

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-177
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mw. mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 oktober 2016
Ingediend door : “Consument”
Tegen : Actua Holding B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen “Verzekeraar”
Datum uitspraak : 9 maart 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De zoon van Consument heeft de verzekerde laptop achtergelaten in een openbare bibliotheek tijdens een toiletbezoek. Een vriend van de zoon van Consument zou toezicht hebben gehouden tijdens dit toiletbezoek en heeft hierover achteraf een verklaring afgegeven met een verkeerde datum. De Commissie is van oordeel dat onvoldoende is komen vast te staan op basis van het procesverbaal van de aangifte en de schademelding in samenhang met de verklaring van een vriend van de zoon van Consument dat de normale voorzichtigheid in acht is genomen. De vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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 repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar ten behoeve van een laptop (hierna: ‘de laptop’) het zogeheten ‘Computer Zekerheidsplan’ (hierna: ‘de Verzekering’) gesloten. Op de Verzekering zijn de zogeheten ‘Voorwaarden CZP0608’ (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing.

2.2 De Voorwaarden luiden voor zover relevant:

“Artikel 3. Uitsluitingen

Van de verzekering is/zijn uitgesloten schade aan resp. verlies van de apparatuur:

(...)

O. als gevolg van het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid om schade te voorkomen, waaronder in ieder geval wordt verstaan onverklaarbaar verlies of vermissing en het achterlaten van apparatuur in een vervoermiddel.

Diefstal uit woningen of andere gebouwen is uitsluitend gedekt na braak aan de woning of het gebouw. Indien sprake is van kamer(ver)huur of indien de woning of het gebouw meerdere huurders of gebruikers heeft, dienen sporen van braak aanwezig te zijn aan de ruimte die door de verzekeringnemer wordt gebruikt;

- 2.3 Op 28 april 2016 maakte de zoon van Consument gebruik van de laptop in de Openbare Bibliotheek. Tijdens een toiletbezoek van de zoon van Consument is de laptop ontvreemd. Consument heeft hiervan melding gedaan bij Verzekeraar.
- 2.4 Het aangifteformulier, dat de zoon van Consument naar aanleiding van de ontvreemding op 29 april 2016 bij de politie heeft ingevuld, luidt voor zover relevant:
“Ik was in de centrale [...] aan het leren. ik ging even naar de wc en liet mijn laptop achter voor maximaal 2 minuten. Toen werd ik gebeld door een van mij vrienden die op de 3^e etage zaten en mijn plek konden zien. Mijn vriend zei dat er iemand op mijn plek zit. Ik ben en dus snel heen gegaan en toen ik er aankwam was mijn laptop weg. De oplader zat er nog in het stopcontact. Maar de laptop was weg.”
- 2.5 Op 12 mei 2016 heeft Verzekeraar per e-mailbericht de schadeclaim van Consument afgewezen. Het e-mailbericht luidt voor zover relevant:
*“Uw schademelding is afgewezen om de volgende reden:
In artikel 3 sub O van de uitsluiting is geregeld dat uw verzekering geen dekking biedt voor schade indien er sprake is van, wij citeren;
“Het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid om schade te voorkomen” ”*
- 2.6 Consument heeft Verzekeraar op 13 mei 2016 per e-mailbericht aangegeven het niet eens te zijn met de afwijzing van de schadeclaim. Consument heeft onder meer gesteld dat Verzekeraar de informatie, waarop de afwijzing is gebaseerd, verkeerd heeft geïnterpreteerd.
- 2.7 Verzekeraar heeft op 26 mei 2016 per e-mailbericht gereageerd op Consument. Bij zijn e-mailbericht heeft Verzekeraar het door hem ontvangen politierapport toegevoegd. In het e-mailbericht stelt Verzekeraar onder meer dat uit de door hem ontvangen stukken niet is gebleken dat de zoon van Consument een afspraak heeft gemaakt met iemand om toezicht te houden op zijn laptop.
- 2.8 Op 26 mei 2016 heeft Consument per e-mailbericht aan Verzekeraar medegedeeld het afwijzend standpunt niet te begrijpen.

- 2.9 Bij brief van 22 juli 2016 heeft de jurist van Consument Verzekeraar wederom medegedeeld dat Consument zich niet in de afwijzing kan vinden. Bij de brief is de verklaring van de vriend

20160101

20160101

Hierby verklaar ik [redacted] op 20-07-2016 rond 16:30 heb afgepas en dat ik op de laptop van [redacted] van letten. Op een gegeven moment zag ik een onbekende man bij de laptop staan en ik troep liep eeben maar ik zat een stuk weeder op. Voor ik er kwam was de man weg en de laptop ook

[redacted]

[Handwritten signature]

van de zoon van Consument toegevoegd:

- 2.10 Op 29 juli 2016 heeft Verzekeraar Consument per brief onder meer medegedeeld dat hij het onaannemelijk acht dat een vriend van de zoon van Consument toezicht heeft gehouden op de laptop en dat hij zijn eerder gestelde afwijzing handhaaft.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 699,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De zoon van Consument heeft, voorafgaand aan het toiletbezoek, een vriend verzocht toezicht te houden op de laptop. Van de zoon van Consument kan niet verwacht worden dat hij al zijn spullen, waaronder de laptop, meeneemt naar het toilet. De zoon van Consument heeft hiermee de laptop niet onbeheerd achtergelaten en wel degelijk de nodige voorzichtigheid betracht, waardoor hij heeft voldaan aan de vereisten van artikel 3 sub o van de Voorwaarden.
 - Een aangifte dient zakelijk te worden weergegeven. De zoon van Consument had er niet bij stilgestaan dat hij in de online aangifte gedetailleerd moest verklaren over het incident. De zoon van Consument heeft dan ook door middel van e-mailcorrespondentie en de verklaring van de toezichthoudende vriend van de zoon van Consument eventuele onduidelijkheden nadien opgehelderd. Daarbij heeft de zoon van Consument in de aangifte wel degelijk melding gemaakt van de vriend die was achtergebleven om de laptop in de gaten te houden. Het is onredelijk om de onjuiste diefstaldatum aan de zoon van Consument tegen te werpen, nu het evident om een verschrijving gaat. Verzekeraar handhaaft ten onrechte zijn standpunt dat de zoon van Consument onvoorzichtig zou hebben gehandeld.

Verweer van Verzekeraar

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

- Er is geen sprake van een moment van onbedachtzaamheid gezien de tijdsspanne tussen het voor het laatst opmerken van de laptop en (de ontdekking van) de verdwijning van de laptop. De zoon van Consument heeft immers gedurende enkele minuten geen fysiek dan wel visueel contact gehad met de laptop, aangezien hij naar het toilet ging en de laptop onbeheerd op zijn plek achterliet. Dit geldt te meer nu van de zoon van Consument verwacht mag worden dat hij bij het achterlaten van een laptop in een centrale openbare bibliotheek rekening houdt met een verhoogde kans op diefstal. Consument kan daarom op grond van artikel 3 sub o geen aanspraak maken op dekking door de Verzekering.
- Aanwezigheid van toezicht op de laptop ten tijde van de diefstal is een belangrijk gegeven, welke vermeld had moeten worden bij de aangifte en bij de schademelding. Hiervan is echter geen melding gemaakt in zowel de schademelding als in het procesverbaal van aangifte. Uit het procesverbaal van aangifte volgt niet dat een vriend van de zoon van Consument is gevraagd om toezicht op de laptop te houden. Bovendien was de betreffende vriend blijkbaar niet in staat om de diefstal te voorkomen, toen hij iemand op de plaats van de zoon van Consument opmerkte.
- De verklaring van de vriend van de zoon van Consument wijkt op een belangrijk punt af van de door de zoon van Consument aangeleverde informatie. De diefstal vond plaats op 28 april 2016. In de verklaring wordt echter een andere datum, namelijk 28 februari 2016. De getuigenverklaring is achteraf, zonder enige tijdsdruk, opgesteld, waardoor Verzekeraar geen enkele reden heeft om te twijfelen aan de juistheid van de verklaring. Er is wellicht op 28 februari 2016 wel gevraagd om op de laptop te letten, maar nergens blijkt uit dat dit op 28 april 2016 is gebeurd.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag of Verzekeraar op grond van de aangeleverde informatie terecht de schadeclaim van Consument heeft mogen afwijzen.
- 4.2 Verzekeraar heeft een beroep gedaan op de uitsluiting in artikel 3 sub o van de Voorwaarden. Verzekeraar heeft hiervoor aangevoerd dat de zoon van Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen door naar het toilet te lopen zonder dat toezicht was op de laptop. De Commissie stelt vast dat – ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering – het aan Verzekeraar is om concrete feiten te stellen, en bij gemotiveerde betwisting ook te bewijzen, dat in het onderhavige geval sprake is van een gebeurtenis waardoor geen dekking aan Consument verleend wordt.
- 4.3 Door Verzekeraar is aangevoerd is dat in het aangifteformulier niet is vermeld dat de zoon van Consument de laptop heeft achtergelaten na aan een vriend te hebben gevraagd toezicht te houden op de laptop tijdens de afwezigheid van de zoon van Consument. Verzekeraar stelt verder dat de aanvullende verklaring van een vriend op onderhavig punt geen duidelijkheid biedt nu in deze verklaring melding wordt gemaakt van een verzoek voor toezicht op de laptop op 28 februari 2016 in plaats van de datum van de diefstal, 28 april 2016.

- 4.4 Van het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid is sprake in geval van een ernstige mate van schuld; lichte schuld waaronder de situatie van een moment van onbedachtzaamheid is in dit kader niet voldoende. Vergelijk HR 11 januari 1991, NJ 1991, 271 en GC Kifid 2009/84.
- 4.5 De Commissie stelt vast dat in het aangifteformulier van Consument niet is vermeld dat de zoon van Consument toezicht op de laptop heeft geregeld tijdens zijn afwezigheid. Verder stelt de Commissie vast dat in de aanvullende verklaring van Consument de datum waarop de vriend van de zoon van Consument een verzoek tot toezicht van Consument heeft ontvangen, niet overeenkomt met de datum waarop de laptop is gestolen. De Commissie acht op grond van deze twee feiten dat voldoende is komen vast te staan dat de zoon van Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ex art. 3 sub o van de Voorwaarden nu beide feiten een ernstige mate van schuld opleveren. Van een persoon mag naar het oordeel van de Commissie verwacht worden dat deze gedurende zijn afwezigheid toezicht op de laptop regelt. Niet voldoende is komen vast te staan of dit is gebeurd.
- 4.6 De conclusie is dat Verzekeraar niet gehouden is de door Consument geclaimde schade van € 699,- aan Consument te vergoeden. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.