

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-089 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mw. mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : HEMA Financial Service B.V., gevestigd te Leusden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 31 januari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep gedaan op zijn doorlopende reisverzekering voor de schade door diefstal van bagage uit zijn huurauto. Consument had de auto vijf minuten voor het raam van de benzineshop geparkeerd, zodat hij bij het raam zijn koffie kon nuttigen. Desondanks zijn er in die periode spullen uit de auto gestolen. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen, omdat hij niet alles eraan gedaan zou hebben om de diefstal te voorkomen. In de toepasselijke voorwaarden is echter een zogeheten ‘normale voorzichtigheids-clausule’ opgenomen, waardoor een verzekeraar slechts dekking kan weigeren indien de verzekerde een ernstige mate van schuld is te verwijten. De Commissie is van oordeel dat Consument de nodige voorzorgsmaatregelen heeft getroffen hetgeen meebrengt dat in ieder geval niet geoordeeld kan worden dat Consument een ernstige mate van schuld te verwijten is. De vordering van Consument dient te worden toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de brief van Verzekeraar van 28 november 2016;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 22 maart 2016 heeft Consument bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering (hierna: ‘de Verzekering’) gesloten. Op de Verzekering zijn de zogeheten ‘Bijzondere voorwaarden doorlopende reisverzekering versie 3.0, 01 maart 2015’ (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“2.3 Welke schade vergoeden we niet?

(...)

2.3.4

Als u niet voorzichtig genoeg was en er daardoor iets met uw bagage of reisdocumenten gebeurde, vergoeden we dat niet. U moet alles doen om te voorkomen dat uw spullen worden gestolen, dat u ze kwijtraakt of dat ze beschadigd raken.”

- 2.3 Op 13 april 2016 is bij een benzinestation in Spanje de ruit ingeslagen van de gehuurde auto van Consument waarbij onder meer twee rugzakken van de achterbank zijn ontvreemd. Consument heeft naar aanleiding van de inbraak een schadeclaim bij Verzekeraar ingediend. Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert uitkering van het schadebedrag ad € 3.302,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument had de auto voor de ruit van de benzineshop geparkeerd, zodat hij tijdens zijn koffiepauze zicht had op de auto. Hierdoor vond Consument het onnodig om alles uit de auto te halen. Aangezien het benzinestation verlaten was, heeft Consument geen indicatie gezien die op gevaar zou kunnen duiden. Consument had de auto vijf minuten geparkeerd, toen de diefstal werd gepleegd. Consument stelt dat hij voldoende voorzorgsmaatregelen had genomen om de diefstal te voorkomen. Consument had niet in zijn risico-inschatting kunnen voorzien dat hij slachtoffer zou worden van een criminele bende.

Verweer van Verzekeraar

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

- De schadeclaim van Consument is afgewezen op hetgeen is bepaald in artikel 2.3.4 van de Voorwaarden. In dit artikel is bepaald dat Verzekeraar niet tot vergoeding overgaat, indien de verzekerde niet voorzichtig genoeg is geweest. Dit houdt in dat Consument er alles aan had moeten doen om te voorkomen dat zijn spullen werden gestolen. Het is daarbij algemeen bekend dat in Spanje op de autosnelwegen veel autocriminaliteit is. Consument heeft aangegeven zes keer per jaar op reis te gaan en zou dan ook bekend moeten zijn met dit gegeven. Consument was zich bovendien ervan bewust dat hij een zeker risico liep door de spullen zichtbaar in de auto achterlaten. Hoewel Consument voorzorgsmaatregelen heeft getroffen zijn toch spullen uit de auto gestolen. Consument had de diefstal eenvoudig kunnen voorkomen door de koffie door één persoon te laten halen en de andere persoon bij de auto te laten wachten. Consument heeft hierdoor conform de Voorwaarden niet alles eraan gedaan om de diefstal te voorkomen.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beantwoording ligt de vraag of Verzekeraar terecht de schadeclaim van Consument heeft afgewezen.
- 4.2 Op grond van artikel 2.3.4 van de Voorwaarden is een schade niet gedekt, indien een verzekerde 'niet voorzichtig genoeg' is geweest en daardoor schade is ontstaan. Het artikel voegt daaraan toe dat een verzekerde er alles aan moet doen om de schade te voorkomen.
- 4.3 Artikel 2.3.4 is te zien als een zogenoemde "normale voorzichtigheid-clausule". Uit de rechtspraak volgt dat deze clausule zo moet worden uitgelegd dat een verzekeraar dekking op grond van deze clausule alleen kan weigeren indien de verzekerde een *ernstige* mate van schuld is te verwijten. Zie onder andere HR 11 januari 1991, NJ 1991, 271 r.o. 3.3 en GC Kifid 2009-84 r.o. 4.2.
- 4.4 Consument heeft in het onderhavige geval tijdens zijn korte koffiepauze de auto voor het raam van de benzineshop geparkeerd om zodoende de auto in zicht te houden. Ondanks dat Consument vijf minuten bij het raam heeft gezeten, heeft in deze periode toch de diefstal plaatsgevonden. Consument heeft dus de nodige voorzorgsmaatregelen getroffen hetgeen naar het oordeel van de Commissie meebrengt dat in ieder geval niet geoordeeld kan worden dat Consument een *ernstige* mate van schuld te verwijten is hetgeen een voorwaarde is voor een beroep op art. 2.3.4 van de Voorwaarden. In het midden kan derhalve blijven de beantwoording van de vraag of de verzekerde wellicht in dezen iets meer aan voorzorgsmaatregelen had kunnen doen – hetgeen zou meebrengen dat er sprake is van *lichte* mate van schuld van de verzekerde – of dat de genomen voorzorgsmaatregelen voldoende waren - hetgeen zou meebrengen dat de verzekerde niets te verwijten valt.
- 4.5 Gelet op het bovenstaande komt de Commissie dan ook tot het oordeel dat de vordering van Consument moet 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 vergoedt een bedrag van € 3.302,-.

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.