

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-178 (mr. B.F. Keulen, voorzitter, terwijl mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 september 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 21 april 2016  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Reisverzekering. Consument doet een beroep op zijn reisverzekering voor schade door beroving. Tijdens zijn vakantie in [Land] is Consument 's nachts beroofd en heeft hij geld, een bedrag van € 900,-, een horloge en een ring moeten afgeven. Verzekeraar heeft Consument bericht dat zij tot vergoeding van de schade, zoals vastgesteld door de expert overgaat. De claim voor het gestolen geld is afgewezen nu Consument niet heeft kunnen aantonen dat hij dit bedrag bij zich had en Consument ten aanzien van dit geld niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen. Nadat Consument hiertegen bezwaar heeft gemaakt, heeft Verzekeraar het dossier voorgelegd aan de afdeling integriteitszaken. Op basis van die bevindingen heeft Verzekeraar de claim alsnog bijna geheel afgewezen. De Commissie is van oordeel dat de enkele omstandigheid dat Verzekeraar kennelijk in eerste instantie geen juiste beoordeling van het dossier en het expertiserapport heeft gemaakt, niet rechtvaardigt dat Verzekeraar het dossier alsnog, terwijl geen nieuwe feiten aan het licht waren gekomen en nadat zij reeds een positief standpunt aan Consument kenbaar had gemaakt, aan de afdeling Integriteit doorstuurt. Zij is derhalve in ieder geval gehouden uitkering te doen conform haar eerste bericht. Ten aanzien van het gestolen geld komt de Commissie tot het oordeel dat van het Consument ontroofde geldbedrag een deel van € 150,- voor vergoeding in aanmerking komt, omdat Consument naar het oordeel van de Commissie tot dat bedrag normaal voorzichtig is geweest. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van de gemachtigde van Consument met bijlagen;
- een brief van gemachtigde van Consument met bijlagen;
- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de brief met bijlagen van Verzekeraar van 17 november 2015;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als niet-bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu Consument heeft te kennen gegeven aan een mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement en zoals uitgeschreven voor 4 april 2016 geen behoefte te hebben.

## 2. Feiten

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

2.1 Consument heeft een kortlopende reisverzekering bij Verzekeraar. In de voorwaarden is, voor zover van belang, bepaald:

### **“Artikel 21**

(...)

#### **21.3 Waarvoor bent u verzekerd?**

*U bent verzekerd voor diefstal, beschadiging en verlies van uw reisbagage en reisdocumenten. Maar u bent alleen verzekerd als u voldoende voorzichtig bent geweest om schade, verlies of diefstal van uw reisbagage en reisdocumenten te voorkomen.*

*U bent in ieder geval niet voorzichtig genoeg geweest in deze gevallen:*

(...)

*2 Geen (goede) maatregelen om diefstal of schade te voorkomen*

*U bent niet voorzichtig genoeg geweest als u heeft nagelaten om (betere) maatregelen te treffen om de schade te voorkomen of te beperken. Bij deze bepaling houden wij er rekening mee welke maatregelen onder deze omstandigheden van u verwacht mochten worden.*

### **Artikel 24**

*De voorwaarden in dit artikel gelden alleen als u de extra dekking Geld en Cheques heeft verzekerd. Op uw polisblad leest u of u deze extra dekking heeft verzekerd.*

#### **24.1 Waarvoor bent u verzekerd?**

*Wij vergoeden diefstal en verlies van geld en cheques tot maximaal € 750,- per reis voor alle verzekerden samen. Maar we vergoeden dit alleen voor zover u dit niet ergens anders heeft verzekerd.*

*U bent alleen verzekerd als u voldoende voorzichtig bent geweest. U bent in ieder geval niet voorzichtig genoeg geweest als u geld en/of cheques onbeheerd heeft achtergelaten in een niet deugdelijk afgesloten ruimte.*

*Onder ‘onbeheerd’ bedoelen wij zonder direct toezicht van u. Behalve wanneer dit toezicht onmogelijk was door omstandigheden waarop u geen invloed had.”*

2.2 Consument heeft op 5 juni 2015 telefonisch melding gemaakt van schade door beroving tijdens zijn vakantie in [Land]. In opdracht van Verzekeraar is expertiseonderzoek uitgevoerd. In het rapport van 18 juni 2015 staat, voor zover van belang, het volgende.

### **“OMSCHRIJVING VAN DE TOEDRACHT**

*(...) Samen met zijn vrienden was verzekerde in de nacht van 01 op 02 juni 2015 ‘stappen’. In de loop van de nacht gingen de 2 vrienden met een huurauto terug naar het hotel. Verzekerde bleef nog even achter. Niet veel later, rond 06.00 uur, ging verzekerde lopende terug naar het hotel, het was slechts zo’n 10 tot 15 minuten lopen. Verzekerde was alleenlopende.*

*(...) Heuvelop lopende bemerkte verzekerde dat hij door 2 manspersonen werd gevolgd. Op een gegeven moment grepen die mannen hem van achteren bij zijn kleding beet. Verzekerde werd verbaal bedreigd. I Van de beide mannen hield een hand achter zijn shirt, waardoor verzekerde de angst had dat hij daar mogelijk een wapen had.*

*De beide mannen dwongen verzekerde zijn portemonnaie met geld, het door hem gedragen horloge en zijn ring af te geven. Vervolgens liepen zij snel weg. (...)*

*Verder deelde verzekerde daarnaar gevraagd mede, in zijn hotelappartement NIET de beschikking te hebben gehad over een kluis(je) of gelijkende voorziening.*

*Dat was ook de reden dat hij ten tijde van het stappen, al zijn (vakantie)geld bij zich droeg.*

*(...)*

### **EERDERE SCHADE**

*Wij hebben verzekerde gevraagd of al eerder een claim werd ingediend in verband met een reisschade.*

*Verzekerde deelde mede, dat niet eerder een reisschade werd geclaimd.*

### **TOELICHTING SCHADEVASTSTELLING**

#### **AANTONEN VOORMALIG BEZIT / WAARDE / OUDERDOM GECLAIMDE**

#### **[MERK] PORTEMONNAIE**

*Met betrekking tot de geclaimde [merk] portemonnaie werd ons door verzekerde een overigens niet op naam gestelde, originele kassabon vanwege de [winkel] [plaats] overgelegd. (...)*

#### **[MERK X] HORLOGE**

*Met betrekking tot het geclaimde [merk x] horloge kon verzekerde ons geen aankoop-, / betaal-, / garantie-, / danwel ander bescheiden overleggen. (...)*

*Bij verzekerde daarnaar nagevraagd deelde hij mede dat op de print was afgebeeld, ZIJN horloge en dat hij het horloge in december 2014 cadeau had gekregen en na het verkrijgen van het cadeau, het horloge fotografisch had vastgelegd. (...)*

#### **GOUDEN RING**

*Verzekerde deelde mede, de gouden ring ongeveer 6 jaar geleden van zijn ouders cadeau te hebben gekregen.*

*Tijdens ons bezoek werd ons door verzekerde overgelegd een in een arabische taal gesteld schrijven hetwelk volgens opgave van verzekerde het aankoopbewijs van de ring is.  
(...)*

#### **GELD**

*Ten tijde van ons bezoek kon verzekerde ons geen opname-, of ander bewijs met betrekking tot het geclaimde geld overleggen.*

*Verzekerde deelde mede, het geld van zijn moeder cadeau te hebben gekregen en dit wellicht via haar bankrekening te kunnen aantonen.*

*Enige dagen na ons bezoek werden ons door verzekerde 3 prints van bankafschriften gemailld. Bij verzekerde daarnaar nagevraagd deelde hij ons mede dat de tenaamgestelde van de rekening (Mw. X) is zijn moeder.*

*Verder verwees hij naar een weergegeven storting ad. e. 5.000,- d.d. 18 december 2014 en 2 opnames telkens ad. e. 1.000,- d.d. 22 en 23 december 2014.*

*De e. 5.000,- was een uitkering van een verzekeraar in verband met een ziekte / ongeval van zijn moeder en de 2 opnames ad. e. 1.000,- waren gelden welke verzekerde van zijn moeder geschonken had gekregen in verband met de frequente hulp en bijstand welke hij haar dienaangaande had verleend.*

*De 2.000,- had hij thuis bewaard en daarmee was o.a. zijn vakantie bekostigd en daaruit was het tijdens de vakantie gestolen geld voortgekomen. (...)*

#### **AKKOORD**

*Verzekerde is schriftelijk akkoord gegaan met het vastgestelde schadebedrag. (...)*

*(...)*

*De schade is als volgt vastgesteld:*

#### **REIS**

		Claim	Schade
<i>horloges : [merk x] herenhorloge</i>	€	300,00	250,00
<i>koffer/tassen : portemonnaie [merk]</i>	€	195,00	195,00
<i>sieraden (excl. Horloges) : ring, witgoud met 3 diamantjes</i>	€	675,00	550,00

Eigen risico : minus	€	0,00	-70,00
Totaal (incl.btw)			€ 925,00

### **GELD EN GELDSWAARDIGE PAPIEREN**

Geldelijke waarde : in contanten ; maximale dekking	€	900,00	750,00”
---	---	--------	---------

- 2.3 Verzekeraar heeft Consument per e-mail van 26 juni 2015 bericht dat zij een bedrag van € 925,- aan Consument heeft betaald. Dit bedrag bestaat uit € 250,- voor het horloge, € 550,- voor de ring en € 195,- voor de portemonnee waarop een bedrag van € 70,- eigen risico in mindering is gebracht. Ten aanzien van de claim van het contant geld heeft Verzekeraar het standpunt ingenomen dat Consument niet heeft aangetoond dat hij dit geld mee had genomen op reis en voorts dat Consument niet voldoende voorzichtig is geweest door het geld op zich te dragen bij het uitgaan. Consument had het geld in een kluisje in de accommodatie kunnen opbergen. Volgens de expert was dit tegen betaling mogelijk.
- 2.4 De advocaat van Consument heeft per e-mail van 29 juni 2015 namens hem bezwaar gemaakt tegen de hoogte van de uitkering. De advocaat heeft verzocht om een aanvullende uitkering van € 200,- voor de ring, € 750,- voor het gestolen geld en € 30,- voor de kosten van vertaling.
- 2.5 Naar aanleiding van het bezwaar namens Consument heeft Verzekeraar het dossier voorgelegd aan afdeling integriteitszaken. De afdeling Integriteitszaken heeft per e-mail van 9 juli 2015 aan de schadebehandelaar het volgende bericht:

*“Inderdaad blijkt uit mijn onderzoek dat verzekerde eerder een soort gelijke claim heeft ingediend bij ABN/AMRO verzekeringen. Ook bij hun ging het om een beroving, echter er werden niet dezelfde goederen geclaimd als nu bij ons. Ik heb verzekerde hier telefonisch mee geconfronteerd en natuurlijk gaf hij aan dat hij dat vergeten was. Dit is echter onvoldoende om te spreken van fraude. Voor verzekerde zit er ook geen (financieel)voordeel aan om dit niet of wel te melden. Het zegt hooguit iets over de moraliteit van verzekerde. Ik heb verzekerde dan ook wel intern geregistreerd.*

*De claim zal echter conform de polisvoorwaarden afgehandeld dienen te worden. Voor zover er dekking is zou ik echter alleen datgene betalen waarvan verzekerde voldoende aannemelijk kan maken dat hij de goederen in zijn bezit had en wat de waarde hiervan was (...).”*

- 2.6 Verzekeraar heeft de advocaat van Consument per e-mail van 23 juli 2015 bericht dat zij een bedrag van € 125,- aan Consument heeft betaald, te weten een uitkering van € 195,- voor de gestolen portemonnee waarop het eigen risico van € 70,- in mindering is gebracht.
- 2.7 De reactie van de advocaat van Consument heeft niet tot een ander standpunt van Verzekeraar geleid.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering*

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering met veroordeling in de kosten die zijdens hem voor deze procedure zijn gemaakt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

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

- Verzekeraar heeft aanvankelijk toegezegd uitkering onder de verzekering te doen en vervolgens ten onrechte dit standpunt gewijzigd. Consument heeft niets verzwegen. De expert heeft slechts gevraagd of Consument eerder bij Verzekeraar verzekerd is geweest en niets over een eerder ingediende claim voor beroving.
- Consument heeft met het proces-verbaal van aangifte en de foto van het horloge voldoende het voormalig bezit van het horloge aangetoond. De expert achtte dit ook voldoende.
- Consument heeft voor de zorg van zijn moeder een bedrag gekregen, dit heeft Consument bewaard voor zijn vakantie. Op grond van de voorwaarden heeft Consument recht op een vergoeding van € 750,-.
- Consument heeft het geld bij zich gedragen omdat dit de meest veilige plek was. In het hotel wordt meer gestolen en Consument heeft daar slechte ervaringen mee. Om die reden heeft hij het geld, als meest veilige bewaarplaats, bij zich gehouden.
- Consument heeft de ring cadeau gekregen waardoor de overgelegde nota niet op zijn naam staat. De ring is twee jaar vóór de diefstal getaxeerd op een bedrag van € 750,-. De door Consument opgegeven waarde van de ring is, gelet op de goudprijzen en sentimentele waarde, niet denkbeeldig. Consument wenst vergoeding van de vervangingswaarde.
- Consument heeft een bedrag van € 30,- besteed voor vertaling van de nota van de ring. Dit bedrag kan ook als schade worden aangemerkt en dient te worden vergoed

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- De diefstal van het geld is niet gedekt. Consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij dit geld heeft meegenomen op reis. Voorts is Consument onvoldoende voorzichtig geweest door 's nachts op pad te gaan met een contant bedrag van € 900,- bij zich. Consument had in het hotel een kluisje kunnen huren en daarin het geld kunnen bewaren. De schade is op grond van artikel 21.3 en 24.1 van de voorwaarden niet gedekt.
- Na het bezwaar namens Consument is het dossier nogmaals bestudeerd en bleek dat de uitkering zoals was toegezegd niet in het systeem was verwerkt. De behandelaar was van mening dat de claim en het expertiserapport niet op de juiste wijze zijn geïnterpreteerd en dat fraude-indicatoren aanwezig waren. Aanleiding hiervoor is het gehele feitencomplex, zoals de aantoonbaarheid van het vermeende gestolen geld en goederen, adresgegevens van de medereiziger die niet bekend zijn, het feit dat de medereiziger niet telefonisch bereikbaar is en het grote geldbedrag dat Consument bij zich droeg. Hij heeft het dossier daarom voorgelegd aan de afdeling Integriteit.
- Uit het onderzoek van de afdeling Integriteit blijkt dat Consument in 2013 een vergelijkbare claim heeft ingediend bij ABN Amro. Consument heeft in reactie hierop meegedeeld dat hij, zowel bij melding van de schade als tegenover de expert, vergeten is

dit mee te delen. De expert heeft wel expliciet gevraagd of Consument eerder een reisschade heeft geclaimd.

- Verzekeraar heeft de claim daarom afgewikkeld volgens de voorwaarden en uitkering gedaan voor de zaken waarvan het voormalig bezit en de waarde voldoende was aangetoond. De toezegging van de uitkering, van € 925,- bleek te zijn gebaseerd op onvolledige informatie. Consument heeft het voormalig bezit en de waarde van het horloge en de ring onvoldoende aangetoond. En het standpunt ten aanzien van het geld blijft ongewijzigd.
- Consument heeft geen originele nota overgelegd van de vertalingen die hij heeft laten doen en evenmin uitgelegd wat hij heeft laten vertalen en waarom hij een vertaling heeft laten maken.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag of de door Consument geclaimde schade onder de verzekering is gedekt. De schadebehandelaar heeft kennelijk, gezien de e-mail van 26 juni 2015, op basis van het uitgebrachte expertisearchief geconcludeerd dat de schade zoals door de expert is vastgesteld, met uitzondering van de diefstal van het geld, gedekt is onder de verzekering.
- 4.2 Naar aanleiding van het bezwaar van de advocaat van Consument is het dossier opnieuw beoordeeld en is de behandelaar tot de conclusie gekomen dat fraude-indicatoren aanwezig waren. Op dat moment waren evenwel geen nieuwe feiten aan het licht gekomen op grond waarvan Verzekeraar tot een ander standpunt kon komen. De enkele omstandigheid dat Verzekeraar kennelijk in eerste instantie geen juiste beoordeling van het dossier en het rapport heeft gemaakt, rechtvaardigt niet dat Verzekeraar het dossier alsnog, en nadat zij reeds een positief standpunt aan Consument kenbaar had gemaakt, aan de afdeling Integriteit doorstuurt. Dit brengt mee dat Verzekeraar ten onrechte, op basis van de bevindingen van de afdeling Integriteit nader bewijs van Consument heeft gevraagd ten aanzien van het voormalig bezit en waarde van de gestolen goederen. Verzekeraar dient derhalve over te gaan tot uitkering conform haar e-mailbericht van 26 juni 2015.
- 4.3 Consument heeft aangevoerd dat het in het e-mailbericht opgenomen bedrag voor de ring te laag is en voorts dat Verzekeraar aanvullend een bedrag van € 750,- voor het gestolen geld en € 30,- vertaalkosten dient uit te keren. Consument is akkoord gegaan met de schadevaststelling van de expert zoals opgenomen in het onder 2.2 genoemde rapport van 18 juni 2015. Verzekeraar heeft bij de bepaling van de hoogte derhalve mogen uitgaan van de in deze vaststelling genoemde bedragen. Dit brengt mee dat de Commissie geen aanleiding ziet voor toewijzing van de door Consument gevorderde aanvullende uitkering ten aanzien van de gestolen ring.
- 4.4 Dan is aan de orde de vraag of Consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij het geclaimde bedrag daadwerkelijk bij zich had op reis. Consument heeft toegelicht dat hij voor de zorg van zijn moeder een bedrag had gekregen. Ter onderbouwing daarvan heeft hij bankafschriften toegestuurd van zijn moeder waarop een storting van € 5.000,- staat en twee opnames van € 1.000,-. De opnames zijn gedaan in december 2014.

Zijn moeder heeft hem dit bedrag contant gegeven en Consument heeft het bedrag bewaard ten behoeve van zijn vakantie, aldus Consument. De Commissie acht deze verklaring van Consument niet onaannemelijk en neemt aldus aan dat hij daadwerkelijk een bedrag van € 900,- mee had op reis.

4.5 Ter beoordeling ligt daarmee de vraag voor of Consument voldoende voorzichtig is geweest zoals bedoeld in artikel 24.1 van de voorwaarden door rond een uur of 6 in de ochtend, na een avond uit, alleen over straat te lopen vanaf een uitgaansgebied met een bedrag van € 900,- bij zich. Op enig moment in de loop van die nacht zijn de twee vrienden van Consument met de huurauto terug naar het hotel gegaan en is Consument alleen achtergebleven. Hij is later naar het hotel teruggelopen. Niet gesteld of gebleken is dat Consument het bedrag van € 900,- bij zich had voor een bepaald doel; de reden dat hij het bedrag bij zich had was, blijkens de door de expert in het rapport weergegeven verklaring van Consument, dat het hotel volgens Consument geen kluisjes had om het geld in te bewaren. Gelet op de specifieke omstandigheden van dit geval, waarin Consument de mogelijkheid had het geld, volgens de expert tegen betaling, op een veilige bewaarplaats achter te laten of in ieder geval een deel van het geld aan zijn vrienden mee te geven, is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende voorzichtig is geweest door met een bedrag bij zich van € 900,- alleen te blijven in een uitgaansgebied om vandaar later in de reeds gevorderde nacht alleen naar het hotel te lopen. Dat oordeel leidt er op grond van de verzekeringsvoorwaarden in beginsel toe dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. De vraag is evenwel of dat onder alle omstandigheden een redelijke uitleg en toepassing van die voorwaarden is. De vraag is waar in de omstandigheden van het concrete geval de normaal in acht te nemen voorzichtigheid ophoudt en de in de voorwaarden bedoelde onvoorzichtigheid begint. Met andere woorden: met welk bedrag op zak zou Consument nog voldoende voorzichtig zijn geweest en met welk bedrag niet meer? De Commissie realiseert zich dat die grens niet steeds scherp is te trekken en zich doorgaans bevindt in een grijs grensgebied. Vaststelling dient te geschieden met inachtneming van alle relevante feiten en omstandigheden van het concrete geval oftewel in casu: alleen te voet in de ver gevorderde nacht in een uitgaansgebied op weg naar het hotel. De uitgaansavond is voorbij, die kosten zijn gemaakt en betaald. Wat mag er dan nog in de beurs van een normaal voorzichtige consument zitten? Alles in aanmerking nemende en afwegende komt de Commissie tot het oordeel dat van het Consument ontroofde geldbedrag een deel van € 150,- voor vergoeding in aanmerking komt, omdat Consument naar het oordeel van de Commissie tot dat bedrag normaal voorzichtig is geweest.

4.6 Consument heeft nog een vergoeding van € 30,- gevorderd voor door hem gemaakte kosten van vertaling. Het ligt op de weg van Consument, als verzekerde, om zijn schade aan te tonen en daarbij leesbare en begrijpelijke stukken te voegen. Voor toewijzing van deze vordering bestaat derhalve geen grond.

4.7 De slotsom is dat de Commissie een bedrag van € 1.075,- (€ 925,- en € 150,-) zal toewijzen.



## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.075,-.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*