

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-553
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 14 november 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Voldoende voorzichtigheid. Consument heeft een beroep op zijn reisverzekering gedaan voor schade door diefstal van een laptoptas met inhoud van een totale waarde van ruim € 3.600,-. De tas is gestolen toen hij, met zijn reisgenoot, op een lift wachtte aan een openbare, verlichte, weg nabij het vliegveld van de Dominicaanse Republiek. De laptoptas was op de koffer geplaatst en de koffer met laptoptas stond vlak voor Consument. Een voorbijrijdende motor griste de laptoptas mee. Verzekeraar stelt dat Consument betere maatregelen had kunnen treffen ter voorkoming van de schade door de laptoptas op schoot te plaatsen. De Commissie is van oordeel dat niet kan worden aangenomen dat Consument onder deze omstandigheden geen betere maatregelen had kunnen treffen. Daarbij acht de Commissie van belang dat de inhoud van de laptoptas een hoge waarde had en dat Consument in een risicovolle omgeving was. Voorts is van belang dat de laptoptas los op de koffer werd gezet. Hierdoor kon deze gemakkelijk door een derde worden meegenomen. Hieraan doet niet af dat de bagage, zoals Consument gemotiveerd heeft gesteld, binnen handbereik stond. Ook een korte afstand tussen Consument en de bagage voorkomt immers niet het risico dat een voorbijganger de laptoptas van de koffer meeneemt terwijl dit risico onder de gegeven omstandigheden wel had kunnen worden beperkt door een betere maatregel te treffen. Verzekeraar heeft zich daarbij terecht op het standpunt gesteld dat Consument de laptoptas, bijvoorbeeld, op schoot had kunnen nemen. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een verzekeringspakket bij Verzekeraar met onder meer een doorlopende reisverzekering. In de voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

“3.5.6 Wanneer betalen wij niet

Wij betalen niet voor:

- *Schade of diefstal als gevolg van onvoorzichtigheid. U bent niet voorzichtig genoeg als u bijvoorbeeld:*
 - *betere maatregelen had kunnen treffen om schade te voorkomen;*
 - *(...)*

In artikel 3.5.1 geldt dat de maximale vergoeding voor elektronische apparaten met onderdelen € 2.500,- is en dat geld voor een maximum bedrag van € 350,- is verzekerd.

2.2 Op 8 februari 2016 heeft Consument per e-mail bij Verzekeraar schade gemeld. Hij schrijft:

“...bij deze wil ik een melding maken van diefstal. Ik ben vrijdag aangekomen op dominicaanse republiek en daar is mijn laptoptas met laptop e.d. gestolen. (...) Ik hoor graag van u wat ik moet doen.”

Op verzoek van Verzekeraar heeft Consument een schademeldingsformulier ingevuld. Consument heeft op het formulier gemeld dat de gebeurtenis plaatsvond op 5 februari 2016 omstreeks 21.00 uur op de weg voor het vliegveld. Hij heeft gemeld dat een laptoptas, Macbook pro 15 inch, Apple time capsule, kabels en twee memorysticks zijn gestolen met een totale aankoop prijs van € 3.376,98 en dat € 300,- aan contant geld is gestolen.

Consument heeft over de situatie waarin de diefstal heeft plaatsgevonden het volgende op het formulier vermeld:

“Op de weg voor het vliegveld Las Americas zat ik te wachten met mijn baggage op mijn vervoer naar het hotel. Vervolgens kwam er een motor aanrijden en die griste mijn laptoptas met inhoud van mijn koffer af die ik voor mij had staan. De motor kwam heel snel aanrijden, remde als een gek en pakte de laptoptas en reed heel snel weer weg. Ik zat op de stoep op een bankje en kon er niet op reageren zo snel ging het, terwijl mijn baggage aan de rand stond.”

2.3 Op 23 februari 2016 heeft Consument telefonisch schade gemeld. In de door Verzekeraar overgelegde telefoonnotitie staat ten aanzien van de door Consument omschreven toedracht:

“Vz meld diefstal van laptoptas met inhoud. Hoge waarde gaat om Macbook van € 2800,-. Plus een timecapsule en € 300,00 aan contanten aan geld. Dit is gestolen op luchthaven in de Dominicaanse Republiek. Verzekerde stond op zijn lift te wachten, verzekerde geen zelf aan niet opgelet te hebben. Vz zat op een bankje, de tas stond op een trolley welke op +/- 2,5 meter afstand stond. Er zou een motorrijder langs zijn gereden en de laptoptas hebben mee gegrift. Vz zat dus op enige afstand terwijl er zeer waardevolle items in de tas zaten. Hij geeft aan bij een vriend in de Dom. Republiek is verbleven. Heeft wel direct aangifte gedaan.”

2.4 Bij brief van 10 maart 2016 heeft Verzekeraar de claim van Consument afgewezen met een beroep op artikel 3.5.6 omdat Consument betere maatregelen had kunnen treffen om de schade te voorkomen. Verzekeraar is van mening dat Consument de laptoptas direct naast zich had kunnen neerzetten of op zich had kunnen dragen.

2.5 In een reactie hierop, per e-mail van 16 maart 2016, schrijft Consument over de toedracht:

“U stelt dat mijn bagage niet binnen handbereik stond terwijl ik aan heb gegeven dat deze voor mij stond, duidelijk in mijn zicht en welk binnen handbereik. De bagage stond namelijk zoals al eerder gemeld voor het bankje waar ik op zat aan de rand van de weg. En zeker niet verder dan twee meter. U heeft nu in een keer tussen de twee en drie meter aan. Daarnaast geeft u aan dat het op een trolley stond. Deze twee dingen heb ik helemaal niet gezegd dus hoe u daarbij komt is mij een raadsel.

Vervolgens geeft u aan dat ik niet heb opgelet. Ook dit heb ik nooit gezegd en hoe kan het als ik niet aan opletten was dat ik wel heb waargenomen wat er is gebeurd en nogmaals de bagage stond voor mij. Hierbij ik ook met klem melden dat ik al zestien jaar militair ben en dusdanig getraind ben maar zelfs op zo snel actie niemand voorbereid is en kan reageren.

Dan heeft u het nog over extra voorzichtig na zonsondergang.ik heb juist onttrokken van de drukte van het vliegveld waar het meest aannemelijk is dat er bagage wordt gestolen en ben langs de weg gaan zitten die goed verlicht was. Naar mijn mening ben ik juist voorzichtig geweest.”

2.6 Verzekeraar heeft het standpunt gehandhaafd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering voor de schade door diefstal van zijn bagage.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- De schade is gedekt onder de verzekering en Consument heeft voldoende voorzichtigheid in acht genomen.

- Verzekeraar had in het gesprek over de schademelding gevraagd naar de breedte van de stoep waarop Consument heeft geantwoord dat de stoep ongeveer 2,5-3 meter breed was. Consument heeft alles gedaan ter voorkoming van diefstal en had geen betere maatregelen kunnen treffen. Hij is, samen met zijn reisgenoot, uit veiligheidsoverwegingen naar de goed verlichte weg vlakbij het vliegveld gegaan zodat hij daar kon worden opgehaald. De omstandigheden op het vliegveld zijn namelijk te onveilig. Consument is vervolgens op een bankje gaan zitten en heeft zijn bagage voor zich neergezet. Hij heeft daarbij laptoptas op zijn koffer geplaatst. De bagage was binnen handbereik. Anders dan Verzekeraar heeft aangenomen, stond de koffer niet ongeveer 2,5 meter bij hem vandaag, dit heeft Consument ook nooit vermeld. Verder heeft Consument zijn contanten verdeeld over zijn bagage door bedragen van ongeveer € 350,- in zijn laptoptas, koffer en portemonnee te doen.
- Verzekeraar heeft aangevoerd dat Consument zijn bagage op schoot of onder de arm had moeten houden. Op Schiphol heeft geen enkele reiziger die wacht of ergens iets nuttig zijn laptoptas op schoot of onder de arm. Dit kan in redelijkheid niet van verzekerden worden verwacht.
- Consument is een ervaren reiziger en is zich bewust van hoge diefstal risico's in sommige landen.
- Verzekeraar heeft de nadere toelichting van Consument over de toedracht ten onrechte geheel buiten beschouwing gelaten. In de eerste melding is immers slechts een beknopte omschrijving gegeven. Op verzoek van Verzekeraar heeft Consument het schadeformulier ingevuld. Het is niet duidelijk waarom Verzekeraar de latere aanvullende omschrijving dan vervolgens buiten beschouwing laat. Verzekeraar heeft ook niet de moeite genomen om contact met Consument op te nemen om meer duidelijkheid te verkrijgen over de toedracht.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Consument voldoende voorzichtigheid in acht heeft genomen en, gelet op de formulering van de uitsluiting in het onder 3.1 geciteerde artikel 3.5.6, of Consument betere maatregelen had kunnen nemen om schade te voorkomen.
- 4.2 Ter zitting heeft Consument toegelicht dat het vliegveld erg onveilig is en het risico van diefstal van bagage daar erg hoog is. Om die reden zijn Consument en zijn reisgenoot buiten het vliegveld aan een goed verlichte openbare weg op een bankje gaan zitten. Hij heeft zijn bagage daar voor zich, binnen handbereik, neergezet, waarbij hij de laptoptas op de koffer had geplaatst. Consument heeft heel zeker niet zijn bagage op een afstand van 2,5-3 meter geplaatst. Deze afstand heeft hij bij de telefonisch schademelding genoemd in antwoord op de vraag naar de breedte van de stoep waar hij wachtte. Verzekeraar heeft derhalve onjuist genoteerd dat dit de afstand was tussen Consument en zijn bagage. Het zou niet in Consument opkomen om op een dergelijk grote afstand van zijn bagage te wachten.

Hij is een ervaren reiziger en zorgt te allen tijde dat zijn bagage binnen handbereik is en dat hij zicht op zijn bagage houdt zodat hij zo nodig kan ingrijpen. Om die reden zet hij zijn bagage ook nooit naast zich neer op de grond. Dan heeft hij namelijk geen zicht op de bagage. De wijze waarop de diefstal heeft plaatsgevonden ging dermate snel dat het hoe dan ook onmogelijk was deze diefstal nog te voorkomen.

- 4.3 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de toedracht bij de eerste schademelding helder was omschreven en dat daarover geen vragen meer waren. Om die reden was het niet nodig een aanvullende verklaring van Consument te vragen en kon bij beoordeling van de dekking van de eerste schademelding worden uitgegaan. Omdat de eerste schademelding duidelijk was, bestond ook geen aanleiding om de nadere toelichting van Consument, die op delen ook in strijd was met de eerste omschrijving, mee te nemen in de beoordeling. De eerste lezing van de feiten is over het algemeen ook het meest waarheidsgetrouw. Verzekeraar gaat daarom uit van de eerste lezing en dus van de situatie dat de bagage op tenminste twee meter afstand van Consument stond. Verzekeraar stelt dat Consument betere maatregelen had kunnen treffen. Het ging om kostbare bagage, het was na zonsondergang en door de Rijksoverheid wordt gewaarschuwd voor dit soort incidenten rondom het vliegveld. Onder deze omstandigheden is in ieder geval onvoldoende dat de bagage zich op een afstand van twee meter bevindt maar is ook onvoldoende dat de bagage binnen handbereik staat. De bagage had op de schoot of onder de arm moeten worden gehouden.
- 4.4 Partijen verschillen van mening over de vraag van welke toedracht van de gebeurtenis moet worden uitgegaan. De Commissie stelt vast dat in ieder geval als vaststaand kan worden aangenomen dat de koffer vóór Consument stond en dat de laptoptas op de koffer was geplaatst. Verder staat vast dat de inhoud van de laptop een waarde van ruim € 3.600,- had. Tussen partijen staat voorts niet ter discussie dat ter plaatse een hoog risico op diefstal van bagage aanwezig was. De Commissie is van oordeel dat niet kan worden aangenomen dat Consument onder deze omstandigheden geen betere maatregelen had kunnen treffen. Daarbij acht de Commissie van belang dat de inhoud van de laptoptas een hoge waarde had en dat Consument in een risicovolle omgeving was. Voorts is van belang dat de laptoptas los op de koffer werd gezet. Hierdoor kon deze gemakkelijk door een derde worden meegenomen. Hieraan doet niet af dat de bagage, zoals Consument gemotiveerd heeft gesteld, binnen handbereik stond. Ook een korte afstand tussen Consument en de bagage voorkomt immers niet het risico dat een voorbijganger de laptoptas van de koffer meeneemt terwijl dit risico onder de gegeven omstandigheden wel had kunnen worden beperkt door een betere maatregel te treffen. Verzekeraar heeft zich daarbij terecht op het standpunt gesteld dat Consument de laptoptas, bijvoorbeeld, op schoot had kunnen nemen. Aan het voorgaande doet niet af dat Consument er blijk van heeft gegeven dat hij zich zeer goed bewust was van de ter plaatse aanwezige risico's en om die reden al maatregelen had genomen om diefstal te voorkomen en schade door diefstal te beperken. Bij de beoordeling van de dekking van deze schade onder de verzekering gelden de voorwaarden als uitgangspunt.

Het staat Verzekeraar vrij om de grenzen waarbinnen zij bereid is dekking te verlenen te bepalen. Gelet op de omschrijving van de uitsluiting in artikel 3.5.6 gaat het om de vraag of de verzekerde betere maatregelen had kunnen treffen. Naar het oordeel van de Commissie was dat het geval.

4.5 De slotsom is dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.