

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-47 d.d. 15 februari 2013

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Reisverzekering, diefstal, uitleg begrip normale voorzichtigheid. Consument heeft bij haar reisverzekeraar een schadeclaim ingediend wegens diefstal van haar laptop uit een door haar gehuurde kamer. De verzekeraar heeft de claim afgewezen op de grond dat Consument de normale voorzichtigheid niet in acht heeft genomen. De Commissie past de contra proferentem-regel toe en overweegt dat van handelen in strijd met de normale voorzichtigheid pas sprake is in geval van een ernstige mate van schuld van de verzekerde. Commissie oordeelt dat Consument geen ernstige mate van schuld kan worden verweten en wijst de vordering toe.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 11 december 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

De klacht leent zich voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar Reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft met ingang van 31 juli 2008 bij Aangeslotene een doorlopende reisverzekering afgesloten.
- 3.2. Van 21 juli tot 26 juli 2010 was Consument in X. Op 24 juli 2010 is de laptop van Consument en die van haar reisgenoot gestolen. De laptops bevonden zich in de hotelkamer. Consument heeft de diefstal dezelfde dag bij een medewerker van het hotel gemeld en de volgende verklaring opgesteld:
“at 10.10 I entered the room to find out that both mine and my roommates computers (mac book pro + mac book) where gone while all other things where still there (camera, ipod, creditcard etc.)
The room had not been entered bij a nother card then ours. We do not know how they got in the room. It must have been somebody that knew the computers where there. The only one who know this apart from us was one employee. (...)”
Ook de reisgenoot van Consument heeft in verband met de diefstal een verklaring afgelegd. Deze luidt, voor zover relevant, als volgt:
“Entering the room (...), we noticed that our two computers (...) where gone whilst our other belongings remained untouched (camera; jewellery; creditcards ...) Having been told that no one has acces to our room without magnetics cards and that no one knew that we had computers appart one of your employees, we would like to suggest you to take care in the future.
We would also like to notify that the door does not close properly, that we where aware of and that it should be repaired for the next tenants.”
- 3.3. Consument heeft de schade nadien bij Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft de claim bij brief van 20 augustus 2010 afgewezen met een beroep op artikel 4 lid 5 sub b en d van de verzekeringsvoorwaarden. Hierin staat het volgende:
“Artikel 4 Wat is uitgesloten
(...)
5. Bagage, reisdocumenten en geld
Er is geen recht op schadevergoeding bij diefstal van geld uit een motorrijtuig.
Er is ook geen recht op schadevergoeding:
a. (...)
b. als de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen om verlies, diefstal of beschadiging te voorkomen. Van de verzekerde wordt verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet betere maatregelen ter voorkoming van schade had kunnen treffen;
c. (...)
d. in het geval dat kostbare zaken zonder toezicht of niet in deugdelijk afgesloten ruimten zijn achtergelaten. (...)”
- 4. De vordering en grondslagen**
- 4.1. Consument vordert vergoeding van de schade, door haar begroot op € 1.003,95.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door geen uitkering te verlenen. Consument betwist dat sprake is van een situatie

als bedoeld in artikel 4 lid 5 sub b en d van de verzekeringsvoorwaarden. Zij stelt dat de hotelkamer ten tijde van de diefstal goed was afgesloten en dat zij de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ter voorkoming van diefstal. Ten aanzien van de normale voorzichtigheid voert zij aan dat zij geen mogelijkheid had de laptop in de aanwezige kluis te leggen omdat die niet groot genoeg was. Daarnaast benadrukt Consument dat de laptop, zelfs bij een geopende kamerdeur, uit het zicht stond en dat zij niet hoefde te verwachten dat er andere mensen op de kamer zouden komen. Zij stelt daartoe dat de kamer als pension werd verhuurd en derhalve niet (tussentijds) werd schoongemaakt.

- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: De claim is terecht afgewezen. Aangeslotene stelt dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen door de laptop tijdens haar afwezigheid op een bureau in de hotelkamer te laten staan. Ter onderbouwing voert Aangeslotene aan dat van Consument mocht worden verlangd dat zij de laptop zoveel als mogelijk uit het zicht zou opbergen. Aangeslotene wijst er daarbij op dat Consument de laptop bijvoorbeeld onder het bed of in een kas of reistas had kunnen leggen. Dit geldt temeer nu uit de verklaring van de reisgenoot van Consument volgt dat de kamerdeur niet goed kon worden afgesloten en het een feit is van algemene bekendheid dat ook afgesloten hotelkamers voor derden toegankelijk zijn. Doordat Consument geen maatregelen heeft getroffen heeft zij het voor een insluiper eenvoudig gemaakt om de laptop snel weg te nemen.

5. Beoordeling

- 5.1. Vaststaat dat in artikel 4 lid 5 sub b van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat geen recht op schadevergoeding bestaat als de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen om verlies, diefstal of beschadiging te voorkomen. De vraag die ter beantwoording voorligt is of Consument in het onderhavige geval al dan niet in strijd met deze bepaling heeft gehandeld.
- 5.2. Van belang is dat de voorzichtigheidsclausule in voornoemd artikel niet nader is uitgewerkt in de verzekeringsvoorwaarden en daarmee onduidelijk is. Nu de voorzichtigheidsclausule voor verschillende uitleg vatbaar is moet de clausule ingevolge de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 lid 2 BW ten gunste van Consument worden uitgelegd voorzover die uitleg redelijk is. De lezing van Consument komt erop neer dat van handelen in strijd met de normale voorzichtigheid pas sprake is in geval van een ernstige mate van schuld van de verzekerde. De Commissie is van oordeel dat deze uitleg in het licht van de aard van de reisverzekering en mede gezien het arrest van de Hoge Raad van 17 juni 1988, NJ 1988, 966 alleszins redelijk is (zie ook de uitspraak van Geschillencommissie van 12 oktober 2009, nr. 84).
- 5.3. In het onderhavige geval is de Commissie van oordeel dat Consument geen ernstige mate van schuld kan worden verweten doordat zij de laptop op het bureau heeft laten staan. Daarvoor acht de Commissie van belang dat Consument onweersproken heeft gesteld dat de hotelkamer ten tijde van de diefstal was

afgesloten en dat de kamer als pension werd verhuurd en derhalve niet (tussentijds) werd schoongemaakt door het personeel. Onder deze omstandigheden hoefde Consument er naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid niet op bedacht te zijn dat derden de kamer zouden betreden. Consument kan derhalve niet worden verweten dat zij de laptop niet uit het zicht heeft opgeborgen.

- 5.4. Voorts staat de Commissie voor de vraag of Consument in strijd met het bepaalde in artikel 4 lid 5 sub d heeft gehandeld. Ook deze vraag beantwoordt de Commissie in ontkennende zin. De Commissie verwijst hierbij naar hetgeen zij hierboven met betrekking tot het beroep op art. 4 lid 5 sub b heeft overwogen.
- 5.5. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Aangeslotene de schade als gevolg van de diefstal van de laptop, door Consument onweersproken gesteld op € 1.003,95, alsnog moet vergoeden. Daarnaast zal Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage ad € 50,- moeten vergoeden voor de behandeling van de klacht door de Commissie. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument toe. Aangeslotene dient binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag van € 1.003,95 te vergoeden alsmede de eigen bijdrage ad € 50,- voor de behandeling van de klacht door de Commissie.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.