

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-191
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 oktober 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 2 maart 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. De normale voorzichtigheidsclausule. Consument heeft beroep gedaan op haar reisverzekering naar aanleiding van diefstal van haar kinderwagen. Verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De Commissie is van oordeel dat Consument niet de normale voorzichtigheid heeft betracht zoals in de Voorwaarden is geformuleerd. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 30 augustus 2013 bij Verzekeraar een pakketpolis afgesloten met daarin een doorlopende reisverzekering (hierna de Verzekering). Op de Verzekering zijn de Polisvoorwaarden Pakketverzekering nr. 11/05 (hierna de Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“Artikel 6

Uitsluitingen

Er bestaat geen recht op hulpverlening of een uitkering bij ongeval, schade, diefstal of verlies, veroorzaakt of ontstaan door:

(...)

1.1. Onvoldoende voorzichtigheid

Ansvarldéa geeft geen vergoeding voor verlies, diefstal of beschadiging van bagage, als de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen om dit te voorkomen.

Daarvan is in ieder geval sprake bij:

- a. diefstal van bagage, met name de daartoe behorende kostbare voorwerpen, die de verzekerde zonder toezicht heeft achtergelaten, tenzij de betreffende bagage was achtergelaten in een deugdelijk afgesloten ruimte en de bevoegde instanties sporen van braak aan de buitenzijde hebben vastgesteld;*

(...)”

2.3 Op 1 september 2019 omstreeks 7.00 uur heeft Consument de kindergewagen van haar dochter neergezet op het terras aan de achterkant van het vakantiehuis waar zij verbleef. Omstreeks 12.30 uur bemerkte zij dat de kindergewagen niet meer op het terras stond. Consument heeft aangifte van diefstal gedaan bij de politie.

2.4 Consument heeft voor de schade een beroep gedaan op de Verzekering. Verzekeraar heeft de claim afgewezen onder verwijzing naar artikel 6.1.1 van de Voorwaarden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding ter hoogte van € 1.233,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Indien Verzekeraar had uitgezocht hoe het vakantiehuis eruit zag en aan welke kant de kindergewagen stond, dan had Verzekeraar kunnen zien dat de kindergewagen wel degelijk achter op het terras uit het zicht stond.
- De kindergewagen stond veilig uit het zicht en op een stuk privé terrein.

- Het betreft tevens een afgesloten park waar niet iedereen kan komen. Consument kon er van uitgaan dat je niet verwacht dat iemand het privé terrein/terras zou betreden zonder toestemming.
- Consument heeft het vakantiehuis ook niet verlaten gedurende de periode dat de kindergagen op het terras stond.
- Het is niet gebruikelijk een vuile kindergagen naar binnen te rijden terwijl er een privé terras is.
- Consument heeft zeker wel nagedacht over de veiligheid en in deze situatie kon Consument geen gevaar voor diefstal zien.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door de schade van Consument niet te vergoeden. Bij de beoordeling van de dekking van de voorgevallen schade, gelden de Voorwaarden als uitgangspunt. Daarbij geldt dat het Verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, te vinden op www.rechtspraak.nl, onder nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435.
- 4.2 In artikel 6.11 van de Voorwaarden is bepaald dat er geen vergoeding voor verlies, diefstal of beschadiging van bagage is, als de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen om dit te voorkomen. Hiervan is, volgens artikel 6.11, in ieder geval sprake bij diefstal van bagage, met name de daartoe behorende kostbare voorwerpen, die de verzekerde zonder toezicht heeft achtergelaten, tenzij de betreffende bagage was achtergelaten in een deugdelijk afgesloten ruimte en de bevoegde instanties sporen van braak aan de buitenzijde hebben vastgesteld.
- 4.3 Bij deze beoordeling zoekt de Commissie aansluiting bij de uitspraak GC Kifid 2019-581. Uit deze uitspraak blijkt dat voor de vraag of Consument de normale voorzichtigheid heeft betracht van belang is wat de Voorwaarden hierover zeggen, de redelijke uitleg daarvan en inkleuring van de feitelijke gang van zaken.

Omstandigheden die van belang zijn, zijn onder meer de aard van de verzekering, de aard van de omgeving, hoeveel mensen er in de (directe) omgeving van de bagage stonden, wat de afstand tot de bagage was, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden, omstandigheden waardoor de aandacht van de consument was afgeleid en de waarde van de bagage. Al het voorgaande zal geplaast dienen te worden in de sleutel van de redelijkheid.

- 4.4 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar in dezen een beroep heeft mogen doen op de uitsluiting zoals geformuleerd in artikel 6.11 van de Voorwaarden nu Consument niet de normale voorzichtigheid heeft betracht zoals in de Voorwaarden is geformuleerd. Consument heeft de kinderwagen buiten op het terras neergezet en is zelf naar binnen gegaan. Na een tijdspanne van 5,5 uur bemerkte zij dat de kinderwagen weg was. Op basis hiervan oordeelt de Commissie dat er geen sprake was van toezicht op de kinderwagen. Ook is er in casu geen sprake van een deugdelijk afgesloten ruimte.
- 4.5 De Commissie is tevens van oordeel dat – gelet op de omstandigheden van het geval en de formulering van artikel 6.11 van de Voorwaarden – er niet kan worden gesproken van een moment van onbedachtzaamheid waarvoor de Verzekering wel dekking zou moeten bieden. Vaststaat dat Consument pas na 5,5 uur bemerkte dat de kinderwagen weg was. Op basis hiervan is de Commissie van mening dat er geen sprake is van een moment van onbedachtzaamheid. Zie ook GC Kifid 2018-317. Consument heeft een situatie laten ontstaan waarin diefstal een meer dan reële mogelijkheid was, terwijl zij op eenvoudige wijze deze situatie had kunnen voorkomen door de kinderwagen binnen neer te zetten. Voor zover het feit dat de kinderwagen vies was, een beletsel zou zijn om de kinderwagen binnen neer te zetten, overweegt de Commissie dat dat eenvoudig op te lossen zou zijn door de kinderwagen schoon te maken.
- 4.6 Consument heeft aangevoerd dat de kinderwagen veilig uit het zicht en op een stuk privé terrein stond. Tevens betrof het een afgesloten park. De door Consument aangedragen stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden nu vast is komen te staan dat de kinderwagen zonder toezicht is achtergelaten en geen sprake is geweest van een afgesloten ruimte en zichtbare braakschade. De enkele stelling dat sprake was van een privé terrein en een afgesloten park is onvoldoende om aan te nemen dat daarmee ook sprake is geweest van een afgesloten ruimte. Alleen bij een afgesloten ruimte mag bagage zonder toezicht achtergelaten worden. Nu niet is vast komen te staan dat sprake is geweest van een afgesloten ruimte, had Consument de kinderwagen niet zonder toezicht mogen achterlaten.
- 4.7 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Verzekeraar niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.