

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-132 d.d 17 maart 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Samenvatting

Reisverzekering, normale voorzichtigheid. De bagage van Consument waarin zich kostbaarheden bevonden, is gestolen op een luchthaven. Op het moment van de diefstal waren Consument en haar partner een drankje aan het bestellen. De bagage is toen een kort moment onbeheerd achtergelaten. Volgens de voorwaarden wordt van de verzekerde verlangd dat hij de normale voorzichtigheid in acht neemt en in dat kader dat hij onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet betere maatregelen had kunnen treffen. De Commissie oordeelt dat Consument hieraan niet heeft voldaan omdat zij de bagage in een drukbezochte omgeving een kort moment onbeheerd heeft achtergelaten terwijl niet is gebleken dat zij of haar partner niet bij de bagage kon blijven en dat zij geen betere maatregelen kon nemen. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

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

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument, ingekomen op 25 april 2013;
- het door Consument ondertekende vragenformulier, ingekomen op 7 mei 2013;
- het verweerschrift met bijlagen 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. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 10 februari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft bij Aangeslotene een kortdurende reisverzekering gesloten voor de periode van 28 augustus 2012 tot en met 9 september 2012. Verzekerden onder de polis zijn Consument en haar partner.
- 3.2. Op 7 september 2012 is de bagage van Consument en haar partner gestolen op de luchthaven [X]. De partner van Consument heeft de diefstal op 10 september 2012 telefonisch bij Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft van de telefonische schademelding onder meer het volgende genoteerd in een transcriptum:
 - verz meldt dat hij op terugweg is overvallen
 - blijkt te gaan om 'gewoon' diefstal
 - op 7-9 was verz met bus afgezet op vluchthaven [X]
 - was heel druk daar
 - verz had een grote reis-sporttas met kleding en spullen
 - verz geeft aan dat hij, samen met zijn vriendin, wat is gaan drinken en tas even niet in oog heeft gehouden
 - bij bestellen was verz 3 a 4 stappen van reistas af
 - tijdens bestellen lag tas niet in zicht, lag achter hem
 - het was chaotisch en druk
 - verz en vriendin samen aan het bestellen
 - niemand bij tas gebleven
 - in ong. een minuut tijd (tijdens bestellen) is tas gestolen."
- 3.3. Consument en haar partner hebben de volgende zaken als gestolen opgegeven:
 - Apple iPhone 4S t.w.v. € 544,30
 - Apple iPad 2 wifi t.w.v. € 329,-
 - zonnebril van het merk Rayban t.w.v. € 219,-
 - Breitling Navitimer horloge t.w.v. € 2.220,-
 - gouden halsketting t.w.v. € 1.300,-
 - gouden zegelring. Prijs niet bekend.
 - videocamera t.w.v. € 400,-
 - zilveren ringen en kettingen. Waarde niet bekend.
 - slippers t.w.v. € 80,-
 - cadeau leren portemonnee t.w.v. € 40,-
 - broek, t-shirts, sokken, make-up.
- 3.4. Naar aanleiding van de opgave van de schade door Consument, door haar begroot op ruim € 5.000,-, heeft Aangesloten telefonisch contact met de partner van Consument opgenomen. In het gespreksverslag van Aangeslotene staat onder meer:
 - was op de luchthaven met reisgenoot
 - wilde koffie halen met reisgenoot
 - heeft zijn koffer met de kostbare zaken op de gate gelaten
 - nadat hij koffie had gehaald (8 min.) komt hij terug naar de gate en ziet hij dat de koffer weg was
 - heeft de koffer wel in de gaten gehouden zegt hij, maar hij was wel even met zijn rug naar de koffer gekeerd omdat hij koffie ging bestellen."
- 3.5. Aangeslotene heeft het verzoek om dekking van Consument afgewezen met een beroep op artikel 4 lid 5 sub b van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden.

3.6. Artikel I van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden bepaalt, voor zover van belang:

“Kostbare zaken

Geld, reisdocumenten, foto-, film-, beeld-, geluids-, computerapparatuur of mobiele telefoons en hun toebehoren, gehoorapparaten, sieraden, horloges, leder- of bontwerk. Andere voorwerpen met een dagwaarde hoger dan € 1.000,- beschouwen wij ook als kostbare zaken.

(...)”

Artikel 4 lid 5 bepaalt, voor zover van belang:

“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;*

(...)

e. *in het geval dat kostbare zaken verloren raken of worden gestolen uit openbare gelegenheden (zoals cafés, restaurants, etc.) als deze zaken zich uit het directe gezichtsveld of buiten handbereik van de verzekerde bevonden, op het moment van het verlies of diefstal; (...)”*

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dekking onder de reisverzekering voor de schade als gevolg van diefstal van de bagage.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Er is schade ontstaan als gevolg van een onder de verzekering gedekte gebeurtenis, te weten diefstal, zodat Aangeslotene tot uitkering dient over te gaan.
- Consument heeft de normale voorzichtigheid in acht genomen. De bagage is gestolen op het moment dat Consument en haar partner een drankje aan het bestellen waren. Op het moment van de diefstal stonden zij naast de bagage, één stap van de bagage verwijderd. Consument en haar partner hebben de bagage slechts een korte tijd niet in het zicht gehad in een omgeving waar voldoende beveiliging was. De omstandigheid dat de bagage is gestolen brengt niet mee dat Consument nalatig heeft gehandeld.
- In de bagage bevonden zich geen kostbaarheden maar, in de visie van Consument, normale zaken.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Op grond van artikel 4 lid 5 sub b in samenhang met artikel I van de voorwaarden bestaat geen recht op uitkering. Consument heeft niet de normale voorzichtigheid in acht genomen. Volgens de telefoonnotitie van de schademelding heeft Consument de bagage, waarin zich kostbaarheden bevonden, op een drukke luchthaven tijdens het bestellen van het drankje enkele seconden onbeheerd en buiten het zicht achter

- gelaten. Zij had eenvoudig maatregelen kunnen treffen om de kans op diefstal te verkleinen.
- Het vereiste 'normale voorzichtigheid' is niet onduidelijk en hoeft dus ook niet contra proferentum te worden uitgelegd. Bij beantwoording van de vraag of Consument de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen, dient te worden beoordeeld of in redelijkheid van haar kon worden gevergd dat zij anders handelde dan zij heeft gedaan.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de schade door diefstal van bagage onder de verzekering is gedekt. Als uitgangspunt geldt datgene wat tussen partijen is afgesproken, en derhalve wat hierover in de polisvoorwaarden is bepaald. Gelet op het bepaalde in artikel 4 lid 5 onder b en e, dient te worden beoordeeld of Consument de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen en, ten aanzien van de diefstal van de kostbaarheden als bedoeld in het onder 3.5 geciteerde artikel I van de polisvoorwaarden, of de zaken zich uit het directe gezichtsveld of buiten handbereik van Consument bevonden.
- 5.2. Van de verzekerde wordt, ingevolge artikel 4 lid 5 onder b, verlangd dat hij de normale voorzichtigheid in acht neemt en in dat kader dat hij onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet betere maatregelen ter voorkoming van schade had kunnen treffen. Op basis van het relaas van partijen en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, blijkt dat Consument op een luchthaven de bagage een kort moment onbeheerd heeft achtergelaten op het moment dat zij en haar partner een drankje bestelden. De Commissie kan Consument niet volgen in haar standpunt dat in redelijkheid niet van haar mocht worden verwacht dat zij op een luchthaven, waar in de regel voldoende beveiliging aanwezig is, tijdens het bestellen van een drankje de bagage continue 'in de gaten houdt'. De Commissie is van oordeel dat Consument, gelet op de omstandigheden dat Consument in een drukbezochte omgeving was, dat zij niet alleen was en dat niet is gebleken dat zij of haar partner niet bij de bagage kon blijven terwijl de ander het drankje bestelde, in redelijkheid eenvoudig en zonder extra inspanning betere maatregelen had kunnen nemen. Nu zij dat niet heeft gedaan, heeft zij niet de normale voorzichtigheid in acht genomen als bedoeld in artikel 4 lid 5 onder b van de polisvoorwaarden.
- 5.3. In de bagage bevonden zich, gelet op de door Consument als gestolen opgegeven zaken zoals hierboven onder 3.3 opgenomen, kostbaarheden in de zin van artikel I van de polisvoorwaarden. De omstandigheid dat Consument deze zaken zelf niet als kostbaarheden beschouwde, doet hieraan niet af. Uit hetgeen is overwogen in 5.2 volgt dat Consument, nu de bagage met daarin de kostbaarheden niet steeds in het directe gezichtsveld of binnen handbereik van Consument stond, ook niet heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 4 lid 5 onder e van de polisvoorwaarden.
- 5.4. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.