literatuur met betrekking tot klantvriendelijk dan wel klantgericht verzekeren ondanks het gebrek aan een wettelijke definitie. Het theoretisch kader is opgebouwd uit verschillende geraadpleegde artikelen en onderzoeken:

* CVS Consumentenmonitor uitgevoerd door Verbond van Verzekeraars 2013.
* Handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren, Uitgegeven door Stichting Toetsing Verzekeraars 2015.
* Stichting kijkonderzoek, Persbericht kijkcijfers totaal, september 2014.

Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethoden

Om het onderzoek op juiste wijze uit te voeren is een combinatie van verschillende onderzoeksmethodes toegepast. Elke methode heeft bijgedragen aan het beantwoorden van de vragen van Eurail.com. Het onderzoek is opgedeeld in een theoretisch-juridisch onderzoekend deel en een praktijk-onderzoekend deel.

3.1 Het theoretisch-juridische onderzoeksgedeelte

De beschrijvende deelvragen zijn gekoppeld aan het theoretisch-juridisch gedeelte van het onderzoek. Om antwoord te geven op de beschrijvende deelvragen zal ik gebruik maken van een bronnen onderzoek in de vorm van wetsanalyse en literatuur onderzoek. Het juridisch en theoretisch kader worden in hoofdstuk 2 van dit onderzoek nader toegelicht.

3.2 Praktijkonderzoek gedeelte

Dit deel bestaat uit een jurisprudentieonderzoek. Deze is essentieel voor beantwoording van de centrale vraag. Aan de hand van uitspraken van rechterlijke instanties wordt de werking en de toetsing van het verzekeringsrecht in de praktijk geanalyseerd.

3.3 Analyse

Per topic is de jurisprudentie onderverdeeld. Per uitspraak wordt een korte inhoudsindicatie gegeven van het geschil, de link naar de relevantie voor Eurail.com als opdrachtgever, oordeel van rechter en de conclusie voor Eurail.com. In overleg met de opdrachtgever is besloten om alleen de relevante feiten te benoemen om het onderzoek zo overzichtelijk mogelijk te houden en belangrijker, relevant voor het bedrijf.

3.4 Betrouwbaarheid en validiteit

Om de juiste conclusies te trekken zijn in dit onderzoek deze gebaseerd op meer dan één bron. Voor het literatuur onderzoek is een combinatie van bronnen gebruikt om er zeker van te zijn dat de lading correct wordt gedekt.

Voor het jurisprudentie onderzoek zijn de conclusies gebaseerd op meerdere uitspraken. Er is gezocht naar een goede afweging tussen recente uitspraken die passen in het huidige beeld van de samenleving en uitspraken die van essentieel belang zijn qua oordeel zoals uitspraken van de Hoge Raad. De uitspraken zijn allemaal vindbaar in de officiële databanken van de gerechtelijke instanties.

De kritische noot bij het jurisprudentieonderzoek is dat uitspraken van gerechtelijke instanties altijd zien op specifieke gevallen en daarom niet identiek zijn aan het scenario dat onderwerp is van het onderzoek.

Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten

**4.1 Deelvraag 1. Wat is voor Eurail.com de relevante regelgeving met betrekking tot de LTC als verzekeringsproduct?**

Het huidige verzekeringsrecht

Nu Eurail.com een verzekeraar is volgens de jurisprudentie van de Hoge Raad en een verzekering verkoopt in de zin van Artikel 925 lid 1 boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. De opdrachtgever zal dus moeten voldoen aan de regelgeving omtrent het verzekeringsrecht. Volgens artikel 925 lid 1 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek wordt een verzekering omschreven als een wederkerige overeenkomst. De overeenkomst is wederkerig omdat de verzekerde enerzijds verplicht is tot betalen van premie. De verzekeraar is anderzijds verplicht tot het doen van een uitkering wanneer het verzekerde voorval zich heeft voorgedaan.[[8]](#footnote-8)

Een verzekering heeft vier kenmerken. Ten eerste is sprake van een wederkerige overeenkomst als bedoeld in artikel 261 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. Tevens is er sprake een premie. De verzekeraar neemt ten slotte het risico over van de klant tegen een betaling. Ten derde is er indien dit verzekerde risico zich voordoet sprake van uitkering vanuit de verzekeraar. Dat dit niet in alle gevallen even simpel is blijkt later in dit onderzoek.Tot slot moet er een factor van onzekerheid zijn. Er heerst dus een vorm van onduidelijkheid of het verzekerde voorval, in dit geval verlies van de pas, zich voor zal doen. De LTC is een schadeverzekering. Deze heeft namelijk als doel het vergoeden van vermogensschade die de verzekerde zou kunnen lijden. De pas is van een zekere waarde. Verlies of diefstal heeft schade aan dit vermogen als gevolg. De regelgeving omtrent een schade verzekering is te vinden in afdeling 2 van titel 17 van boek 7 van het Burgerlijk wetboek.

De Polis

De LTC is nu dus een verzekeringsovereenkomst. Op de voorwaarden in deze verzekeringsovereenkomst is de wetgeving uit Boek 6 Titel 5 afdeling 3 van Burgerlijk Wetboek met betrekking tot de algemene voorwaarden van toepassing. In het verzekeringsrecht zijn deze voorwaarden gebundeld in een polis. In artikel 932 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek wordt de polis omschreven als een akte waarin de overeenkomst is vastgelegd. Dit kan schriftelijk of digitaal. De polis is het schriftelijke bewijs van de verzekering. Hierin komt de verzekeraar met de verzekerde overeen onder welke voorwaarde de schade is gedekt. Deze polis moet volgens het artikel zo spoedig mogelijk naar te verzekerde worden toegestuurd. De verzekeraar is vrij de voorwaarden op te stellen die aangeven binnen welke grenzen de dekking wordt verleend. Als Eurail.com een claim afwijst mag deze zich beroepen op deze grenzen.[[9]](#footnote-9)

Niet alles mag zomaar in de polisvoorwaarden worden opgenomen. Artikel 236 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek geeft een lijst met bepalingen die volgens de wet onredelijk bezwarend zijn. Dit wordt ook wel de zwarte lijst genoemd. Daarnaast is er de grijze lijst. Deze is te vinden in artikel 237 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en geeft aan welke bepalingen het vermoeden hebben onredelijk bezwarend te zijn. Als een verzekeraar bepalingen uit de grijze lijst opneemt, kan daardoor verzekerde aantonen dat een beding daadwerkelijk onredelijk bezwarend is. Op basis van artikel 233 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is een overeenkomst met een onredelijk bezwarend beding voor de verzekerde vernietigbaar. Artikel 238 lid 2 stelt vervolgens dat de polis duidelijk moet worden zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van een beding in de polis dat deze in het voordeel van de verzekerde moet worden uitgelegd. Hierbij is belangrijk wat de aard is van de voorwaarden. Tot slot stellen artikelen 233 en 234 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek dat een beding in de algemene voorwaarden vernietigbaar is indien de klant niet de mogelijkheid heeft gehad kennis te nemen van de algemene voorwaarden. De wet geeft aan dat het aan de verzekeraar is om de klant deze mogelijkheid te bieden voor of bij het sluiten van de overeenkomst.[[10]](#footnote-10)

Naast de Nederlandse wetgeving is ook is de Europese richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten van toepassing met betrekking tot de consumentenovereenkomst. Artikel 3 van deze richtlijn geeft een overzicht van oneerlijke bedingen. Artikel 6 stelt vervolgens overeenkomsten bindend blijven indien deze zonder het desbetreffende, oneerlijke beding, kunnen blijven bestaan. Is dit niet het geval dan is deze overeenkomst dus niet bindend. De taak daarvoor ligt bij de Lidstaten. Derhalve ligt de taak bij de Nederlandse rechters.[[11]](#footnote-11)

Voor dit onderzoek is naast de vaste wet- en regelgeving in het bijzonder de juridische achtergrond van belang over de twee leerstukken, police report als bewijslast en eigen schuld.

Police report

Voor de kwestie met betrekking tot het police report is het belangrijk te weten hoe het geregeld is met betrekking tot het bewijslast. De hoofdregel voor Nederlandse bewijsrecht zit in Artikel 150 van Wetboek van Burgerlijke Rechtsvording. Deze stelt hierover het volgende: “De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.”

Het is beginsel aan de klant om te bewijzen of het verzekerde voorval zich ook daadwerkelijk heeft voorgedaan. [[12]](#footnote-12)

Verder is relevant om te weten wat Eurail.com als verzekeraar kan doen indien er wel een police report is maar de afdeling Claims toch fraude vermoed. Artikel 930 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek maakt duidelijk dat geen uitkering verschuldigd indien de verzekerde gehandeld heeft met opzet de verzekeraar te misleiden.

Eigen schuld

Voor de eigen schuld kwestie is het belangrijk te weten hoe de wet zich in beginsel uitspreekt over de eigen schuld van een verzekerde. Artikel 952 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek stelt dat een verzekeraar geen schade hoeft te vergoeden indien die schade met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt. Hiervan ligt de fraude in het verlengde omdat hier spraken is van opzet. Dit sluit aan bij het onderwerp van de police report omdat deze er is teneinde fraude terug te dringen. Uit literatuur blijkt dat van eigen schuld wordt gesproken indien de schuld verwijtbaar is.[[13]](#footnote-13)

Buiten de wetgeving op het verzekeringsproduct zelf is er ook wetgeving met betrekking tot de verzekeraar namelijk de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft). De Nederlansche Bank (hierna: DNB) controleert verzekeraars gebaseerd op de Wft. Op basis van artikel 2:27 Wft moeten verzekeraars beschikken door de DNB afgegeven vergunning tenzij ze zijn uitgezonderd van deze verplichting.

Concluderend is voor Eurail.com een combinatie van verschillende wet- en regelgeving met betrekking tot de LTC relevant. Ten eerste de wetgeving uit titel 17 boek 7 van het Burgerlijk Wetboek van belang. Hierin staan de bepalingen met betrekking tot het verzekeringsrecht. De schadeverzekering heeft daar een eigen plek in. Hierin is de regelgeving voor een schadeverzekering verankerd en zijn regels omtrent de kwesties opzet en roekeloosheid bepaald.

Tevens van belang is de wetgeving omtrent onredelijk bezwarende algemene voorwaarden uit boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en de Europese regelgeving inzake oneerlijke bedingen. Hier moet de LTC aan voldoen op straffe van nietigheid. Ten derde de wetgeving omtrent bewijslast uit het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvording welke de bewijslast bij de verzekerde legt. Tot slot moet de Wet op het financieel toezicht welke een vergunning voor verzekeraars verplicht.

**4.2 Deelvraag 2: Wat moet er aan de LTC veranderd worden om aan de vereisten van het verzekeringsrecht te voldoen?**

De LTC is niet ontworpen met het oog om een verzekering te zijn, maar is ontworpen om te fungeren als een instrument om klanten een simpele, makkelijke manier te geven om de pas te beschermen tegen verlies en diefstal. Om deze reden heeft Eurail.com ook geen vergunning van de DNB op basis van de Wft. Nu de LTC de stempel verzekeringsproduct heeft gekregen moet deze voldoen aan de in deelvraag 1 uiteengezette wet- en regelgeving.[[14]](#footnote-14)

Werking huidige LTC

Tijdens het aankoopproces van de pas krijgt de klant de mogelijkheid te kiezen voor de LTC doormiddel van het aanvinken van het vakje “ja, mijn pas verzekeren” tijdens het afrekenen van de pas in het digitale winkelwagentje. De voorwaarden van de LTC worden vervolgens met de pas meegezonden naar de klant. De LTC is gebonden aan een specifieke pas die online wordt gekocht. Het is niet mogelijk om bijvoorbeeld een pas bij een concurrent te kopen maar de LTC bij Eurail.com. Om deze reden is de pas verzekering ook niet los te bestellen. [[15]](#footnote-15)

Om aanspraak te maken op de LTC moet de klant de stappen zoals deze op de website worden genoemd, volgen. Tijdens de reis zijn er al een aantal handelingen vereist van de klant. Ten eerste moet binnen 24 uur een politierapport of proces-verbaal verkregen worden. Op dit document moet dezelfde naam staan als op de pas. Dit toont nogmaals de link tussen de LTC en de pas aan. Vervolgens moet de klant de reis afmaken met de vervangende trein kaartjes of passen. Uit de website blijkt dat de klant hiermee rekening moet houden met het maximale gedekte resterende bedrag. De klant moet de vervangende treinkaarten of passen bewaren. Bij terugkomst van de reis moet de klant het schadeformulier invullen en opsturen binnen 31 dagen na de laatste geldigheidsdatum van de Interrail pas. De afdeling Claims zal deze vervolgens beoordelen. In de algemene voorwaarden van de LTC wordt dit proces nader omschreven. [[16]](#footnote-16)

Algemene voorwaarden LTC

Op basis van de algemene voorwaarden van de LTC heeft de klant tijdens de effectieve dekkingsperiode recht op terugbetaling van de kosten van een nieuwe pas of vervangende, losse, treinkaartjes tot aan het maximale gedekte bedrag. De algemene voorwaarden geven definities van de belangrijke begrippen die gebruikt worden. Verlies wordt door artikel 2 omschreven als zowel verlies als diefstal.

Artikel 3 geeft aan wat er onder de effectieve dekkingsperiode wordt verstaan: “De periode vanaf het moment van ontvangst van de pas door de klant tot de datum van afloop van de geldigheidsduur die op de Interrail pas is vermeld. Deze polisvoorwaarden zijn alleen van toepassing op verlies dat wordt geleden tijdens de Effectieve Dekkingsperiode.”

Tot slot geeft artikel 4 de algemene voorwaarden van de LTC, de definitie voor het maximale gedekte bedrag, namelijk “het laagste van de twee volgende bedragen: de kosten van gekochte vervangende treinkaartjes of de waarde van het

ongebruikte deel van de Interrail pas berekend over het restant van de totale

geldigheidsduur die op de pas is vermeld.”

Tevens worden verzendkosten en de kosten van het afsluiten van de LTC zelf uitgesloten van dekking en wordt nogmaals bevestigd dat de LTC alleen beschikbaar is in combinatie met bestellingen van www.Interrail.eu.

De voorwaarden stellen vervolgens wat de klant moet doen in geval van verlies of diefstal en hoe een claim ingediend moet worden. Deze sluiten aan bij de stappen op de website. Echter met de belangrijke toevoeging dat het proces-verbaal en de vervangende passen als bewijs moeten worden meegestuurd. Claims waarbij deze ontbreken worden als ongeldig beschouwd net als claims die te laat zijn ingediend. De voorwaarden stellen dat alleen geldige claims worden uitbetaald en geeft een opsomming van claims die niet geldig zijn. Bijvoorbeeld claims als gevolg van oorlog of beschadiging van pas als gevolg van slijtage. Tot slot wordt het proces omtrent het beoordelen en eventueel uitbetalen van claim behandeld en de overige bepalingen inclusief het toepasselijk recht.

Toetsing huidige LTC

De wijze waarop aanspraak gemaakt moet worden op de LTC overtreedt geen wetten of regelgeving. Het is Eurail.com toegestaan de last om te bewijzen dat de pas echt is gestolen bij de klant te leggen en de verzekeraar staat vrij hier eisen aan te verbinden mits deze niet onredelijk bezwarend zijn. Er valt af te vragen of een proces verbaal kan worden beschouwd als het beperken van de bewijslast als bedoeld in artikel 236 aanhef en onder k van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. Het is niet onredelijk dit te verlangen in geval van diefstal. Wat dat betreft wordt de bevoegdheid voor bewijslast niet te erg beperkt. Daarentegen is bij verlies, het verkrijgen van een police report moeilijker. De vraag is hier of dit te beperkend is of niet. De uitspraken van rechters in de vorm van jurisprudentie zullen meer duidelijkheid geven over of dit een redelijke eis is voor de klant. Verder is duidelijk dat de bepalingen in de algemene voorwaarden van de LTC niet overeenkomen met de voorbeelden op de zwarte of de grijze lijst en zijn daarmee niet (mogelijk) onredelijk bezwarend.

De wijze waarop de verzekeringsovereenkomst tot stand komt is wel een punt van zorgen. Op basis van artikelen 233 en 234 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek blijkt dat bij het afsluiten van de LTC de bijbehorende voorwaarden ter kennisgeving aan de klant moeten worden aangeboden. Door het aankoop proces van www.Interrail.eu te doorlopen blijkt dat wanneer de LTC geselecteerd wordt, de web-shop niet de mogelijkheid geeft om de voorwaarden in te zien of hier mee akkoord te gaan alvorens het afsluiten van de overeenkomst. De voorwaarden zijn alleen via een specifieke pagina op de website in te zien en te downloaden. Vanuit de web-shop wordt hier niet naar toe gelinkt.

De LTC wordt tegelijkertijd met de Interrail pas gekocht. Om deze pas te kopen moet eerst akkoord worden gegaan met de algemene voorwaarden van Interrail.eu. De web-shop geeft hier de mogelijkheid de algemene voorwaarden, welke betrekking hebben op de Interrail pas, in te zien. De voorwaarden van de LTC worden wel met de pas mee naar de klant gezonden maar dit is na de koop en dus na het sluiten van de overeenkomst. Wanneer de klant niet op redelijke wijze kennis heeft kunnen nemen van de algemene voorwaarden van de LTC zijn deze vernietigbaar.

Tot slot heeft Eurail.com geen vergunning op basis van artikel 2:27 van de Wft. Op basis van dat artikel is het tevens verboden een bedrijf als schadeverzekeraar uit te voeren zonder een dergelijke vergunning. Voor Eurail.com is deze kwestie buiten de scope van het onderzoek is omdat zij niet vergunning-plichtig zijn en ook niet wensen te zijn.

Op basis van de uiteengezette wet- en regelgeving uit de eerste deelvraag blijkt dat de LTC aan het merendeel van deze eisen voldoet. Echter is wel de vraag gerezen of de eis van een police report redelijk is wat betreft het verlies van pas. Tevens zal het afsluiten van de LTC veranderd moeten worden. Bij het afsluiten van de LTC zal de klant in de gelegenheid moeten worden gesteld kennis te nemen van de algemene voorwaarden van de LTC. Op deze manier biedt Eurail.com deze voorwaarden aan ter kennisneming conform de wet. Op de andere punten is de LTC niet in overtreding.

**4.3 Deelvraag 3. Wat zijn voor Eurail.com de relevante kenmerken van een klantgerichte verzekeraar?**

De opdrachtgever geeft duidelijk aan dat klantvriendelijkheid hoog in het vaandel staat. De opdrachtgever wilt weten in hoeverre zij kan meten of zij zich gedraagt als een goed, klantvriendelijk en klantgericht bedrijf. Dit hangt samen met de Excellent Customer service van Eurail.com. In de wet ontbreken duidelijke maatstaven of eisen welke verklaren waar een klantvriendelijke verzekeraar aan moet voldoen. De uit Artikel 12 van boek 3 van het Burgerlijk Wetboek voortvloeiende redelijkheid en billijkheid kunnen een indicatie geven waaraan moet worden voldaan. Deze criteria geven namelijk aan wat in verbintenissenrecht sociaal aanvaardbare normen zijn. Het vraagstuk van de opdrachtgever gaat echter verder dan dat. Deze vraag om duidelijkere maatstaven.

De zoektocht naar deze maatstaven begint in de literatuur. Van Huizen geeft aan dat schade- en levensverzekeraars zich hebben verenigd in het Verbond van verzekeraars Lidmaatschap van dit verbond is niet verplicht. Dit verbond voert echter wel relevante onderzoeken uit. [[17]](#footnote-17)

Uit het onderzoek “Hoe kan verzekeren eenvoudiger worden gemaakt?” uitgevoerd in opdracht van het Verbond van Verzekeraars wordt duidelijk dat een verzekering voor de klant eenvoudig te begrijpen moet zijn om als klantvriendelijk te worden beschouwd. Duidelijk is dat de consument de wens heeft dat de polisvoorwaarden beknopt zijn en in een voor de consument begrijpelijke taal. [[18]](#footnote-18)

Het onderzoek heeft aan de hand van antwoorden die zijn gegeven op vragen in een vragenlijst criteria gesteld waaruit blijkt of een verzekering als eenvoudig wordt beschouwt door de consument of niet. De consument geeft duidelijk aan dat een verzekering als eenvoudig wordt beschouwd als precies duidelijk is wat er verzekerd is op de polis. Veel mogelijke uitsluitingen op de dekking maakt de verzekering complex. Dit sluit aan bij de wens van de opdrachtgever om meer duidelijkheid te creëren ten aanzien van gevallen waar klachten over zijn wel of niet binnen de dekking vallen teneinde de LTC klantvriendelijker te maken. Verder is voor de opdrachtgever relevant dat de consument het eenvoudig kunnen indienen van een claim als positief ervaart. Uit onderzoek blijkt dat de twee belangrijkste punten voor een positief beeld van een verzekeraar voortvloeit uit de goede afhandeling van een claim en het verkrijgen van duidelijke informatie.[[19]](#footnote-19)

De stichting Toetsing Verzekeraars heeft het Keurmerk ‘Klantgericht Verzekeren’. Hoewel de opdrachtgever niet noodzakelijk zijn verzekering wil voorzien van dit keurmerk, geven de voorwaarden waaraan moet worden voldaan ter verkrijging van dit keurmerk wel aan wat belangrijke elementen zijn om de kwaliteit van een verzekering te meten. [[20]](#footnote-20)

Het handboek van het keurmerk heeft drie prestaties namelijk:

I de klant begrijpt het product, II het product is geschikt voor de klant en III de dienstverlening is van optimale kwaliteit. Deze mondden vervolgens uit in verschillende normen welke door het handboek worden behandeld. Een aantal van toepassing voor de opdrachtgever, namelijk:

* heldere voorlichting en taalgebruik,
* reactietermijnen,
* klachtenbehandelingen,
* claimbehandelingen,
* telefonisch contact,
* e-mail behandelingen,
* kwaliteitsbeleid,
* interne kwaliteitsaudits,
* klanttevredenheidsonderzoek,
* fraude beleid. [[21]](#footnote-21)

Aan de hand van de verschillende literatuur is de conclusie dat voor Eurail.com verschillende relevante kenmerken essentieel zijn om te beoordelen wat een klantgerichte verzekeraar is. Duidelijk is dat de kenmerken voornamelijk verklarend van aard zijn. Het gaat om punten die voor de consument de verzekering makkelijker te begrijpen maken. Ondanks dat een klant nooit blij zal zijn met een afgekeurde claim, is duidelijkheid in combinatie met een goede dienstverlening prioriteit voor klantgericht verzekeren. Tevens is duidelijk dat Eurail.com intern en bij haar klanten moet blijven onderzoeken wat het niveau van de klantenservice is omtrent bijvoorbeeld de reactie termijnen en e-mail behandelingen. Dit hoort ook bij klantgericht verzekeren.

**4.4 Deelvraag 4: In hoeverre kan op basis van jurisprudentie een claim geweigerd worden op grond van het police report?**

Fraude is een hot topic voor elk bedrijf en al helemaal verzekeraars, daarom wilt Eurail.com niet klakkeloos aan iedere klant waarvan ze vermoedt dat er misschien fraude in het spel is toch moeten uitbetalen. Het police report is een bewijsmiddel en fungeert als drempel bij het indienen van de claim. Met het stellen van de eis van ene police report probeert Eurail.com fraude of het ten onrechte verhogen van de claim te voorkomen. Voor de afdeling Claims is deze eis dus onmisbaar om te beoordelen of een claim terecht is of niet. In de huidige situatie worden alle claims zonder police report direct afgewezen op basis van artikel 4.2 van de LTC voorwaarden. Er zijn ook cases waarin de klant wel een police report heeft maar de afdeling Claims nog een sterk vermoeden van fraude heeft. In de huidige situatie kunnen zij daar niet tegen optreden vanwege de aanwezigheid van een police report. Dit is volgens de voorwaarden in combinatie met vervangende tickets namelijk voldoende voor het uitbetalen van ene claim. Indien op basis van artikel 941 lid 5 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, de klant echter geen recht heeft op dekking indien deze onjuiste feiten aan de verzekeraar mededeelt met de opzet de verzekeraar te misleiden. De jurisprudentie die in deze deelvraag wordt behandeld geeft een afbakening van de scenario’s en geeft aan wanneer Eurail.com ondanks een police report toch dekking kan weigeren.

De klachten van de klanten omtrent de Police Report maken duidelijk dat het in de praktijk bijna onmogelijk is bijvoorbeeld een aangifte te verkrijgen. Klanten bestempelen deze eis daarom veelal als onredelijk. Uit ervaring van Eurail.com blijkt dat dit klopt. Bij diefstal is een aangifte al lastig te verkrijgen door taal barrières en medewerking krijgen van agenten. Bij verlies is dit nog lastiger wegens het ontbreken van een strafbaar feit.

Jurisprudentie zal ook weergeven of het ontbreken van het police report een terechte grond is om dekking te weigeren. Uit het juridisch kader van de eerste deelvraag blijkt in ieder geval dat de bewijslast in eerste instantie bij de klant ligt. Naar aanleiding van het bovenstaande is dit topic opgesplitst in scenario’s met betrekking tot ten eerste een police report bij verlies van pas. Ten tweede geen police report bij diefstal en tot slot police report bij diefstal maar toch het vermoeden van fraude.

Uit het vooronderzoek met betrekking tot het juridisch kader van dit onderzoek is gebleken dat de rechters zich veelvuldig uitspreken over de eisen die mogen worden gesteld aan de bewijslast in uitspraken waar het bewijs wel geleverd is. Die uitspraken bevatten dus in beginsel een oordeel over wat er wel en niet redelijkerwijs geëist mag worden van een klant. Om deze reden zijn de uitspraken omtrent police report en vermoeden van fraude en geen police report bij verlies van pas gebundeld.

Topic: Geen police report bij diefstal.

Onderstaande uitspraken dragen bij aan beantwoording van de deelvraag door antwoord te geven op de vraag in welke scenario’s een claim weigeren wegens het ontbreken van een police report bij diefstal gegrond is.

*RB Midden-Nederland 27 mei 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:3426*

Inhoud geschil:

De stichting AlleKleur (hierna: Allekleur) exploiteert een die is gespecialiseerd in geestelijke gezondheidszorg aan immigranten en expats. AlleKleur had de behandelingen uitbesteed aan de vennootschap AlleKleur B.V. Vanwege het faillissement van deze vennootschap heeft zij haar activiteiten inmiddels gestaakt. De stichting werkt op basis van rechtstreekse declaratie bij de verzekeraar. Op basis van de polisvoorwaarden is bij het bewijzen van de declaraties een verwijsbrief nodig. Verzekeraar weigert uitbetaling van enkele claims wegens het ontbreken van de benodigde verwijsbrieven.

Link naar Eurail.com:

In deze uitspraak wordt besproken of de verzekeraar terecht een claim weigert uit te betalen omdat er niet aan een eis voor bewijs uit de polisvoorwaarden is voldaan. In deze casus een verwijsbrief. In geval van Eurail.com zou dat de police report zijn.

Oordeel Rechtbank:

De rechtbank oordeelt dat voor de gevallen waarin geen verwijsbrief is geleverd de verzekeraar terecht dekking weigert te vergoeden. Dat Allekleur kan bewijzen dat zij een verwijsbrief zou krijgen vanwege de ernst van de klachten doet hier niet aan af. De voorwaarden was namelijk dat er feitelijk een verwijsbrief zou worden overlegd. Niet dat de klachten ernstig of serieus genoeg waren.

Conclusie:

De uitspraak is relevant voor het scenario waarin klant geen police report heeft terwijl deze hier wel redelijkerwijs de mogelijkheid toe had. Deze uitspraak bevestigt dat het niet verkrijgen van een police report wanneer deze geen onmogelijke eis is een terechte grond is om een claim te weigeren.

Ondanks de bekende problemen met het verkrijgen van een police report zijn namelijk ook genoeg scenario’s waarin een police report wel te verkrijgen zijn bijvoorbeeld, diefstal in de stad waar de aangifte wordt gedaan. Als de klant om wat voor reden dan ook besluit niet naar de politie te gaan kan dekking terecht worden geweigerd. Bijvoorbeeld als de klant bijvoorbeeld reis niet onderbreken door langer in de stad te blijven of de diefstal simpelweg niet kan bewijzen.

*RB Arnhem, 12 maart 2008, ECLI:NL:RBARN:2008:BC7216*

Inhoud geschil:

Verzekerde heeft geprobeerd een vergoeding van hernia- en stenoseoperatie in Alpha Klinik (München) te krijgen. Verzekeraar weigert geld uit te keren omdat verzekerde een verwijsbrief mist welke verplicht zijn op basis van de polisvoorwaarden. Verzekerde betoogd dat ze een document van haar dokter heeft en dat deze ook volstaat als verwijsbrief. In casus heeft klant het wel geprobeerd maar niet de juiste stukken overlegd. Echter doet dit niet af aan het feit dat niet aan de polisvoorwaarden is voldaan. Klant was wel in staat aan deze polisvoorwaarde te voldoen.

Link naar Eurail.com:

Eurail.com mag een vergoeding afwijzen wegens het ontbreken van cruciale eis in de polisvoorwaarden. Conclusie valt te trekken dat dit geld voor de situatie waarin de klant wel aan de eis had kunnen voldoen maar hier niet in is geslaagd. Klant gaat bijvoorbeeld naar conducteur en vraagt om een schriftelijke verklaring in plaats van naar de politie voor een police report.

Oordeel Rechtbank:

De Rechtbank is van oordeel dat de verzekeraar gezien de aard van de verzekering, namelijk zorg terecht eisen stelt aan het bewijsstuk verwijsbrief. Vordering eiseres is afgewezen wegens het ontbreken van een verwijsbrief zoals vereist volgens de polisvoorwaarden.

Conclusie:

Indien een klant geen politie aangifte maar bijvoorbeeld brief van spoorwegpersoneel overlegt zonder datum of handtekening, dan mag een claim worden afgewezen als deze niet voldoet aan de eisen van een police report zoals bedoeld in de polis. Er zal dus wel rekening gehouden moeten worden met de inhoud van het bewijsstuk. Ondanks dat het in deze uitspraak gaat om de zorg kan er wel een duidelijke link worden gelegd met betrekking tot eisen van bewijslast. Immers is het niet onredelijk om bij diefstal aangifte bij de politie te doen.

*Hof Den Bosch 20 januari 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:136.*

Inhoud geschil:

Een akkerbouwbedrijf (hierna: Akkerbouw) die uien teelt enerzijds en een groothandel (hierna: Uien BV) anderzijds hebben een overeenkomst gesloten omtrent het leveren van en betalen van partijen uien. Uien BV heeft aangegeven ontevreden te zijn over een levering uien. Akkerbouwbedrijf weigert schadevergoeding omdat Uien BV niet binnen 24 uur expertise onderzoek heeft laten uitvoeren. Hetgeen onderdeel is van de voorwaarden van de overeenkomst.

Link met Eurail.com:

Het gaat in deze uitspraak niet om een verzekering of om een consument. Wel geeft de rechter in deze uitspraak oordeel over het voldoen aan de voorwaarden van een overeenkomst binnen het tijdbestek van 24 uur en of dit redelijk is te verwachten van de tegenpartij. Volgens artikel 2.1 van de polisvoorwaarden van de LTC moet de binnen 24 uur na ontdekking verlies of de diefstal van de pas het verlies aangeven bij de plaatselijke politie en om een exemplaar van het proces-verbaal vragen.

Oordeel Hof:

Het Hof oordeelt met betrekking tot de 24 uur dat het voor Uien BV onmogelijk was om in deze tijd een expertise onderzoek uit te voeren. In het bijzonder omdat deze ook nog eens in een ander land moest plaatsvinden. Aangezien deze voorwaarden de bevoegdheid van Uien BV om bewijs te leveren uitsluit indien deze zich niet aan de 24-uurs termijn houdt wordt deze als een onredelijk bezwarend beding gezien zoals bedoeld in artikel 236 aanhef en onder k van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

Conclusie:

Voor Eurail.com is de conclusie dat een police report binnen 24 uur verkrijgen mag indien dit gezien de omstandigheden niet onmogelijk is voor de klant. Normaliter hoeft een klant niet ver te reizen of extreme moeite te doen om bij een politiebureau te komen. Logischerwijs valt te stellen dat een stad met een trein station ook een politiebureau zal hebben of dat deze niet extreem ver weg zal zijn.

Tevens mag bewijslevering niet worden beperkt worden of uitgesloten worden. Indien een klant dus tot extreme moeite moet gaan om een police report te verkrijgen moet deze in demogelijkheid worden gesteld op andere wijze bewijs te leveren. Bijvoorbeeld een verklaring van een trein conducteur.

Topics: wel police report toch vermoeden van fraude & police report bij verlies van pas:

Onderstaande uitspraken dragen bij aan de beantwoording van de deelvraag door antwoord te geven op de vraag in welke scenario’s een claim weigeren wegens het vermoeden van fraude ondanks dat klant heeft voldaan aan het vereisten van een police report en of claims geweigerd mogen worden zonder police report in geval van verlies van pas.

*Hof Den Haag 7 oktober 2014 ECLI:NL:GHDHA:2014:3089*

Inhoud geschil:

Verzekerde claimt diefstal van een oldtimer auto en heeft daarvan tevens aangifte gedaan. Verzekeraar weigert uit te keren omdat volgens deze de diefstal niet heeft plaats gevonden en de verzekerde onvoldoende heeft aangetoond dat deze is gestolen ondanks de aangifte.

Link naar Eurail.com:

Het hof spreekt zich uit over de eisen die mogen worden gesteld aan de bewijslast van de klant. Tevens geeft het hof een oordeel over de wijze waarop de verzekeraar tegenbewijzen levert om dekking te weigeren.

Oordeel Hof:

Met betrekking tot bewijsvoering van de verzekerde oordeelt het hof dat voor bewijzen van diefstal niet al te hoge eisen mogen worden gesteld. Voldoende is dat verzekerde met het bewijs van feiten en omstandigheden voldoende aannemelijk maakt dat diefstal heeft plaatsgevonden. Hof gaat mee in uitspraak van de Hoge raad van 28 oktober 1994 met vindplaats NJ 1995, 14.

Inconsistentie:

Aangezien verzekerde zijn verklaring tijdens het verhoor meermaals heeft gewijzigd is deze niet meer geloofwaardig. Unigarant heeft de gestelde diefstal gemotiveerd betwist en kan hierdoor aanvullende eisen stellen aan het bewijs dat moet worden geleverd om diefstal aan te tonen. De betwisting is succesvol omdat de verzekerde stelde dat persoon [X] van de Mercedez-Benz dealer te Den Haag een schriftelijk verklaring had ingediend maar dat deze bleek na een telefoontje van de verzekeraar naar deze vestiging daar niet werkzaam te zijn. De aanvullende bewijslast zal moeten bestaan uit het weerleggen van de bevindingen van de verzekeraar.

Conclusie:

Uit deze uitspraak wordt duidelijk dat indien de klant kan bewijzen dat diefstal heeft plaats gevonden en er geen aanleiding is uit het verhaal van de klant of de toedracht er geen te hoge eisen mogen worden gesteld aan het bewijzen hiervan. Hieruit is duidelijk dat in geval van verlies dat als de politie geen aangifte wilt opnemen maar klant op andere wijze kan bewijzen dat verlies heeft plaats gevonden dekking niet geweigerd mag worden. De LTC strekt immers tot verzekeren van diefstal en verlies. Diefstal is hier natuurlijk iets anders dan verlies maar de beoordeling van de eisen die worden gesteld aan de bewijslast zijn in beide gevallen toe te passen.

Voorts wordt duidelijk dat het verhaal van de klant sterk meeweegt. Indien deze op belangrijke punten inconsistent is mag Eurail.com aanvullend bewijs vragen. Indien de klant hier niet aan kan voldoen mag dekking worden geweigerd. Eurail.com zal dus doormiddel van doorvragen op de klant en/of onderzoek moeten bewijzen dat de aangedragen feiten onjuist zijn.

*RB Arnhem 30 november 2012, ECLI:NL:RBARN:2012:BY5769*

Inhoud:

Na diefstal van zijn auto vordert de verzekerde uitkering van de verzekeraar. Verzekerde heeft aangifte gedaan bij de politie op dezelfde dag. Naar aanleiding van de claim heeft verzekeraar, Bovemij Financiële Diensten B.V. onderzoek laten verrichten naar de toedracht van de diefstal. Onderdeel van dit onderzoek was de sleutel van verzekerde. Door twijfels omtrent het verhaal en de feiten van de afgegeven sleutel is de claim geweigerd.

Link met Eurail.com:

De afdeling Claims mag geen onmogelijke eisen stellen aan het te leveren bewijs. Een proces-verbaal is normaliter voldoende. Verder oordeelt de rechtbank over het weigeren van een claim wegens twijfels omtrent het verhaal van de klant.

Oordeel Rechtbank:

Aan het bewijzen van diefstal mogen geen onmogelijke eisen worden gesteld. Dit betekent niet dat elke verklaring van de verzekerde volstaat als bewijs. Een proces-verbaal van aangifte en afgifte van de originele sleutels en het kentekenbewijs zullen normaliter voldoende zijn. Echter kunnen de omstandigheden van diefstal er toe leiden dat er meer eisen worden gesteld aan het te leveren bewijs. De Rechtbank is van oordeel dat de verzekeraar door middel van een deskundig rapport voldoende heeft bewezen dat de toedracht van diefstal niet vast is komen te staan door het geleverde bewijs van de verzekerde. Er is genoeg twijfel over de diefstal, de vordering van de eiser is daarom afgewezen.

Conclusie:

Voor Eurail.com is de relevante conclusie uit deze uitspraak dat indien zij kan bewijzen dat het verhaal van de klant niet klopt, zij extra eisen aan de bewijslast mogen geven. Een Police Report is dan niet meer voldoende voor de klant. Dit kan voorkomen wanneer de klant en proces-verbaal zegt dat de pas is gestolen uit een trein op een specifiek tijdstip en na raadplegen van de dienstregeling blijkt dat op dat tijdstip de desbetreffende trein niet reed.

*Hof Arnhem 8 november 2011, ECLI:NL:GHARN:2011:BU4513*

Inhoud geschil:

Bij verzekerde heeft een woninginbraak plaatsgevonden. Verzekeraar weigert uit te keren en heeft nader onderzoek ingesteld omdat de toedracht onvoldoende duidelijk zou zijn gemaakt door de verzekerde.

Link naar Eurail.com:

Een klant weet niet altijd de precieze toedracht van het verlies of de diefstal van de pas.

Daarom mogen geen onmogelijke eisen worden gesteld aan de bewijslast. Is een aangifte in 24 uur een onmogelijke eis en mogen claims worden geweigerd wegens een onduidelijke toedracht?

Oordeel Hof:

Kenmerkend voor diefstal is dat de toedracht onduidelijk is. Daarom mogen aan het achterhalen van de toedracht geen onmogelijke eisen worden gesteld. Tevens betekent dit dat de hulpfeiten die het doel hebben de diefstal aannemelijker te maken des te belangrijker worden en dus ook samenhangend en eenduidig moeten zijn.

Door uitgebreid onderzoek heeft verzekeraar onjuistheden aangetoond met betrekking tot onder andere de herkomst en de waarde van de gestolen goederen. Verder blijktuit de verklaringen in combinaties met foto’s ingebracht door de verzekeraar dat de inbraak zoals klant claimt dat deze is gebeurt niet te rijmen is met de aangetroffen sporen. Hierdoor is bewijs van diefstal voldoende betwist.

Conclusie:

Uit de beoordeling van het Hof kan worden opgemaakt dat bij verlies dat volgt uit een onduidelijke toedracht Eurail.com geen hoge eisen aan de bewijslast mag geven. De conclusie valt te daarom te trekken dat indien de hulpfeiten diefstal aannemelijk genoeg maken, het weigeren van dekking wegens het ontbreken van aangifte alleen mag, als het verkrijgen van deze aangifte niet onredelijk moeilijk is. Dit betekent direct ook dat indien de hulpfeiten van de klant onduidelijk zijn er hogere dan wel extra eisen mogen worden gesteld aan de bewijslast.

*RB Haarlem 3 november 2011, ECLI:NL:RBHAA:2005:AU5731*

Inhoud geschil:

Verzekerde heeft op 27 april 2003 aangifte gedaan bij de plaatselijke politie van verlies van een zwarte leren dames tas met daarin onder andere een ledere portemonnee met geld bedrag van 1.200 euro. Verzekerde heeft vervolgens schadeclaim ingediend bij de reisverzekering. De verzekeraar had twijfels naar aanleiding van de inhoud van de portemonnee en omdat de aangifte afweek van het verhaal van de verzekerde. Na doorvragen verandert verzekerde haar verhaal op enkele punten en ziet vervolgens af van uitkering. Verzekeraar vordert onderzoekskosten.

Link naar Eurail.com:

Ondanks dat het niet gaat om het verlenen van dekking maar vorderen van onderzoekskosten wordt in deze uitspraak duidelijk dat een proces-verbaal van aangifte bij de politie niet direct voldoende bewijslast is. De uitspraak geeft aan dat het verhaal en consistentie daarvan van de klant belangrijk is.

Oordeel Rechtbank:

De rechtbank geeft aan dat voldoende duidelijk is gemaakt dat verzekerde schade heeft geleden. Echter gaat het er in deze zaak om of de verzekerde onjuiste en/of onvolledige opgave van feiten heeft gegeven aan de verzekeraar. Doordat de verzekeraar met een bon van de koop kan bewijzen dat het gestolen object niet is gekocht op datum waarvan verzekerde zegt dat die is gekocht is al voldoende reden om te zeggen dat verzekerde onware opgave van feiten heeft gegeven. Aangezien in de polisvoorwaarden is aangegeven dat dekking is uitgesloten bij onware opgave van feiten zou verzekeraar terecht dekking mogen uitsluiten.

De rechtbank oordeelt in het voordeel van de verzekeraar.

Conclusie:

Ondanks dat er aangifte is gedaan kan indien het verhaal van de klant daar reden toe geeft de afdeling Claims om opheldering vragen. Door opgave van onware feiten kan dekking op basis van een polisvoorwaarde worden geweigerd ondanks dat er aangifte als bewijslast is toegevoegd. Naast artikel 941 lid 5 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek welke opzettelijk onjuiste informatie geven tot doel misleiding behandeld zou een voorwaarde in de polis dus verstandig zijn.

*RB Rotterdam 7 juli 2010, ECLI:NL:RBROT:2010:BN4541*

Inhoud geschil:

Echtgenoot van verzekerde heeft op 11 mei 2009 aangifte gedaan van diefstal van auto.

Auto is gekregen met 1 passende sleutel Verzekerd bij verzekeraar Achmea. Verzekerde heeft vervolgens een claim ingediend bij Achmea. Een medewerker van Achmea heeft vervolgens onderzoek gedaan naar de toedracht van de diefstal. Hieruit blijkt dat de informatie van de verzekerde omtrent het laatste gebruik van de auto en de kilometertelling niet overeen komen met de informatie uit de sleutel van de auto. De verzekeraar weigert dekking op grond van het feit dat verzekerde onjuiste informatie heeft verstrekt.

Link naar Eurail.com:

Een auto is een ander type voorwerp dan een Interrail pas. Echter wordt in beide situaties gevraagd naar de toedracht en een proces-verbaal van aangifte bij de politie. Wanneer mag Eurail.com terecht meer bewijs vragen? Dit kan van belang zijn in bijvoorbeeld een scenario waarin de klant een police report heeft maar geen vervangende passen en verder bewijs dus ontbreekt.

Oordeel:

Verzekerde heeft middels onderzoek bij de BMW dealer en een sleuteldeskundige voldoende bewezen dat verzekerd onjuiste opgave van feiten heeft gegeven aan de verzekeraar. Volgens de sleutel is deze het laatst gebruikt op 28 februari. Echter staat vast dat er daarna nog met de auto is gereden. Conclusie is daarom dat er een tweede sleutel moet zijn waarop is gereden. Rechtbank heeft de zaak aangehouden en verzekerde de mogelijkheid gegeven om reactie te geven op de betwistingen van verzekeraar.

Conclusie:

In geval van aangifte bij verlies of diefstal van een pas kan Eurail.com door een goede onderbouwing de vraag om meer bewijs rechtvaardigen. Alleen een aangifte voldoet dan dus niet. Indien de klant meerdere bewijzen niet kan aanvoeren mag dekking dus worden geweigerd. Als klant op andere wijze diefstal kan bewijzen moet er wel uitgekeerd worden. Het is echter wel duidelijk dat de weerlegging van Eurail.com omtrent hetgeen de klant verteld solide moet zijn. Onwaarheden moeten aan het licht komen.

*Hof Den Bosch 3 maart 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:679*

Inhoud geschil:

Verzekerde heeft op 6 december 2009 aangifte gedaan van diefstal. Als gevolg daarvan heeft verzekeraar Interpolis onderzoek ingesteld omdat er geen sporen van braak waren en het verhaal van de verzekerde niet volledig kloppend was. Verzekeraar beroept zich op opzettelijk onjuiste feiten geven met doel verzekeraar te misleiden.

Link naar Eurail.com:

Wel een police report maar toch vermoeden van fraude omdat het verhaal van de klant niet kloppend is. Deze uitspraak geeft aan wat de grens is van het vertellen van onwaarheden met het doel de verzekeraar te misleiden.

Oordeel Hof:

Het Hof is van oordeel dat, omdat niet is vast komen te staan op welke wijze diefstal heeft plaats gevonden, dit niet betekent dat de diefstal niet heeft plaats gevonden. Tevens heeft verzekeraar door aan te tonen dat bepaalde details niet kloppen onvoldoende betwist dat de diefstal niet heeft plaats gevonden of dat verzekerde bewust onware opgave van feiten heeft gedaan met doel verzekeraar te misleiden. Het gaat hier erom dat verzekerde zei een aantal zaken zelf gekocht te hebben terwijl deze van zijn vriendin waren gekregen en een verschil in datum op een bon.

Conclusie:

Dat niet vast komt te staan op welke wijze inbraak is gebeurt betekent niet dat deze niet is gebeurt. Indien verzekerde op mindere omliggende feiten onwaarheden verteld is dit geen reden om aan te nemen dat verzekerd opzettelijk onwaarheden verteld om verzekeraar te misleiden en dus op basis van artikel 941 lid 5 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek dekking uit te sluiten.

Uit deze uitspraak blijkt dat het simpelweg gaten prikken in het verhaal van de verzekerde een onvoldoende grond is om dekking te weigeren

*Hof Den Bosch 26 mei 2009, ECLI:NL:GHSHE:2009:BI7715*

Inhoud geschil:

In de ochtend van 17 juli 2005 is verzekerde met zijn gezin op de ringweg rond Madrid beroofd. Verzekerde heeft dezelfde middag aangifte gedaan bij de politie van Madrid te Spanje. De broer van verzekerde heeft hierin als tolk opgetreden. Verzekeraar Fortis heeft onderzoek verricht en weigert dekking. Fortis voert verschillende redenen aan waaronder dat het verhaal van verzekerde omtrent te toedracht niet overeenstemt met het proces-verbaal van de aangifte bij de politie in Madrid en dat daarom onjuiste informatie aan de verzekeraar is verschaft.

Link met Eurail.com:

De uitspraak is relevant voor Eurail.com omdat deze als verkoper van treinpassen veel te maken heeft met reizigers. Een verschil tussen omschrijving in proces-verbaal en omschrijving van de klant hoeft geen reden te zijn om een claim af te wijzen.

Oordeel Hof:

Het Hof acht het feit dat de proces-verbaal niet op alle punten overeenkomt met het verhaal van de klant niet voldoende om aan te nemen dat de verzekerde onjuiste opgave van feiten heeft gegeven met het doel de verzekeraar te misleiden. Daarmee speelt mee dat de verzekerde de taal Spaanse niet machtig is en dat de tolk niet aanwezig was bij de diefstal dus er een duidelijke taalbarrière is. Vrouw van verzekerde spreekt ook amper Nederlands derhalve kunnen communicatieve problemen makkelijk leidden tot een verschil in verklaring.

Tevens is een proces-verbaal een beknopte weergave van de gebeurtenissen en details komen daar niet goed aan de orde. Beroep op artikel 941 lid 5 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek slaagt derhalve niet. Fortis heeft onvoldoende kunnen bewijzen dat de verzekerde opzettelijk onjuiste opgave van feiten heeft gegeven.

Conclusie:

Inconsistent verhaal dus niet altijd reden om dekking te weigeren op basis van artikel 941 lid 5 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Eurail.com kan alleen dekking weigeren indien verschillen in proces-verbaal en verhaal van de klant er op wijze dat de klant opzettelijk onjuiste weergave van feiten heeft gegeven. Verschil tussen inhoud van het proces-verbaal en verhaal van klant moet dus aanzienlijk zijn. Kleine verschillen door communicatieve factoren zijn niet voldoende.

*HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7070*

Inhoud geschil:

Verzekerde claimt dat de auto is gestolen de nacht van vrijdag 19 op zaterdag 20 januari 1996. Tevens blijkt dat op 19 januari 1996 rond 23:45 uur de politie te Vlijmen van een onbekend gebleven persoon de melding ontvangen dat nabij de Nieuwkuykseweg te Vlijmen een auto in brand stond. De politie heeft vastgesteld dat het uitgebrande voertuig de auto van verzekerde was. De verzekerde heeft een claim ingediend gebaseerd op diefstal. Verzekeraar weigert uit te keren omdat deze diefstal betwist.

Link naar Eurail.com:

Eurail.com mag eisen stellen aan bewijs van diefstal, zoals een police report, deze eisen mogen niet hoog zijn. Indien fraude wordt vermoed mogen er dan aanvullende eisen worden gesteld of is een police report voldoende? Deze uitspraak geeft inzicht in wanneer een verzekeraar ondanks de aanwezigheid van een police report toch een claim mag weigeren.

Oordeel Hoge Raad:

De Hoge raad bevestigd hier wederom dat er geen te hoge eisen mogen worden gesteld aan het bewijzen van diefstal. Verzekerde volstaat met leveren van bewijs van feiten en/of omstandigheden die voldoende aannemelijk maken dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden. Verder oordeelt de Hoge Raad dat het proces-verbaal door verzekerde aangevoerd initieel voldoet aan de bewijslast. Echter heeft de verzekeraar op succesvolle wijze aannemelijk gemaakt dat er twijfel bestaat over de daadwerkelijke diefstal en moet de verzekerde extra bewijzen aanleveren.

Conclusie:

In eerste instantie is een police report dus altijd voldoende om diefstal aannemelijk te maken. Alleen indien de verzekeraar kan betwesten dat diefstal niet aannemelijk is mogen er hogere eisen worden gesteld.

Dekking kan dus niet zomaar worden uitgesloten. Het is duidelijk een combinatie van hetgeen de klant aanvoert en het proces-verbaal en hetgeen de afdeling Claims kan aanvoeren dit te betwisten. Indien klant niet aan verdere eisen van bewijs kan voldoen is dekking terecht uit te sluiten.

Conclusie deelvraag

Met betrekking tot het topic: ‘geen police report bij verlies van pas’, blijkt uit de uitspraken van de gerechtelijke instanties het volgende. De uitspraken overlappen elkaar maar er is een duidelijke lijn zichtbaar. Alle rechters volgen de lijn van de Hoge raad in uitspraak HR 28 oktober 1994, NJ 1995, 14 waarin wordt duidelijk gemaakt dat er geen te hoge eisen mogen worden gesteld aan het leveren van bewijs. Deze uitspraak op zichzelf staand maakt al duidelijk dat een police report vragen bij het verlies van een pas, wat in de praktijk als erg moeilijk dan wel onmogelijk wordt ervaren, als een te hoge eis kan worden beschouwt. Het is daarmee dus onredelijk voor Eurail.com om dekking te weigeren wegens het ontbreken van een police report wanneer het verlies van de pas betreft. Helemaal omdat uit gesprekken met de medewerkers van Eurail.com is gebleken dat het nagenoeg onmogelijk is om in geval van verlies een police report te verkrijgen omdat er geen strafbaar feit is gepleegd.

Verder wordt in de uitspraken, met betrekking het topic: ‘wel een police report bij diefstal maar toch een vermoeden van fraude, het volgende duidelijk. Een proces-verbaal van de aangifte voor het bewijs van diefstal is in beginsel genoeg. Er zijn echter scenario’s waarin Eurail.com dekking mag weigeren ondanks dat er een police report is vanwege het vermoeden

van fraude. Duidelijk is dat wat betreft artikel 941 lid 5 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, het vooral in de rechtspraak gaat om wat voor feiten onwaar zijn. Er zit in de lijn van de rechtspraak duidelijk verschil tussen details en cruciale feiten die onwaar zijn. De aard van deze feiten bepalen of er daadwerkelijk sprake is van opzet met doel de verzekeraar te misleiden. Indien er over belangrijke feiten onwaarheden zijn verteld zoals wanneer de Interrail pas is gestolen of waar de diefstal heeft plaats gevonden mag Eurail.com om extra aanvullende bewezen vragen. De opdrachtgever om extra bewijzen mag vragen. Indien de klant deze niet kan overleggen of bewijs van Eurail.com op zijn beurt kan weerleggen mag een claim terecht worden geweigerd.

Duidelijk wordt wel dat rechters de klant de kans willen geven het tegenbewijs van de verzekeraar te weerleggen. Het is daarom aan te raden dat als Eurail.com besluit tegen bewijs te willen aanvoeren ze de klant de mogelijkheid geven hierop te reageren alvorens een beslissing te nemen. Als klant zich niet kan verklaren of geen extra bewijs kan aanleveren is dekking weigeren toegestaan.

Tot slot het topic: ‘geen police report bij diefstal’. Uit de uitspraken met betrekking tot het ontbreken van cruciale bewijslast blijkt dat Eurail.com terecht een beroep mag doen op het ontbreken van een police report bij diefstal mits de klant niet tot extreme moeite wordt gedwongen om deze te bemachtigen. Eurail.com mag als verzekeraar specifieke eisen aan het bewijzen van diefstal leggen zolang deze maar niet te hoog zijn. Bij diefstal is het doen van aangifte een vrij algemeen beschouwd logische stap en daarom geen hoge eis. Wanneer een klant van Eurail.com dus niet kan voldoen aan deze eis uit de polis mag dus terecht dekking worden geweigerd.

**4.5 Deelvraag 5. In hoeverre kan op basis van jurisprudentie een claim geweigerd worden door eigen schuld?**

Eurail.com wilt klantvriendelijk zijn en klachten terugdringen. Het is echter niet de bedoeling dat iedereen die opzettelijk roekeloos of onvoorzichtig met de pas omgaat een beroep kan doen op de LTC. In de huidige situatie wordt hier niet tegen opgetreden en bij een vermoeden van eigen schuld de claim alsnog uitbetaald.

Voor de eigen schuld kwestie is het belangrijk te weten hoe de wet zich in beginsel uitspreekt over de eigen schuld van een verzekerde. Artikel 952 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek stelt dat een verzekeraar geen schade hoeft te vergoeden indien die schade met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt. Uit literatuur blijkt dat dit artikel tevens ziet op grove eigen schuld en dat van eigen schuld wordt gesproken indien de schuld verwijtbaar is. Voor dit onderzoek is eigen schuld opgesplitst in opzet in de vorm van opzettelijke roekeloosheid en verwijtbare eigen schuld. Onder verwijtbaar wordt in dit onderzoek verstaan: “vormen van eigen schuld waarvan geen sprake is van opzet of bewust ernstig roekeloos gedrag.” [[22]](#footnote-22)

Topic: opzettelijke roekeloosheid:

Onderstaande uitspraken dragen bij aan beantwoording van de deelvraag door antwoord te geven op de vraag in welke scenario’s een claim weigeren op basis van opzettelijke roekeloosheid gegrond is.

*Hof Den Haag 9 september 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:5344*

Inhoud geschil:

De verzekerde heeft zijn huis via Reaal verzekerd met een opstal – en woonhuis-verzekering. In de woning van verzekerde hebben in korte tijd, drie branden plaats gevonden. De verzekeraar heeft met betrekking tot de brand van 1 juli de claim van de verzekerd gehonoreerd en de schade vergoed. Na de tweede brand in korte tijd heeft de verzekeraar een onderzoeksbureau de opdracht gegeven onderzoek te doen naar de oorzaken van de branden van 1 juli en 22 juli. Na de brand van 8 augustus is het bureau verzocht tevens deze brand te onderzoeken. De onderzoekers trekken na het onderzoek de conclusie dat het niet anders mogelijk is geweest dat verzekerde of diens echtgenoot betrokken is geweest bij de brand. Dit is gebaseerd op het feit dat tijdens het onderzoek geen technische oorzaak van de brand kan worden gevonden. Brandstichting was de enige overgebleven mogelijkheid.

Naar aanleiding van deze conclusie weigert de verzekeraar de uitkering op basis van artikel 952 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek welke stelt dat een verzekeraar niet hoeft uit te keren als er sprake is van brand. Verzekerde heeft vervolgens zelf een onderzoeksbureau ingesteld welke de conclusie trekt dat het niet is uit te sluiten dat de brand een technische oorzaak heeft.

Link naar Eurail.com:

Ondanks dat een brand iets anders is dan het verliezen van een Interrail pas gaat het in deze uitspraak erom dat het verzekerde voorval zich in korte tijd meerdere malen heeft voor gedaan op identieke wijze. Deze uitspraak geeft antwoord op de vraag of meermaals een pas in korte tijd verliezen kan worden beschouwd als roekeloosheid of opzet en wat een verzekeraar moet doen om zich daar succesvol op te beroepen.

Oordeel Hof:

Het Hof gaat mee in het oordeel van de Rechtbank dat aangezien de verzekeraar zich beroept op een uitsluitingsgrond in de voorwaarde en artikel 952 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, namelijk opzet, dat het aan de verzekeraar is de opzet te bewijzen. Met betrekking tot de opzet, brandstichting oordeelt het Hof dat enkel het feit dat binnen anderhalve maand drie maal brand heeft plaatsgevonden opmerkelijk is maar dit brandstichting van verzekerde niet bewijst. Het maakt brandstichting wel aannemelijker als oorzaak. Het Hof is van mening dat Reaal als verzekeraar onvoldoende heeft bewezen dat er sprake is van brandstichting door de verzekerde. Reaal heeft de stelling niet met feitelijke bewijzen kunnen onderbouwen en stelt de verzekerde daarom in het gelijk.

Conclusie:

Indien de Eurail.com zich wil beroepen op artikel 952 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, zullen zij de bewijslast dragen. Het is daarmee aan de verzekeraar om te bewijzen dat er daadwerkelijk sprake is van roekeloosheid van de klant.

Als de pas van een klant bijvoorbeeld drie keer in een maand wordt gestolen, is het enkele feit dat een klant zijn pas op dezelfde manier in korte tijd meerdere malen verliest. Dit is onvoldoende om dekking te weigeren op grond van roekeloosheid. Het maakt roekeloosheid wel aannemelijker, maar zonder harde bewijzen kan deze conclusie niet worden getrokken en een claim niet worden geweigerd.

*RB Amsterdam 11 juni 2006, ECLI:NL:RBAMS:2014:3176*

Inhoud geschil:

Verzekerde heeft tijdens een bedrijfsfeest illegaal vuurwerk afgestoken in de kantine. Gevolg hiervan is dat de verzekerde ernstig gewond is geraakt aan zijn rechterhand en volledig arbeidsongeschikt is. Verzekerde vordert uitkering op basis van de verzekeringsovereenkomst. Verzekeraar Jubilee weigert deze op grond van een uitsluitingsclausule uit de polis. De verzekerde betoogt dat deze ten tijden van handelen zich niet bewust was dat zijn handelingen roekeloos waren.

Link naar Eurail.com:

Hier is tevens het roekeloos verliezen van een pas iets anders dan het aansteken van vuurwerk\*. Er is er wel een link te maken naar Eurail.com. De verzekerde had niet als doel arbeidsongeschikt te worden en geeft aan dat het niet opzettelijk was. Echter gaat het er in dit geschil om dat het verzekerde voorval door onbewuste en toch opzettelijk zware roekeloosheid heeft plaatsgevonden. De vraag die hier volgt is, indien een zware roekeloze handeling leidt tot verlies van de pas, maakt het uit dat er sprake bewuste opzet is of niet?

Oordeel Rechtbank:

De rechter is van oordeel dat het niet uit maakt dat de verzekerde aangeeft zich niets meer te herinneren en niet kan voorstellen dat hij opzettelijk bewust roekeloos heeft gehandeld. Het gaat volgens de rechter immers om het feit dat de handelingen van dusdanige aard zijn dat er mag worden aangenomen dat klant bewust was van de gevaren. De rechter is van mening dat door het aansteken van vuurwerk de verzekerde zijn lichaam bewust en roekeloos in gevaar heeft gebracht. De rechter houdt aan dat het voldoende is dat de verzekerde zich bewust had moeten zijn van de risico’s. De vordering van de verzekerde wordt derhalve afgewezen.

Conclusie:

Het maakt dus niet uit of de klant aanvoert of deze wel of onbewust of opzettelijk roekeloos heeft gehandeld. Het gaat erom of de handelingen van dus danige aard zijn dat de klant zich bewust had moeten zijn dat dit tot verlies of diefstal van de pas had kunnen leiden. Indien de afdeling Claims kan onderbouwen dat de klant bewust had moeten zijn dat zijn handelingen ernstig roekeloos waren, dan worden deze alsnog als opzettelijke roekeloosheid aangezien en kan dekking terecht worden geweigerd.

*RB Amsterdam 22 april 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:2286*

Inhoud geschil:

Op 21 mei 2012 heeft er brand plaats gevonden in het café van verzekerde. Café is verzekerd bij Delta Lloyd. Naar aanleiding van de melding van de verzekerde heeft Delta Lloyd nader onderzoek laten verrichtten alvorens een oordeel over de claim te vellen. Uit het onderzoek blijkt dat de brand het gevolg is van brandstichting. Uit onderzoek blijkt tevens dat verzekerde een schuld heeft bij Heineken. Verzekeraar beroept zich op uitsluitingsgrond waarin staat dat schade met opzet veroorzaakt door verzekeringnemer of verzekerde van dekking is uitgesloten. Verzekerde betwist dit.

Link naar Eurail.com:

In deze uitspraak gaat het om de wijze waarop een verzekeraar roekeloosheid, opzet of eigen in de vorm van opzet dient te bewijzen om succesvol beroep te doen op een uitsluitingsgrond. Voor Eurail.com is dit relevant in het scenario waarin zij twijfelen aan de toedracht van verlies of diefstal en willen weten wat ze moeten doen om succesvol beroep te doen op eigen schuld door roekeloosheid. Deze uitspraak bakent de eisen van de bewijslast af en geeft aan of een verdachte toedracht kan leiden tot uitsluiting van dekking.

Oordeel Rechtbank:

De rechtbank gaat mee in oordeel van de onderzoekers dat de brand is veroorzaakt door brandstichting. Aangezien de verzekeraar zich beroept op een uitsluitingsgrond is de bewijslast bij hen. De rechter is voorts van mening dat het onderzoek niet heeft bewezen dat verzekerde de brand heeft aangesticht. Het onderzoek wat in opdracht van Delta Lloyd is uitgevoerd, heeft geen bewijs kunnen leveren dat de verzekerde de brand heeft aangestoken. Het enkele feit dat de verzekerde een motief heeft om brand te stichten is niet voldoende. Belangrijk hierbij is dat de verzekerde niet strafrechtelijk is veroordeeld voor brandstichting. Delta Lloyd is verplicht dekking te verlenen.

Conclusie:

Een onderzoek naar toedracht van het verlies van de pas is niet voldoende. Dat de afdeling Claims bewijst dat het verhaal van klant niet klopt, is niet genoeg om aan te nemen dat deze opzettelijk of roekeloos heeft gehandeld. Daarbij is het feit dat de klant een motief heeft niet voldoende. De bewijslast gaat dus verder dan alleen het verhaal ontkrachten of bevestigen dat de toedracht onduidelijk is. Er moet bewezen worden dat de klant de opzettelijke handeling heeft verricht.

*Hof Arnhem-Leeuwarden 11 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8616.*

Inhoud geschil:

Na indienen van een claim van de verzekerde omtrent een aanrijding heeft de verzekeraar Aegon een schadebedrag uitgekeerd. Dit betrof schade wegens een ongeval dat volgens verzekerde op 24 april 2009 had plaatsgevonden. Aegon claimt dat de aanrijding in scene is gezet en vordert geld terug op basis van onverschuldigde betaling en temeer op artikel 3.4 van de polisvoorwaarden waarin is bepaald dat de verzekering geen dekking geeft als de verzekerde één van haar verplichtingen niet is nagekomen en daardoor de belangen van Aegon heeft geschaad. Aegon ondersteunt de vordering met meerdere deskundige rapporten waaronder een ongevalsanalyse en tactisch onderzoek. De rapporten hebben als conclusie dat het schadebeeld van de auto niet overeenkomt met het schadebeeld zoals deze zou zijn bij een aanrijding onder de condities gesteld door verzekerde.

Link naar Eurail.com:

De uitspraak geeft inzicht op de wijze waarop een verzekeraar succesvol opzet kan bewijzen en welke handelingen hiervoor nodig zijn. Ondanks dat het hier niet om bijvoorbeeld diefstal van een tas of pas in scene zetten gaat, wordt wel duidelijk aan welke eisen de bewijzen van de verzekeraar moeten voldoen om opzet te bewijzen.

Oordeel Hof:

Het Hof is van mening dat de deskundige van Aegon voldoende bewijzen heeft geleverd om aan te nemen dat het schade beeld van de verzekerde niet klopt. Aegon heeft meerdere deskundige rapporten aangeleverd welke de stelling ondersteunen dat het schadebeeld niet kloppend is. De rechter stelt dat verzekerde opzettelijk onjuiste informatie over het ontstaan van de schade gegeven en 3.4 van de polisvoorwaarden van Aegon heeft geschonden. Het hof stelt Aegon in het gelijk.

Conclusie:

De verzekerde moet aanzienlijke inspanning leveren om te bewijzen dat er sprake is van opzet. In dit geschil heeft Aegon meerdere onderzoeken laten verrichten zodat zonder twijfel vast is komen te staan dat de verzekerde opzettelijk onjuiste informatie heeft verschaft. De onderzoeken laten duidelijk geen ruimte voor discussie over. Wanneer de onderzoeken dit bewijzen, kan de afdeling Claims succesvol beroep doen op opzettelijke roekeloosheid.

Topic verwijtbare eigen schuld:

Onderstaande uitspraken dragen bij aan beantwoording van de deelvraag door antwoord te geven op de vraag in welke scenario’s een claim weigeren wegens verwijtbare eigen schuld gegrond is.

*RB Arnhem 1 februari 2012. ECLI:NL:RBARN:2012:BV3840*

Inhoud geschil:

De auto van de verzekerde is tijdens een familie reünie voor een restaurant gestolen. De diefstal heeft plaatsgevonden nadat de autosleutels uit de jaszak van verzekerde zijn gestolen. De jas hing in de garderobe van het restaurant. De verzekeraar, Polis Direct, heeft het verzoek om de schade te vergoeden afgewezen.

Link naar Eurail.com

De uitspraak geeft weer of Eurail.com zich kan beroepen op normale voorzichtigheid. Kan Eurail.com dekking weigeren omdat de klant de klant bijvoorbeeld zijn pas of tas met pas erin onbeheerd achter heeft gelaten?

Oordeel Rechtbank:

De Rechtbank stelt dat met het achterlaten van kostbaarheden in zijn jaszak, die niet meer binnen handbereik was en waar hij geen zicht meer op had de verzekerde de mogelijkheid voor lief heeft genomen dat die kostbaarheden – in dit geval de autosleutel – uit zijn jas zouden worden weggenomen. De rechtbank wijst de vordering van de verzekerde af.

Conclusie:

Indien uit het verhaal van de klant of bijvoorbeeld het police report blijkt dat de Interrail pas is gestolen uit een onbeheerd achter gelaten tas of jas of ander vergelijkbaar object, kan Eurail.com zich succesvol beroepen op eigen schuld indien de polis een bepaling heeft met betrekking tot de normale voorzichtigheid. Voorbeelden hiervan in de polis zoals, het onbeheerd achterlaten van de Interrail pas, maken de deze voorwaarden duidelijker.

*RB Den Haag 12 juni 2013, ECLI:NL:RBDHA:2013:CA3214*

## Inhoud geschil:

In de nacht van 19 oktober 2009 is de auto van de verzekerd gestolen. Deze stond voor het huis geparkeerd. In de zelfde nacht zijn verschillende zaken uit het huis gestolen waaronder de autosleutels. Met deze autosleutels hebben de daders de auto meegenomen. De daders zijn vermoedelijk via de schuifpui aan de achterzijde van het huis de woning binnengetreden. De schuifpui was dichtgeschoven maar niet (correct) afgesloten. Verzekeraar Unigarant weigert dekking te verlenen op basis van artikel 952 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, waarna de verzekerde naar de rechter is gestapt.

Link naar Eurail.com:

De uitspraak is voor Eurail.com relevant omdat dit antwoord geeft op de vraag of een claim als gevolg van diefstal van een pas uit bijvoorbeeld een niet (correct) afgesloten trein cabine, hotelkamer of huis terecht kan worden geweigerd. Een woning is iets anders dan een treincoupe of hotel kamer, echter valt uit deze uitspraak wel een leer te trekken over de voorzichtigheid die van een klant wordt geëist. Is bijvoorbeeld diefstal of verlies van pas/of tas met pas erin uit niet correct afgesloten hotel kamer/trein cabine een terechte reden om niet uit te keren?

Oordeel Rechtbank:

De Rechtbank oordeelt dat verzekerde zich bewust had moeten zijn dat door het niet op slot doen van de schuifpui, er een aanmerkelijke kans was dat dieven eenvoudig de woning konden betreden en de autosleutels, die zichtbaar op de bar van de keuken van de woning lagen, konden meenemen. De verzekeraar doet terecht een beroep op artikel 952 van boek 7 van het Burgerlijk wetboek en de voedering van de verzekerde is afgewezen.

Conclusie:

Uit deze uitspraak blijkt dat Eurail.com zich met succes kan beroepen op artikel 952 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek indien een klant zijn Interrail pas in een niet correct afgesloten ruimte achterlaat. De klant neemt voor lief dat de mogelijkheid bestaat dat de pas zou worden gestolen. Ondanks dat hier niet direct sprake is van roekeloosheid of zware roekeloosheid mag bij deze vorm van onvoorzichtigheid Eurail.com zich hier op beroepen.

*HR 17 juni 1988, (Van Kasteren/Nationale Nederlanden)*

Inhoud:

In 1998 zijn waardevolle sieraden uit een afgesloten auto van verzekerde gestolen. De auto was geparkeerd in een drukke winkelstraat in Keulen. Verzekeraar Nationale Nederlanden wijst de claim af op merkelijke schuld (eigen schuld) van de verzekerde.

Link naar Eurail.com:

Ondanks dat hier sprake is van een oud wetsartikel is het de hoogste instantie in Nederland die zich uitlaat over een voor Eurail.com relevant leerstuk. In deze uitspraak gaat het erom dat door bijvoorbeeld de Interrail pas of de tas met de pas daarin onbeheerd achter te laten op een locatie waar gezien de aard van deze locatie (bijvoorbeeld drukke trein of hotels met hotelmedewerkers) inbraak makkelijke mogelijk is een beroep wordt gedaan op eigen schuld. Belangrijk daarbij is de waarde van het gestolen voorwerp. Juwelen zijn iets anders dan een trein pas, echter zijn sommige passen ook ruim meer dan duizend euro in waarde en is deze tijdens de reis erg belangrijk voor de klant.

Oordeel Hoge Raad:

De Hoge Raad geeft aan dat gezien de aanzienlijke waarde van de gestolen voorwerpen het niet voor de hand ligt deze meerdere uren onbeheerd achter te laten op een locatie waar diefstal voor de hand liggend is. Tevens is van belang dat verzekerde een andere keus had namelijk de kostbaarheden bij een bank in bewaring geven of in een bagagekluis op het station opbergen.

De Hoge Raad geeft aan dat het Hof terecht heeft geoordeeld dat verzekerde merkelijke schuld heeft aan het verlies van de sieraden.

Conclusie:

Waar de uitspraak van de Rechtbank Den Haag 12 juni 2013, omtrent de schuifpui het nog heeft over een niet juist afgesloten woning, gaat deze uitspraak van de Hoge Raad nog een stap verder.

Om een pas in een bagagekluis of een bank op te bergen gaat natuurlijk wat ver. Echter is het duidelijk dat het onbeheerd achterlaten van iets wat van waarde is voor de klant op zelfs een locatie als een drukke trein, voldoende is voor Eurail.com om gerechtvaardigd een beroep te doen op eigen schuld.[[23]](#footnote-23)

*HR 4 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF2831*

Inhoud geschil:

Op 27 januari 1999 is brand ontstaan in het bedrijfspand van de verzekerde. De verzekerde was verzekerd bij Amev. Volgens de expert ingehuurd door Amev moet de brand zijn ontstaan doordat bij het lassen vrijgekomen vonken of gloeiende metaaldelen die in aanraking zijn gekomen met (de damp van) de wasbenzine in de opvangbak. Amev weigert uit te keren op basis van merkelijke schuld.

Link naar Eurail.com:

Ondanks dat het artikel in kwestie oud recht betreft geeft de Hoge Raad duidelijk een verschil aan tussen grove eigen schuld en mindere mate van eigen schuld.

Daarnaast valt te beredeneren dat de oude wet met betrekking tot merkelijk schuld nu is vervangen door artikel 952 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek met betrekking tot eigen schuld en roekeloosheid.

Als de klant door een mindere mate van schuld zijn pas verliest, bijvoorbeeld door deze simpelweg te vergeten in het hotel of trein, kan Eurial.com de claim weigeren? Hier is ook sprake van eigen schuld dan wel een vorm van nalatigheid.

Oordeel Hoge Raad:

De Hoge Raad is van oordeel dat alleen ernstige mate van schuld een reden zijn om dekking te weigeren. Lichtere graden van schuld vereisen nog steeds uitkering van de verzekeraar. Argument hiervoor is dat minder ernstige vormen van nalatigheid en onvoorzichtigheid nu juist zijn te rekenen tot de gevaren waartegen de verzekering dekking biedt.

De Hoge Raad heeft het arrets van het Hof vernietigd. De verzekeraar had moeten uitkeren.

Conclusie:

Eurail.com kan volgends Hoge Raad alleen claims waar sprake is van ernstige vormen van eigen schuld weigeren. De LTC van Eurail.com is een verzekering en daarmee juist bedoeld om mindere mate van schuld af te dekken. Daarom mogen deze vormen van schuld niet worden uitgesloten van dekking.

*HR 11 januari 1991, (Van de Wijngaard/Haagman)*

Inhoud geschil:

Verzekerde heeft een kostbaarheidsverzekering op de sierraden. Deze heeft zij in haar toilettas enkele minuten op de wc ruimte laten liggen. Bij terugkomst was de toilettas met inhoud gestolen. De verzekeraar beroept zich op merkelijke (eigen) schuld en weigert uit te keren.

Link naar opdrachtgever:

Deze uitspraak geeft aan of kleine momenten van onbedachtzaamheid gedekt zijn. Er is sprake van eigen schuld, maar deze uitspraak draagt duidelijk bij aan de afbakening van de eigen schuld kwestie Is bijvoorbeeld een Interrail pas in een moment van onbedachtzaamheid even in de trein op tafel of als boekenlegger in een tijdschrift achterlaten terwijl de klant naar de wc gaat gedekt?

Oordeel rechter:

De rechter oordeelt dat een verzekering voorzien op verlies en diefstal geen dekking kan uitsluiten wanneer deze voordoet uit een incidenteel moment van onbedachtzaamheid.

De kostbaarheidsverzekering wordt als een dusdanige verzekering beschouwd en dat er sprake moet zijn van merkelijke schuld.

Conclusie

Een incidenteel moment van onbedachtzaamheid is juist hetgene waar de LTC om draait. De LTC is verzekering die ziet op verlies en diefstal. Hoewel het de eigen schuld van de klant is, deze laat de pas of de tas met pas erin ergens liggen waar die gestolen kan worden, moet bij een dergelijk moment van onbedachtzaamheid wel dekking verleend worden. Dekking kan alleen geweigerd worden op basis van merkelijke schuld. Uit de jurisprudentie is duidelijk geworden dat hiermee ernstige mate van schuld wordt bedoeld.

Conclusie deelvraag

Uit de bovenstaande uitspraken wordt duidelijk dat een succesvol beroep op (opzettelijke) roekeloosheid erg veel inspanning van de verzekeraar vereist. Aangezien de verzekeraar zich beroept op opzettelijke roekeloosheid draagt deze de bewijslast. De bewijzen moeten onomstotelijk vast stellen dat de verzekerde opzettelijk roekeloos heeft gehandeld wil er terecht dekking worden geweigerd op basis van opzet en/of roekeloosheid. Verdachte omstandigheden of motief zijn niet voldoende. Eurail.com zal dus deskundige moeten raadplegen en diepgaande te onderzoeken moeten laten uitvoeren om dit te bewijzen. Duidelijk wordt dat wanneer Eurail.com beroep wilt doen op roekeloosheid de bewijslast erg zwaar is.

Eigen schuld in de vorm van verwijtbaarheid blijkt gemakkelijker van dekking uit te sluiten dan opzettelijke roekeloosheid. Uit de rechtspraak blijkt dat verzekerden de plicht hebben op goede wijze zorg te dragen voor het waardevolle verzekerde product. Het voor langere tijd onbeheerd achter laten van de pas op een plek die niet of niet correct is afgesloten is onvoorzichtig. Dit geldt ook indien de ruimte wel is afgesloten, maar de aard hiervan erop duidt dat diefstal makkelijk plaats kan vinden. Een tas met waardevolle spullen erin, zoals de pas, voor langere tijd onbeheerd in een rijdende trein achterlaten is dus tevens onvoorzichtig. Indien deze handelingen leiden tot verlies of diefstal kan Eurail.com dus terecht dekking afwijzen omdat er sprake is van een vorm van ernstige schuld.

De rechtspraak geeft echter ook een duidelijke grens aan de verwijtbare eigen schuld. Momenten van onbedachtzaamheid mogen door Eurail.com niet uitgesloten worden van dekking evenals gradaties van schuld die minder zijn dan ernstige schuld. Een verlies en diefstal verzekering als de LTC is namelijk juist bedoeld om zulke risico’s af te dekken.

Hoofdstuk 5: Conclusie onderzoek

5.1 Conclusie onderzoeksresultaten en antwoord centrale vraag

Dit onderzoek geeft antwoord op de vraag wat de mogelijkheden zijn voor Eurail.com om op grond van literatuuronderzoek en jurisprudentieonderzoek, bij claims een succesvol beroep te doen op klantvriendelijk geformuleerde voorwaarden van de LTC inzake eigen schuld en/of ontbreken van een police report, zodat Eurail.com niet uit hoeft te keren. Het doel van deze centrale vraag is dus op deze mogelijkheden aan de hand van de werking van het recht in de praktijk in kaart te brengen. Om hier antwoord op te geven is het onderzoek opgedeeld in verschillende deelvragen.

Het onderzoek is opgedeeld in drie beschrijvende deelvragen en twee praktijk onderzoekende deelvragen. De eerste twee beschrijvende deelvragen hebben inzicht gegeven over wat het relevante juridisch kader is voor de LTC met betrekking tot het verzekeringsrecht en of de LTC in de huidige vorm voldoet aan de eisen van dit juridisch kader. Hieruit blijkt dat de regelgeving uit boek titel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek inzake het verzekeringsrecht als bijzondere overeenkomst en afdeling 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek inzake algemene voorwaarden de belangrijkste algemene relevante regelgeving omvatten. Hierin is regelgeving betreffende schadeverzekeringen opgenomen evenals regels omtrent welke informatie niet in de algemene voorwaarden van de LTC mag worden opgenomen. Verder blijkt uit dit juridisch kader dat bewezen eigen schuld, roekeloosheid, opzettelijke misleiding een plaats hebben in de relevante wetgeving.

Uit de toetsing van de LTC aan het juridisch kader van de eerste deelvraag is gebleken dat de voorwaarden van de LTC niet tijdens het koopproces en dus niet voor het afsluiten van de verzekering ter kennisname aan de klant worden aangeboden. Hierdoor zijn deze voorwaarden vernietigbaar en kan een klant terecht beroep doen op artikel 233 lid b van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek omdat deze geen kennis heeft kunnen nemen van de inhoud van de voorwaarden.

Het antwoord op de derde beschrijvende deelvraag betreft de klantvriendelijke aspecten van de LTC. Onderzocht is wat de kenmerken zijn van een klantgerichte verzekeraar. Hierdoor is duidelijk geworden dat er een combinatie van maatstaven relevant zijn. Namelijk: Heldere voorlichting en taalgebruik, reactie termijnen, klachtbehandeling, claimbehandelingen, telefonisch contact, email behandelingen, kwaliteitsbeleid, interne kwaliteitsaudits, klanttevredenheidsonderzoek en fraude beleid. Het is duidelijk dat deze maatstaven er voor moeten zorgen dat de verzekering makkelijker te begrijpen is voor de klant.

De vierde deelvraag is een praktijk onderzoekgericht vraagstuk. De vraag omtrent het afwijzen van claims op grond van het police report of het ontbreken daarvan heeft antwoord gegeven op de wijze waarop Eurail.com fraude kan bestrijden en wanneer zij wel en wanneer, niet claims omtrent deze onderdelen met het police report mogen afwijzen. Uit dit deel van het onderzoek is aan de hand van het analyseren van jurisprudentie gebleken dat er met betrekking tot verlies, diefstal en vermoedens van fraude verschillende uitkomsten zijn. Hieruit zijn er drie scenario’s uitgewerkt.

*Verlies en geen police report*

Met betrekking tot verlies blijkt uit de besproken jurisprudentie datde lijn van de Hoge Raad wordt gevolgd door de rechters, hieruit blijkt dat er geen te hoge eisen mogen worden gesteld aan het leveren van bewijs. Aangezien bekend is dat bij verlies een police report verkrijgen nagenoeg onmogelijk is, is dit een hoge eis. De conclusie is daarom ook dat Eurail.com geen dekking mag weigeren bij verlies van pas wegens het ontbreken van een police report.

*Diefstal en geen police report*

De rechtspraak geeft duidelijk weer dat in een scenario waarin een police report verkregen had kunnen worden, zoals bij diefstal het geval is, dekking terecht mag worden afgewezen indien deze ontbreekt. Het is niet onredelijk om voor een dekking van ene verzekering die ziet op diefstal, bewijs van deze diefstal te vragen in de vorm van een politie rapportage.

*Wel police report bij diefstal en vermoeden van fraude*

Eurail.com wilt duidelijke en eerlijke voorwaarden maar niet iedereen met een vermoeden van fraude willen ze klakkeloos geld uitkeren.

Uit de uitspraken blijkt dat aangifte voor het bewijs van diefstal in beginsel genoeg is. Er zijn echter scenario’s waarin Eurail.com dekking mag weigeren ondanks dat er een police report aanwezig is indien het vermoeden van fraude bestaat. Op basis van de wet kan een claim worden geweigerd als de klant onjuiste feiten overlegd teneinde de verzekeraar te misleiden. De uitspraken in deze deelvraag hebben afgebakend wanneer hier terecht een beroep op kan worden gedaan en daarom ook direct wanneer niet.

Het onderzoek heeft duidelijk gemaakt dat een onjuiste opgave van feiten of inconsistentie van het verhaal van de klant een terechte grond kan zijn voor het afwijzen van een claim. Hier blijkt uit de rechtspraak dat deze keuze sterk afhankelijk is van de aard van de feiten en omstandigheden. Details of hulpfeiten zijn als grond onvoldoende, waar verkeerde feiten over cruciale onderdelen van het verhaal of de toedracht wel voldoende is om een claim op te weigeren.

Bijvoorbeeld waar, hoe laat en wanneer diefstal heeft plaats gevonden. Als dit kan worden ontkracht door middel van bijvoorbeeld het gebruiken van de dienstregeling, mogen er extra eisen worden gesteld aan de bewijslast naast een police report om diefstal te bewijzen. Dit geldt eveneens in de situatie dat de aangifte op deze cruciale punten afwijkt van het verhaal van de klant. Uit verschillende rechterlijke uitspraken blijkt dat er een sterke bestaat de verzekerde de mogelijkheid te bieden de onjuistheden te weerleggen door aanvullend bewijs te leveren. Als een klant hier niet aan kan voldoen is dekking afwijzen terecht.

De laatste deelvraag is de tweede praktijk onderzoekende deelvraag en onderzoekt in welke scenario’s Eurail.com dekking mag weigeren als er sprake is van eigen schuld. Hiervoor geldt eveneens dat het doel is dat de LTC klantvriendelijk doch rechtvaardig dient te zijn. In dit topic is een tweedeling gemaakt tussen opzettelijke roekeloosheid en verwijtbare eigen schuld. De bijbehorende jurisprudentie bakent scenario’s af.

*Opzettelijke roekeloosheid*

De uitspraken laten zien dat succesvol beroep op (opzettelijke) roekeloosheid veel inspanning, geld en middelen van Eurail.com vereisen. Eurail.com moet zonder ruimte voor discussie kunnen vast stellen dat de klant roekeloos dan wel opzettelijk roekeloos heeft gehandeld. Hier zijn bijvoorbeeld expertise onderzoeken voor nodig. Verdachte omstandigheden of het hebben van een motief is hierbij niet genoeg. De bewijslast voor Eurail.com als verzekeraar is dus erg zwaar.

*Verwijtbare eigen schuld*

Uit het onderzoek is gebleken dat verwijtbare eigen schuld aantonen aanzienlijk makkelijker is. Klanten van Eurail.com hebben namelijk een zorgplicht met betrekking tot de Interrail pas. De pas onbeheerd achter laten op een locatie, die niet (correct) is afgesloten waar diefstal makkelijk kan plaatsvinden gezien de aard van de locatie is een terechte grond om een claim te weigeren op basis van eigen schuld. Daarbij wordt meteen uit de uitspraken een duidelijke ondergrens zichtbaar. Momenten van onbedachtzaamheid zijn niet uitgesloten van dekking. Duidelijk is dat mindere vormen van eigen schuld niet van dekking mogen worden uitgesloten.

Beantwoording centrale vraag

Al deze onderdelen hebben bijgedragen aan het beantwoorden van de centrale vraag, de mogelijkheden die Eurail.com heeft om op basis van literatuuronderzoek en jurisprudentieonderzoek, bij claims een succesvol beroep te doen op klantvriendelijk geformuleerde voorwaarden van de LTC inzake eigen schuld en/of het police report, zodat Eurail.com niet uit hoeft te keren?

In de literatuur zijn voldoende aanknopingspunten te vinden op grond waaruit geconcludeerd kan worden dat de LTC op bijna alle punten voldoet aan relevante de wet- en regelgeving. Klanten kunnen zich echter succesvol beroepen op het feit dat de voorwaarden van de LTC niet tijdens het verkoop proces of voor het sluiten van de koop, ter kennisname, aan hen wordt aangeboden. Verder zijn de maatstaven voor het klantvriendelijk verzekeren inzichtelijk. Hieruit blijkt dat duidelijkheid over wat er gedekt is het belangrijkste element is. Dit sluit aan bij de wens om de LTC klantvriendelijker te maken met betrekking tot de topics eigen schuld en police report. De beantwoording van de deelvragen heeft verder duidelijk gemaakt dat Eurail.com de mogelijkheid heeft claims waar klanten onvoldoende voorzichtig zijn omgegaan met te pas geweigerd mogen worden op basis van eigen schuld. Tevens mogen claims geweigerd worden als er sprake is van diefstal en een police report ontbreekt. Evenals claims waarbij het verhaal van de klant door Eurail.com ontkracht wordt en daarmee bewezen is dat deze onjuiste informatie heeft gegeven.

Anderzijds mogen claims waar sprake is van verlies van de pas en geen police report is niet worden geweigerd. Dit geldt ook voor claims waar sprake is van diefstal als gevolg van een moment van onbedachtzaamheid. Het is daarmee duidelijk wat de mogelijkheden zijn om dekking af te wijzen met betrekking tot de twee topics.

De centrale vraag slaat tot slot op claims afwijzen op basis van klantvriendelijke polisvoorwaarden. Om duidelijkheid te creëren voor de klant zullen de resultaten van dit onderzoek in de polisvoorwaarden verwerkt moeten worden. Hierdoor kan de klant deze raadplegen voor het afsluiten van de LTC en kan de afdeling Claims makkelijker klachten afhandelen. Dit is te bereiken door verlies en diefstal in de LTC te splitsen. Voor verlies is dan een police report geen vereiste meer en moet worden volstaan met bewijs van vervangende passen. Voor diefstal is aan te raden om een voorzichtigheidsclausule toe te voegen en dat indien klanten onjuiste informatie verschaffen over de toedracht van de diefstal dit reden kan zijn om extra bewijzen te vragen en kan zelfs aanleiding zijn om de claim af te keuren.

5.2 Discussie en advies

Dit onderzoek heeft getracht om voor de twee topics duidelijk te maken in welke scenario’s wel en in welke geen gegronde reden zijn om een claim op te weigeren. Dit onderzoek levert daarmee een bijdrage aan de theorie van het beoordelingsproces van de afdeling Claims maar tevens aan de theorie over het verzekeringsrecht in de praktijk. Dit onderzoek is maar een klein deel in een groter geheel. De maatstaven van klantvriendelijk verzekeren zijn duidelijk. De toetsing hiervan, aan de huidige werkwijze van Eurail.com is echter een zichzelf staand onderzoek. Voor elke maatstaf zal Eurail.com dan moeten kijken hoe zij hiermee omgaan, of dit voldoende is en of en hoe dit beter kan.

Met betrekking tot de jurisprudentie zijn er erg veel verschillende uitspraken. De beperkingen van dit onderzoek staan niet toe deze allemaal te behandelen evenals dat het niet mogelijk is om alle mogelijke klachten waar klanten mee kunnen komen preventief af te bakenen. Verder is de kritische noot bij een jurisprudentieonderzoek dat de uitspraken altijd voorzien op een specifiek geval. Ze zijn daarom niet identiek aan de scenario’s die onderwerp zijn van een onderzoek.

Op basis van het onderzoek zijn de volgende aanbevelingen te formuleren ter verbetering van de klantvriendelijke voorwaarden van de LTC in de praktijk:

* Een voorzichtigheidsclausule opnemen in de voorwaarden van de LTC
* Een beding welke nader toelicht dat onjuistheden in het verhaal van de klant kan leiden tot een hogere bewijslast en zelfs uitsluiting van dekking.
* Een vervolgonderzoek naar de klantvriendelijkheid en klantgerichtheid van het bedrijf als verzekeraar met betrekking tot de LTC. Een onderzoek naar bijvoorbeeld de klanttevredenheid, claim behandelingen en de klachtenbehandelingen.
* De LTC na een periode van bijvoorbeeld vijf jaar, opnieuw toetsen. Veranderende wetgeving of veranderingen in de werking van de LTC zijn redenen om deze opnieuw juridisch te beoordelen.

Op deze wijze houdt Eurail.com het product up-to-date. Tenslotte wilt geen enkel bedrijf boze klanten op televisie hebben.

Literatuurlijst

A. Struik, Belastingdienst, 7 mei 2013.

Annual Report Eurail.com 2014.Rapport van de jaarlijkse resultaten van Eurail.com over

2014 inzake verkoop en winst.

Bij verlies of diefstal van je pas’ Interrail.eu 2015.Interrail.eu/Interrail-passes/ordering-

info/loss-and-theft-coverage/steps.

CVS Consumentenmonitor uitgevoerd door Verbond van Verzekeraars 2013.

Eurail Group GIE - Eurail.com Interrail Distribution Agreement 2011 – 2014.

R. Feunekes & F.H.E. van der Moolen, *Boom Basics Verzekeringsrecht.* Boom Juridisch

uitgevers 2014.

Handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren, Uitgegeven door Stichting Toetsing

Verzekeraars 2015.

M.L. Hendrikse, *Eigen schuld, proportionaliteitsbeginsel en causaliteitstoerekening. Een*

*proportionele benadering bij eigen schuld in het (schade)verzekeringsrecht.* Uitgeverij Paris 2011.

M.L. Hendrikse, H.J.G, van Huizen & J.G.J. Rinkes, *Verzekeringsrecht. Recht en praktijk*

*verzekeringsrecht.* Kluwer 2015.

Hoe kan verzekeren eenvoudiger worden gemaakt? Consumentenonderzoek in opdracht van

het Verbond van Verzekeraars 2014.

Project details Loss & Theft Coverage Plan (LTC).

H.J.G. van Huizen, J.B. Wezeman & J.C. van Eijk-Graveland, *Grondslagen van het*

*verzekeringsrecht. Naar nieuw recht.* SDU uitgevers 2011.

Richtlijn 1993/13/EU van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in

consumentenovereenkomsten, 1993.

W. van Spanje. Uitleg van de polisvoorwaarden: Woorden schieten tekort, *de Beursbengel*

*2014* nr. 835.

Stichting kijkonderzoek, Persbericht kijkcijfers totaal, september 2014.

kijkonderzoek.nl/images/Maandpersberichten/2014/141007\_Persbericht\_SKO\_2014\_september\_kijktotaal.pdf.

N. van Tiggele-van der Velde. *Bewijsrechtelijke verhoudingen in het verzekeringsrecht.*

Kluwer 2008.

Voorwaarden van de Dekking bij Verlies en Diefstal van Pass, InterRail.eu.

‘Wat is het keurmerk klantgericht verzekeren’, Stichting toetsing verzekeraars,

keurmerkverzekeraars.nl, (zoek op *wat is het keurmerk*). Geraadpleegd op 30 april via

keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/wat-het-keurmerk-klantgericht-verzekeren.

**Jurisprudentielijst**

HR 17 juni 1988, (Van Kasteren/Nationale Nederlanden).

HR 11 januari 1991, (Van de Wijngaard/Haagman).

HR 4 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF28.31.

HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7070.

HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435.

Hof Den Bosch 26 mei 2009, ECLI:NL:GHSHE:2009:BI7715.

Hof Arnhem 8 november 2011, ECLI:NL:GHARN:2011:BU4513.

Hof Den Haag 9 september 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:5344.

Hof Den Haag 7 oktober 2014 ECLI:NL:GHDHA:2014:3089.

Hof Arnhem-Leeuwarden 11 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8616.

Hof Den Bosch 20 januari 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:136.

Hof Den Bosch 3 maart 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:679.

RB Amsterdam 11 juni 2006, ECLI:NL:RBAMS:2014:3176.

RB Arnhem, 12 maart 2008, ECLI:NL:RBARN:2008:BC7216.

RB Rotterdam 7 juli 2010, ECLI:NL:RBROT:2010:BN4541.

RB Haarlem 3 november 2011, ECLI:NL:RBHAA:2005:AU5731.

RB Arnhem 1 februari 2012. ECLI:NL:RBARN:2012:BV3840.

RB Arnhem 30 november 2012, ECLI:NL:RBARN:2012:BY5769.

RB Den Haag 12 juni 2013, ECLI:NL:RBDHA:2013:CA3214.

RB Amsterdam 22 april 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:2286.

RB Midden-Nederland 27 mei 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:3426.

Bijlagen

1. Stichting kijkonderzoek september 2014. [↑](#footnote-ref-1)
2. Artikel 1 Voorwaarden van de Dekking bij Verlies en Diefstal van Pass 2015. [↑](#footnote-ref-2)
3. A. Struik, Belastingdienst, 7 mei 2013. [↑](#footnote-ref-3)
4. Annual Report Eurail.com 2014 p.61. [↑](#footnote-ref-4)
5. Artikel 2.1 Voorwaarden van de Dekking bij Verlies en Diefstal van Pass; Artikel 3.1 Voorwaarden van de Dekking bij Verlies en Diefstal van Pass; Artikel 4.2 Voorwaarden van de Dekking bij Verlies en Diefstal van Pass. [↑](#footnote-ref-5)
6. Eurail Group GIE - Eurail.com Interrail Distribution Agreement 2011 – 2014 p.6 [↑](#footnote-ref-6)
7. Interne memo 2 maart 2015. [↑](#footnote-ref-7)
8. van Huizen 2011, p. 11. [↑](#footnote-ref-8)
9. HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435. [↑](#footnote-ref-9)
10. van Huizen 2011, p. 11; van Spanje 2014. [↑](#footnote-ref-10)
11. Richtlijn 1993/13/EU [↑](#footnote-ref-11)
12. Van Tiggele-van der Velde 2008, p 1. [↑](#footnote-ref-12)
13. Hendrikse 2011 p. 12. [↑](#footnote-ref-13)
14. Project details Loss & Theft Coverage Plan (LTC). [↑](#footnote-ref-14)
15. Voorwaarden van de Dekking bij Verlies en Diefstal van Pass [↑](#footnote-ref-15)
16. ‘Bij verlies of diefstal van je pas’ Interrail.eu 2015. [↑](#footnote-ref-16)
17. Van Huizen, uitgever, plaats, 2011 p. 8. [↑](#footnote-ref-17)
18. Hoe kan verzekeren eenvoudiger worden gemaakt? 2014 p.4. [↑](#footnote-ref-18)
19. Hoe kan verzekeren eenvoudiger worden gemaakt? 2014 p.4; CVS Consumentenmonitor 2013 p.7. [↑](#footnote-ref-19)
20. Wat is het keurmerk klantgericht verzekeren 2015. [↑](#footnote-ref-20)
21. Handboek klantgericht verzekeren, stichting toetsing verzekeraars 2015 p.4. [↑](#footnote-ref-21)
22. Hendrikse 2011 p. 12; Hendrikse 2015 p. 459. [↑](#footnote-ref-22)
23. RB Den Haag 12 juni 2013, ECLI:NL:RBDHA:2013:CA3214. [↑](#footnote-ref-23)