

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-087 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 september 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Aegon Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 2 maart 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Inboedelverzekering, buitenhuisdekking. De zwager van Consument had van Consument een laptop geleend. Tijdens een vlucht is de laptop uit de handbagage gestolen. De zwager had een zitplaats aan het gangpad en had de bagage opgeborgen in het bagagevak direct boven die zitplaats. Aan de orde de vraag of de laptop zich binnen het directe gezichtsveld of binnen het handbereik van de zwager bevond. De Commissie leidt uit het standpunt van Verzekeraar af dat het kennelijk niet de bedoeling van Verzekeraar is geweest om schade door diefstal van een laptop uit te sluiten wanneer de diefstal plaatsvindt in een vliegtuig en de bagage in het handbagagevak is opgeborgen. De omstandigheden waaronder Verzekeraar kennelijk wel bereid is om dekking te verlenen zijn naar het oordeel van de Commissie niet wezenlijk anders dan de omstandigheden waaronder de diefstal in het onderhavige geval heeft plaatsgevonden. Vordering toegewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de door Consument ondertekende verklaring dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend zal aanvaarden.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een inboedelverzekering bij Verzekeraar. In de toepasselijke voorwaarden is bepaald, voor zover van belang:

*“4.2 Basisdekking Audio-, visuele computerapparatuur*

*4.2.1 Wat is verzekerd?*

*Wij verzekeren uw audio-, visuele en computerapparatuur tegen bijna iedere onvoorziene schade tijdens de looptijd van uw verzekering. In deze Bijzondere Voorwaarden en in de Algemene Voorwaarden leest u in welke gevallen er geen dekking is.*

*(...)*

*(...)*

*4.2.4 Wat is niet verzekerd*

*U bent niet verzekerd;*

*(...)*

*- voor schade door diefstal buiten het woonhuis van audio-, visuele- en computerapparatuur die niet binnen het directe gezichtsveld en niet binnen uw handbereik zijn. Deze uitsluiting geldt niet als de diefstal vooraf is gegaan door braak en de apparatuur:*

- o in een afgesloten bagageruimte van een motorrijtuig is opgeborgen of;*
- o zich in een andere afgesloten ruimte bevindt (niet een vervoermiddel).”*

- 2.2 Consument heeft met een schadeformulier, ondertekend op 2 mei 2015, bij Verzekeraar melding gemaakt van diefstal van een laptop van het merk Apple en met een nieuwwaarde van € 2.756,-. In het formulier is de volgende omschrijving van de toedracht gegeven:

*“Mijn laptop, die ik aan mijn zwager in bruikleen heb gegeven, is ontvreemd uit zijn handbagage op een vlucht van Parijs naar Amsterdam. De laptop zat in een tas die in de daarvoor bestemde bagage bakken lag en hoogstwaarschijnlijk tijdens de vlucht is ontvreemd. De vlucht vond plaats op 29 april 2015 om 07.50 uur. De ontvreemding is bemerkt bij thuiskomst die middag.”*

- 2.3 Verzekeraar heeft het verzoek om dekking met een beroep op de hierboven onder 2.1 geciteerde uitsluiting afgewezen. Coulanchevalve heeft Verzekeraar een bedrag ter hoogte van 1/3 van de nieuwwaarde betaald.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

Vordering

- 3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering voor de diefstal van de laptop.

## Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De zwager heeft de laptop in het handbagagevak boven zijn stoel geplaatst. De laptop was opgeborgen in een afgesloten tas. Tijdens de vlucht heeft hij de laptop niet uit de tas gehaald zodat niemand kon zien dat hij een laptop bij zich had. De zwager is tijdens de vlucht niet van zijn plek geweest. Hij had een stoel aan het gangpad en kon het bagagevak met zijn hand aanraken. Onder 'binnen handbereik' moet volgens het genootschap van de Nederlandse taal worden verstaan: 'zo dichtbij dat je het makkelijk kunt pakken', of, iets algemener, 'heel dichtbij'. De laptop was derhalve binnen zijn handbereik. Vanwege de waarde van de spullen in de handbagage heeft de zwager ervoor gezorgd dat de bagage niet onbeheerd was en niet buiten zijn gezichtsveld. In een vliegtuig is het verboden handbagage van de omvang als de tas die de zwager bij zich had, op schoot te houden. De zwager heeft alles binnen zijn mogelijkheden gedaan om zijn spullen, en dus ook de laptop, zo goed mogelijk te beschermen. Onder die omstandigheden is de voorwaarde dat bagage binnen handbereik moet zijn, althans de uitleg die Verzekeraar daaraan geeft, niet redelijk.
- Gelet op de stelling van Aegon dat diefstal in een moment van onoplettendheid of onbedachtzaamheid wel is gedekt, is niet begrijpelijk dat deze diefstal, die heeft plaatsgevonden terwijl de zwager de grootst mogelijke moeite deed om de bagage te beschermen, niet is gedekt. De verzekering biedt dekking tegen onvoorziene schade. Deze diefstal was in alle opzichten onvoorzien.

## Verweer aangeslotene

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

- De verzekering biedt, door de combinatie van een 'van alle buiten komende onheilen dekking' en werelddekking, een ruime dekking die redelijk uniek is in de Nederlandse markt. Om deze dekking mogelijk te maken, zijn uitsluitingen opgenomen in de voorwaarden waardoor voor de dekking van diefstal meer stringente eisen gelden dan onder de reisverzekering.
- De laptop was opgeborgen in het handbagagecompartiment van een vliegtuig. De bagage viel daarmee niet binnen het directe gezichtsveld. Ook was geen sprake van een situatie waarin de zwager de bagage makkelijk kon pakken, in welk geval volgens de uitleg van Consument sprake is van 'binnen handbereik'. Vanaf de zitplaats kon de zwager onmogelijk bij de in het bagagevak opgeborgen tas. De zwager kon derhalve geen macht uitoefenen over de laptop om te voorkomen dat deze werd gestolen. Daarbij komt dat hij geen maatregelen heeft getroffen de laptop zonder belemmering mee te nemen. Met de uitsluiting is bedoeld schade uit te sluiten die met een redelijke in acht te nemen voorzichtigheid voorkomen had kunnen worden. In een vliegtuig betekent dat, dat men meegenomen apparatuur niet onbeheerd en zonder de bagage af te sluiten achterlaat. De tas waarin de laptop was opgeborgen had eenvoudig met een slotje kunnen worden afgesloten en had ook direct aan de overzijde van het gangpad kunnen worden opgeborgen zodat de zwager de tas vanaf zijn zitplaats in de gaten had kunnen houden.
- Van een moment van onoplettendheid of onbedachtzaamheid is geen sprake omdat de tas zich langere tijd niet binnen het gezichtsveld of handbereik bevond.

## 4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of de schade door diefstal van de laptop is gedekt onder de inboedelverzekering van Consument. Bij beantwoording van deze vraag gelden de toepasselijke voorwaarden. Kernvraag in dit geschil is of het beroep op de onder 2.1 geciteerde uitsluiting slaagt. Met de onder 2.1 geciteerde bepaling is diefstal van dekking uitgesloten wanneer deze is ontstaan in situaties waarin de verzekerde geen zicht op zijn bagage heeft en deze ook niet binnen handbereik is en daardoor niet in staat is om macht uit te oefenen over zijn bagage. Dit is alleen anders wanneer de diefstal is voorafgegaan door braak en de bagage in een afgesloten bagageruimte van een motorrijtuig is opgeborgen of zich in een andere afgesloten ruimte bevond. Meer in het bijzonder is daarom aan de orde de vraag of de laptop zich binnen het directe gezichtsveld of binnen het handbereik van de zwager van Consument bevond.
- 4.2 Consument heeft de uitsluiting, onder verwijzing naar het Genootschap van de Nederlandse taal, zo uitgelegd dat onder *'binnen handbereik'* dient te worden verstaan *'zo dichtbij dat je het makkelijk kunt pakken'*, of, iets algemener, *'heel dichtbij'*. De Commissie begrijpt het standpunt van Verzekeraar zo dat Verzekeraar deze uitleg op zichzelf niet betwist maar dat zij van mening is dat hiervan in de gegeven situatie geen sprake is. Daarmee ligt ter beantwoording voor de vraag of de bagage zo dichtbij was dat de zwager deze gemakkelijk kon pakken, althans heel dichtbij was.
- 4.3 Vaststaat dat de laptop in een tas was opgeborgen en deze tas in het handbagagevak direct boven de zitplaats van de zwager was gelegd. De zitplaats van de zwager bevond zich aan het gangpad. Verder is niet in geschil dat de zwager tijdens de vlucht niet van zijn plaats is geweest en de laptop niet uit de tas heeft gehaald.
- 4.4 Verzekeraar heeft onder meer aangevoerd dat zij schade wenst uit te sluiten die met een redelijkerwijs te betrachten voorzichtigheid had kunnen worden voorkomen. Hiertoe had de zwager, onder meer, de tas met de laptop ook in het vak direct aan de overzijde van het gangpad kunnen opbergen zodat hij de tas vanaf zijn zitplaats in de gaten had kunnen houden, aldus Verzekeraar. De Commissie leidt hieruit af dat het kennelijk niet de bedoeling van Verzekeraar is geweest om schade door diefstal van een laptop uit te sluiten wanneer de diefstal plaatsvindt in een vliegtuig en de bagage in het handbagagevak is opgeborgen. Deze omstandigheden waaronder Verzekeraar kennelijk wel bereid is om dekking te verlenen zijn naar het oordeel van de Commissie niet wezenlijk anders dan de omstandigheden waaronder de diefstal in het onderhavige geval heeft plaatsgevonden. De plek waar handbagage het meest dichtbij kan worden opgeborgen wanneer een passagier op een stoel naast het gangpad zit, zoals in het geval van de zwager, is het handbagagevak direct boven die zitplaats. Vanaf die plek is in ieder geval zichtbaar wanneer iemand die in het gangpad staat iets in dat vak opbergt of eruit haalt.

Naar het oordeel van de Commissie is dit zicht niet wezenlijk beperkter dan in de situatie waarin de bagage in het bagagevak aan de andere kant van het gangpad is opgeborgen. De omstandigheid dat de schade mogelijk niet was voorgevallen wanneer de zwager andere of meer maatregelen had getroffen ter voorkoming van diefstal, doet aan het bovenstaande niet af. Indien het de bedoeling van Verzekeraar was om schade door diefstal van bagage uit het handbagagevak zoals zich dat risico in het onderhavige geval heeft verwezenlijkt, uit te sluiten, had zij dit meer specifiek in de voorwaarden kunnen opnemen.

- 4.5 Het bovenstaande leidt tot de slotsom dat de schade door diefstal van de laptop onder de verzekering is gedekt en de vordering van Consument dient te worden toegewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument dekking verleent onder de verzekering door het doen van een uitkering met aftrek van het reeds uit coulance betaalde bedrag.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).