

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/47 Re

in de klacht nr. 2003.0693 (013.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding

Op 23 juli 2002 is de rugtas van klager gestolen met daarin onder meer een digitale video camera. Klager heeft bij de plaatselijke politie aangifte van diefstal gedaan en de schade bij verzekeraar, bij wie hij een reisverzekering had gesloten, gemeld. In opdracht van verzekeraar heeft een expert een onderzoek naar de toedracht ingesteld en de waarde van de video camera vastgesteld op € 1.398,- en die van de overige zaken op € 124,90. Verzekeraar heeft € 124,90 uitgekeerd, doch heeft geweigerd de waarde van de video camera te vergoeden.

Artikel 22 van de 'Algemene Voorwaarden' die op de reisverzekering van toepassing zijn, luidt, voor zover hier van belang:

'Bijzondere uitsluitingen

(...) Voorzichtigheidsbepalingen

Geen uitkering wordt verleend:

22.2 als verzekerde ter voorkoming van verlies, diefstal of beschadiging:

22.2.1 niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen, en

22.2.2 onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid betere maatregelen had kunnen treffen

22.3 (...)'

De klacht

Klager en zijn vriendin hebben op 23 juli 2002, tijdens een korte vakantie op Ameland, op een terras plaatsgenomen. De rugtas die zij bij zich hadden, heeft klager op een stoel naast zich gezet en de gehele tijd binnen oog- en handbereik gehad. De rugtas is tijdens een kortstondig onbewaakt ogenblik ontvreemd. Voor een potentiële dief was niet zichtbaar wat er in de rugtas zat.

2003/47 Re

Tijdens het gesprek met de medewerker van het door verzekeraar ingeschakelde expertisebureau kreeg klager het vermoeden dat het geen gesprek was om de schade vast te stellen, maar om hem bepaalde uitspraken te ontlokken. Nadat klager de verklaring had ondertekend deelde de expert mee dat de claim wel eens zou kunnen worden afgewezen op grond van artikel 22 van de verzekeringsvoorwaarden. Klager heeft toen een exemplaar van de voorwaarden opgevraagd. Na lezing van de artikelen 22.2.1 en 22.2.2 werd klager in zijn vermoeden bevestigd dat verzekeraar de claim kon afwijzen, omdat men met dit artikel alle kanten uit kan. Volgens klager is de hele verzekering dus eigenlijk niets waard. Na enige weken berichtte verzekeraar dat er niet zou worden betaald op grond van de artikelen 22.2.1 en 22.2.2. Klager acht het bijzonder vreemd dat alle geclaimde goederen worden vergoed met uitzondering van de video camera, terwijl die in dezelfde tas zat. Klager meent dat hij alles heeft gedaan om de diefstal te voorkomen en dat hij geen aanleiding voor diefstal heeft gegeven. Volgens klager interpreteert verzekeraar de feiten verkeerd en beroept verzekeraar zich al te gemakkelijk op artikel 22.2.2 van de verzekeringsvoorwaarden.

Het standpunt van verzekeraar

Klager heeft aan de expert verklaard dat zijn vriendin en hij op een terras aan een tafel hebben gezeten en dat zij de rugtas met inhoud, waaronder een in juli 2001 voor € 1.554,20 aangeschafte digitale video camera, op een bij die tafel behorende stoel hebben gelegd. Klager heeft de stoel vervolgens aan de tafel aangeschoven. Na ongeveer twee uur bemerkte klager dat zijn rugtas was verdwenen. Naar de mening van verzekeraar heeft klager onder de gegeven omstandigheden niet de in artikel 22.2 voorgeschreven normale zorgvuldigheid in acht genomen en klager had bovendien in redelijkheid betere maatregelen kunnen treffen. Klager heeft weliswaar beweerd dat de rugtas de gehele tijd binnen hand- en oogbereik is geweest, maar het feit dat pas na twee uur werd ontdekt dat de tas was verdwenen duidt erop dat er geen permanent toezicht was. In het proces-verbaal van de politie wordt zelfs gesproken van een pleegtijd tussen 12.00 en 17.00 uur. Nu kennelijk al niet bij benadering een tijdstip kan worden opgegeven waarop de diefstal zou zijn gepleegd, kan de stelling van klager dat hij of zijn vriendin voortdurend oogcontact met de tas heeft gehouden, geen stand houden. Klager heeft verder aan de expert verklaard dat tijdens een regenbui een aantal mensen zich rond de tafel van klager en diens vriendin heeft opgehouden om onder de bij die tafel horende parasol te schuilen. Het komt verzekeraar voor dat een dergelijke onoverzichtelijke situatie reden had moeten zijn om tenminste de video camera onder direct toezicht te nemen. Omdat de kostbaarheid van het gestolen object bepalend is voor de mate van zorgvuldigheid die ter voorkoming van diefstal in acht genomen moet worden, heeft verzekeraar de waarde van de overige gestolen zaken wel vergoed.

Het commentaar van klager

Klager heeft na kennisneming van het verweer van verzekeraar zijn klacht gehandhaafd en nog aangevoerd dat hij bij zijn weten niet heeft verklaard dat het twee uur heeft geduurd voordat de diefstal werd ontdekt. Klager heeft slechts aan de expert gezegd dat hij om 14.45 uur met de camera nog een foto van zijn vriendin heeft genomen.

2003/47 Re

Het oordeel van de Raad

1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken, met name de kopie van het proces-verbaal van aangifte van diefstal, blijkt het volgende. Klager en zijn vriendin zijn op 23 juli 2002 om 12.00 uur op een terras van een café-restaurant aan een tafel gaan zitten. Klager heeft zijn rugtas met daarin de video camera gelegd op een stoel naast de zijne. Klager heeft die stoel onder de tafel geschoven en op die stoel is verder niemand gaan zitten. Toen het ging regenen zijn mensen onder de op het terras aanwezige parasols, waaronder de parasol bij de tafel van klager en zijn vriendin, gaan staan en zitten. Om 17.00 uur bemerkte klager dat zijn rugtas was weggenomen.

2. Het standpunt van verzekeraar houdt in dat de aanwezigheid van mensen in de directe nabijheid van de rugtas, in omstandigheden als hiervoor weergegeven, leidt tot een onoverzichtelijke situatie die voor klager reden had moeten zijn om tenminste de video camera onder direct toezicht te nemen.

3. Dit standpunt van verzekeraar is verdedigbaar en leidt tot het oordeel dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad door zich in het onderhavige geval te beroepen op de hiervoor onder Inleiding weergegeven 'Bijzondere uitsluitingen'. De klacht moet ongegrond worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 30 juni 2003 door Mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. J.G.C. Kamphuisen, Mr. J.R. Schaafsma en Mr. E.M. Wesseling-van Gent, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)