

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0369
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 september 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Volmachtkantoor Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de
gevolmachtigde
Datum uitspraak : 21 april 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering: gestolen kostbaarheden/bagage. Bij aankomst op station Rotterdam CS met de intercitty vanuit Brussel, constateerde de consument dat zijn reistas niet meer in het bagagerek boven zijn stoel lag. De waarde van de reistas met kleding en kostbaarheden was circa € 3.100,00. De gevolmachtigde stelt zich op het standpunt dat de schade is uitgesloten van de dekking omdat de consument onzorgvuldig met de bagage is omgegaan, geen veilige bewaarplaats heeft gekozen voor de koffer en hij deze niet onbeheerd had mogen achtergelaten bij een bezoek aan het toilet. De commissie oordeelt dat schade door diefstal van de kostbaarheden is uitgesloten van de dekking omdat deze zonder direct toezicht zijn achtergelaten. De schade aan de overige bagage is ook niet gedekt omdat de consument, gelet op de concrete omstandigheden van het geval, niet de meest veilige bewaarplaats heeft benut. De commissie acht daarbij de volgende factoren van belang: de aard van de omgeving namelijk een internationale trein, het ontbreken van contact met en/of direct zicht op de bagage, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden en de waarde van de bagage. Deze omstandigheden in onderlinge samenhang bezien, leiden tot het oordeel dat de consument niet de meest veilige bewaarplaats heeft benut. De vordering van de consument wordt afgewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de reactie van de consument op het verweerschrift (de 'repliek') en 5) de reactie van de gevolmachtigde op de repliek van de consument (de 'dupliek').
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de hierboven genoemde documenten beslist.

- 1.3 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de gevolmachtigde van de verzekeraar een reisverzekering lopen, verder te noemen 'de verzekering'. Op de verzekering waren oorspronkelijk de verzekeringsvoorwaarden SNS Reisverzekeringen INT DRV1004 van toepassing, hierna te noemen de oorspronkelijke verzekeringsvoorwaarden. De gevolmachtigde stelt dat de oorspronkelijke voorwaarden per 23 april 2018 zijn gewijzigd. Vanaf die datum golden volgens de gevolmachtigde de verzekeringsvoorwaarden SNS Doorlopende Reisverzekering INT DRV 1711, hierna te noemen de gewijzigde verzekeringsvoorwaarden. De voor dit geschil relevante bepalingen uit de oorspronkelijke verzekeringsvoorwaarden zijn als bijlage opgenomen bij deze uitspraak.

De diefstal

- 2.2 Bij aankomst op station Rotterdam CS met de intercity vanuit Brussel op 8 augustus 2020, constateerde de consument dat zijn reistas op wieltjes, niet meer in het bagagerek boven zijn stoel lag. In de reistas zaten onder meer kleding, schoenen, een bril, een E-reader, een videocamera en een drone met een totale waarde van circa € 3.100,00. Bij de melding van zijn schade aan de gevolmachtigde heeft de consument hierover verklaard:

“Zwarte reistas opgeborgen boven mijn stoel in bagagerek. Treincoupé was vrijwel leeg. Ik vermoed dat een persoon lopende door het gangpad mijn reistas op het traject Breda/Rotterdam boven mijn hoofd heeft meegetrokken door het bagagerek en mijn tas heeft ontvreemd. Ik heb de conducteur gesproken en deze bevestigde dat dit regelmatig gebeurt of tijdens toiletbezoek. Bij aankomst in Rotterdam CS zag ik dat mijn tas ontvreemd was. Heb alles nog een keer nagezocht maar kon niets meer terugvinden.”

Tijdens de reis is de consument om medisch noodzakelijke redenen, één keer heel kort naar het toilet geweest. De consument weet niet of bij terugkomst van het toilet zijn reistas er nog lag. Het rugtasje met wat snoep, frisdrank, broodjes en tijdschriften die hij op de stoel tegenover hem had gelegd lag er nog.

De klacht en vordering

- 2.3 De klacht van de consument is dat de verzekeraar de schade door diefstal van zijn reistas met inhoud niet wil vergoeden omdat hij onzorgvuldig met de bagage is omgegaan, geen veilige bewaarplaats heeft gekozen en de reistas onbeheerd heeft achtergelaten tijdens zijn toiletbezoek. De consument voert aan dat de reistas zulke grote afmetingen had dat het belemmerend voor medepassagiers zou zijn geweest om de tas naast zich te plaatsen.

De Nederlandse Spoorwegen (NS) zou reizigers volgens de consument adviseren om uit veiligheidsoverwegingen in verband met eventuele calamiteiten alle bagage in het rek boven de stoelen te plaatsen. Vanwege de afmetingen en het gewicht van de reistas was het volgens de consument niet mogelijk om deze mee te nemen naar het toilet. De consument vordert vergoeding van al zijn schade inclusief de kostbaarheden zijnde € 3.100,00. Als dat niet wordt toegewezen, vordert hij vergoeding van de reistas met de overige bagage, ter waarde van € 822,00.

Het verweer

- 2.4 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de diefstal van de reistas onder de verzekering is gedekt. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. De commissie zal hierna eerst toelichten waarom zij bij dit oordeel uitgaat van de oorspronkelijke verzekeringsvoorwaarden. Daarna zal zij uitleggen waarom de gevolmachtigde uitkering mocht weigeren zowel wat betreft de kostbaarheden als wat betreft de overige bagage.

De oorspronkelijke verzekeringsvoorwaarden zijn van toepassing

- 3.1 De gevolmachtigde heeft zich in deze procedure beroepen op de gewijzigde verzekeringsvoorwaarden. De consument heeft in reactie daarop geschreven dat hem niets bekend is van deze wijziging. Gevolmachtigde heeft vervolgens niet voldaan aan de na deze betwisting van de consument op hem rustende bewijslast dat hij de consument een redelijke mogelijkheid heeft geboden om kennis te nemen van de gewijzigde voorwaarden en/of dat deze gewijzigde voorwaarden door de consument zijn aanvaard. De gewijzigde verzekeringsvoorwaarden zijn daarom niet van toepassing op de verzekering. De commissie gaat bij haar beoordeling daarom uit van de oorspronkelijke verzekeringsvoorwaarden.

Artikel 8.1 en 8.2 als uitgangspunt van de beoordeling

- 3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de gevolmachtigde de schade van de consument moet vergoeden geldt als uitgangspunt wat er tussen partijen is afgesproken. Daarbij is van belang wat er in de oorspronkelijke verzekeringsvoorwaarden staat. De verzekeraar is in beginsel vrij om op die manier zelf te bepalen binnen welke grenzen hij dekking wil verlenen.¹ Zo kan de verzekeraar de risico's bepalen die hij wel wenst over te nemen van de consument en welke risico's niet.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435 overweging 3.4.2.

Alleen onder bijzondere omstandigheden kan een beroep op deze verzekeringsvoorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn op grond van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek, de tekst van dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. De bewijslast dat sprake is van deze bijzondere omstandigheden rust op de consument en hieraan worden op grond van de rechtspraak hoge eisen gesteld².

- 3.2 In dit geval gaat het er dus om of de gevolmachtigde een beroep toekomt op artikel 8.1 en 8.2 van de oorspronkelijke verzekeringsvoorwaarden. Deze artikelen zijn uitzonderingen op de dekking die de verzekering biedt voor schade door verlies of vermissing van de bagage onverschillig door welke oorzaak ontstaan. Op de gevolmachtigde rust de bewijslast dat deze uitzonderingen van toepassing zijn. De commissie zal hierna toelichten dat de gevolmachtigde geslaagd is in dat bewijs en dat er geen sprake is van heel bijzondere omstandigheden op grond waarvan van de verzekeringsvoorwaarden moet worden afgeweken.

Artikel 8.2 (kostbaarheden)

- 3.3 In artikel 8.2 van de oorspronkelijke verzekeringsvoorwaarden staat dat geen schade wordt vergoed aan bagage door diefstal van *kostbaarheden die zonder direct toezicht van de verzekerde zijn achtergelaten*. De consument heeft verklaard dat hij de reistas onbeheerd in het bagage-rek heeft achtergelaten toen hij om medisch noodzakelijke redenen één keer kort naar het toilet moest. Hierdoor is vast komen te staan dat de consument niet aan het in artikel 8.2 genoemde vereiste van direct toezicht heeft voldaan.

Redelijkheid en billijkheid

- 3.4 De consument beroept zich erop dat het onder de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd was om de reistas kort zonder direct toezicht achter te laten: hij moest uit medische noodzaak naar het toilet, het was rustig in de trein en de reistas was groot en zwaar. Als de consument hiermee heeft bedoeld te zeggen dat de verzekeraar geen beroep toekomt op artikel 8.2 van de verzekeringsvoorwaarden omdat het in strijd zou zijn met de redelijkheid en billijkheid, gaat de commissie daarin niet mee. De commissie onderkent dat de consument genoodzaakt was om gebruik te maken van het toilet, maar deze aan de consument niet te verwijten vervelende omstandigheid alleen, kan er niet toe leiden dat het beroep van de gevolmachtigde op artikel 8.2 naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.³ De door de consument op dit punt aangevoerde feiten en omstandigheden vindt de commissie daartoe onvoldoende.

² HR 21 januari 2011, ECLI:HR:2011:BO5203

³ Gerechtshof Amsterdam 9 april 2013, ECLI:NL:GHAMS:2013:BZ9780, te vinden op www.rechtspraak.nl

De consument heeft niet voldoende aannemelijk gemaakt dat het zonder toezicht achterlaten van zijn reistas in het bagagerek in de gegeven omstandigheden de enige mogelijkheid was die hij had, zo had hij de conducteur kunnen vragen om even op zijn reistas te letten.

Artikel 8.1 (bagage)

3.5 In artikel 8.1 van de oorspronkelijke verzekeringsvoorwaarden staat dat geen schade wordt vergoed aan bagage doordat de verzekerde onzorgvuldig met de bagage is omgegaan of niet de meest veilige bewaarplaats heeft benut, zodanig dat zoveel mogelijk kon worden voorkomen dat deze bagage werd gestolen, verloren of beschadigd. De commissie beoordeelt dit aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval. Daarbij zijn in dit geval onder meer de volgende factoren van belang⁴: de aard van de omgeving, wat de afstand tot en zicht op de bagage was, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden en de waarde van de bagage.

De omstandigheden van het geval

3.6 De consument reisde per intercity van Brussel naar Rotterdam. In dergelijke internationale treinen bevinden zich regelmatig reizigers met bagage die een aantrekkelijke prooi zijn voor dieven. Die dieven kunnen zich vrij door de trein bewegen en onopgemerkt in- en uitstappen. De conducteur die de consument na de vermissing van zijn reistas sprak, informeerde hem dat tassen regelmatig door dieven in het bagagerek worden meegetrokken en meegenomen. Van de consument die per internationale trein reisde, mocht verwacht worden dat hij in een dergelijke omgeving meer bedacht zou zijn op dit risico.

3.7 Verder vindt de commissie van belang dat de consument de reistas boven zich in het bagagerek heeft gelegd. Hij had hierdoor tijdens de reis geen direct contact met de bagage en hij had er ook geen direct zicht op. Hij heeft op deze wijze niet de meest veilige bewaarplaats benut, zodanig dat hij zijn reisbagage voortdurend in de gaten kon houden.

3.8 Juist nu het zo rustig was in de trein, was het voor de consument mogelijk geweest om de reistas in zijn zicht neer te zetten. De commissie volgt de consument daarom niet in zijn verweer dat dit belemmerend zou zijn geweest voor medereizigers. Hij had de reistas op de zitplaats naast zich kunnen zetten of op de zitplaatsen tegenover hem waar nu zijn rugtasje lag. De commissie gaat voorbij aan de stelling van de consument dat de NS reizigers adviseert om uit veiligheidsoverwegingen in verband met eventuele calamiteiten alle bagage in het rek boven de stoelen te plaatsen omdat door hem niet is onderbouwd wanneer of op welke wijze de NS dit adviseert.

⁴ GC Kifid 2019-581.

- 3.9 Tot slot weegt de commissie mee het feit dat de reistas met inhoud een waarde had van totaal € 3.100,00. Met onder meer een E-reader, een videocamera en een drone. Gelet op de waarde van al deze spullen had van de consument extra waakzaamheid mogen worden verwacht.⁵

Slotsom

- 3.10 De voorgaande omstandigheden in onderlinge samenhang bezien, leiden naar het oordeel van de commissie tot de conclusie dat de consument voor zowel de kostbaarheden als de bagage niet aan de verplichtingen als bedoeld in artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden heeft voldaan. De gevolmachtigde heeft daarom de claim van de consument mogen afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

⁵ GC Kifid 2020-298.

Bijlage – Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden INT DRV 1004 SNS Reisverzekeringen

(...)

Bijzondere voorwaarden

I Begripsomschrijvingen

(...)

I.2 Bagage

Alle zaken van verzekerde die voor eigen gebruik zijn meegenomen, vooruit gezonden of tijdens de reis zijn aangeschaft, geleend of gehuurd.

(...)

I.1.12 Kostbaarheden

Onder kostbaarheden worden verstaan:

- Foto-, film-, video-, beeld-, geluids-, (spel) computer- en telecommunicatieapparatuur met toebehoren.
- Horloges en chronometers.
- Sieraden, echte parels, edelgesteente, voorwerpen van goud, platina of zilver.
- Bont.
- Kijkers en andere optische instrumenten.

(...)

2 Omvang van de dekking

De verzekeraar vergoedt tot maximaal de in het dekkingsoverzicht genoemde bedragen, schade door verlies, vermissing of beschadiging van de bagage door onverschillig welke oorzaak ontstaan.

(...)

8 Bijzondere uitsluitingen

De verzekeraar vergoedt geen schade

8.1 Aan bagage ontstaan doordat de verzekerde onzorgvuldig met de bagage is omgegaan of niet de meest veilige bewaarplaats heeft benut, zodanig dat zoveel mogelijk kon worden voorkomen dat deze bagage werd gestolen, verloren of beschadigd.

8.2 Aan bagage door diefstal van kostbaarheden en reisdocumenten die zonder direct toezicht van de verzekerde zijn achtergelaten, behalve als deze zaken waren opgeborgen in een deugdelijk afgesloten kluisje of deugdelijk afgesloten ver trek, en de verzekerde braakschade kan aantonen.

Niet als deugdelijk vertrek wordt gezien: tenten, vouwwagens en (sta)caravans.

Burgerlijk Wetboek
Boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.