

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-443 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 september 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 11 juli 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft naar het oordeel van de Commissie een te grote afstand tussen hem en de taxi met zijn bagage laten ontstaan, waardoor hij het de taxichauffeur veel te gemakkelijk heeft gemaakt om zijn bagage te stelen. Van een moment van onbedachtzaamheid kan in het onderhavige geval niet meer worden gesproken. Het voorgaande klemt eens te meer nu zich in de bagage van Consument kostbare zaken bevonden waardoor van Consument een hogere mate van voorzichtigheid mocht worden verlangd. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de uitkering terecht heeft geweigerd met een beroep op de Voorwaarden omdat Consument niet voorzichtig genoeg is geweest. Vordering afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- door Verzekeraar toegestuurde foto's van de omgeving van het hotel waar Consument heeft verbleven.

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

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op of omstreeks 9 april 2016 bij Verzekeraar een kortlopende reis- en annuleringsverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten in verband met zijn vakantie reis naar China van 9 tot en met 18 april 2016.

2.2 Op de Verzekering zijn de Voorwaarden Kortlopende Reis- en Annuleringsverzekering, versie I (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. Daarin is onder andere het volgende opgenomen:

**“3.5 Bagage**

*Bagage is verzekerd voor schade door:*

- diefstal
- verlies
- beschadiging

*We betalen maximaal € 1.000, € 2.500 of € 3.500 per persoon. Het verzekerd bedrag dat u heeft gekozen staat op uw polis. Voor bepaalde bagage geldt een maximum. Ook voor geld. De bedragen staan genoemd in 3.5.1.*

*Het eigen risico is € 50 voor alle verzekerden samen. Voor reisdocumenten geldt geen eigen risico.*

*Wij betalen schade aan een voorwerp aan één verzekerde. Ook als dit voorwerp van meer verzekerden samen is.*

*(...)*

**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;
  - geld en cheques achterlaat in een motorrijtuig;
  - kostbare spullen zichtbaar achterlaat;
  - kostbare spullen bij openbaar vervoer niet meeneemt in uw handbagage;
  - kostbare spullen zonder toezicht achterlaat in een ruimte die niet op slot zit.

*(...)*

**3.5.7 Wat betalen wij?**

*Wij betalen maximaal de bedragen die genoemd staan in 3.5.1 van deze voorwaarden.*

*(...)”*

2.3 Op 16 april 2016 is Consument met een taxi naar zijn hotel in [plaats] gereisd. Nadat hij de taxi had afgerekend, is de taxichauffeur met zijn bagage weggereden. Van deze diefstal heeft Consument ter plaatse bij de politie aangifte gedaan.

2.4 Op 20 april 2016 heeft Consument bij Verzekeraar zijn schade gemeld en per e-mail van 24 mei 2016 heeft Consument diverse stukken aan Verzekeraar toegestuurd met daarbij de volgende toelichting op de schadetoedracht:

*“In de avond van 16 april heeft een taxi in [plaats] mij gebracht naar mijn hotel. Ik had handbagage en een koffer bij waarin al mijn spullen zaten. Dit was het [naam hotel] in [plaats]. Om dit hotel binnen te komen, moet je eerst lopen over een soort van binnenplaats. De taxi heeft mij afgezet voor het hotel.*

*Ik stapte vervolgens uit, liep net over de binnenplaats en de taxi reed voor het hotel weg. Uiteraard ben ik hier enorm van geschrokken en ben gelijk naar de politie gegaan. Daar Chinezen ZEER slecht (tot geen) Engels spreken, werd mij na uren duidelijk dat ik de volgende dag terug moest komen. De volgende dag ben ik de gehele dag bezig geweest met het doen van aangifte. Ze hadden een formulier uitgereikt met mijn verhaal daarin. Daarmee moest ik naar de andere kant van de stad (ander politiebureau) waar ik een stempel kreeg en het formulier moest inleveren. Daar kreeg ik vervolgens de aangifte met stempel uitgereikt. Dit treft u in bijlage aan.”*

- 2.5 Verzekeraar heeft een schade-expert van CED BrandVaria ingeschakeld (hierna: de expert) die een schaderapport d.d. 5 juli 2016 heeft opgesteld. Daarin was met betrekking tot de toedracht het volgende opgenomen:

*“In verband met een vrijgezellenfeest verbleef verzekerde in [plaats X] van 9 t/m 18 april 2016. Verzekerde reisde met een 2-tal vrienden. Verbleven werd in een hotel. Op 16 april 2016 is verzekerde naar een ander hotel gegaan dat in het uitgaansgebied lag. De 1e week werd gebruikt om bezienswaardigheden te bezoeken en de laatste dagen was bestemd voor het uitgaan. Terwijl de 2 andere vrienden die avond uit waren, is verzekerde per taxi naar het andere hotel gereisd in de avond van 16 april 2016. Aan bagage had verzekerde een tas en koffer bij zich. Aangekomen bij het '[naam hotel]' stopte de taxi en werd er afgerekend. Verzekerde ging er vanuit dat de chauffeur de koffer uit de taxi zou plaatsen zodat verzekerde met zijn paspoort in de hand alvast naar het hotel liep. De taxi reed echter weg met de koffer. Na deze vermissing heeft verzekerde de hoogstnoodzakelijke vervangende aankopen gedaan, doch hiervan zijn geen nota's. Van deze vermissing heeft verzekerde aangifte gedaan.”*

- 2.6 Na ontvangst van het schaderapport heeft Verzekeraar de schadeclaim van Consument afgewezen. Consument heeft vervolgens een aanvullende verklaring gegeven over de diefstal: “Dat de verzekeraar valt over de zinssnede 'net over de binnenplaats' is mijns inziens een interpretatie die zij hier makkelijk aan geven. Uit de foto's van het hotel die u eerder aan de verzekeraar had gestuurd in combinatie met mijn eerdere verhaal blijkt dat het ging om 2 passen om het bord van het hotel te kunnen zien.

*De verzekeraar doet nu voorkomen alsof ik van de auto verwijderd was, terwijl dit totaal niet het geval was. Met de zinssnede 'net over de binnenplaats' bedoel ik die 2 stappen om het bord te kunnen zien. Zo heb ik het ook verteld aan de schade-expert. Zo duid ik die zinssnede.*

*Ik ontken de lezing van de verzekeraar dan ook ten stelligste en de draai die zij aan dit verhaal geven.*

*De verzekeraar stelt dat ik de hele gang richting de binnenplaats ben afgelopen. Dit is de reinste onzin en zou van domheid getuigen als ik dat ook daadwerkelijk had gedaan. Op de eerdere foto's is te zien dat het bord '[naam hotel]' aan de zijkant van de ingang staat. Dat bord wilde ik bekijken en het naar de binnenplaats toelopen ziet dan ook daarop...”*

- 2.7 De aanvullende verklaring heeft niet tot een ander standpunt bij Verzekeraar geleid.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert € 3.900,- van Verzekeraar.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door de schadeclaim van Consument af te wijzen, omdat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht zou hebben genomen. Consument bestrijdt dat en voert daartoe de volgende argumenten aan:

- de afwijzing van Verzekeraar uitsluitend aan de hand van de lezing zoals vermeld in het expertiserapport is prematuur. Het had voor de hand gelegen om meer informatie bij verzekerde op te vragen onder andere omtrent het zogenaamde ‘weglopen’ alvorens het afwijzend standpunt in te nemen.
- Consument heeft jegens de expert direct een opmerking gemaakt ten aanzien van de opgenomen toedracht in deze verklaring waarbij Consument heeft aangegeven dat de expert wel ‘kort door de bocht was’ bij diens vermelding van de toedracht.
- Consument vindt niet dat zijn handelen onvoorzichtig is. Consument heeft in [plaats] gebruik gemaakt van een officiële overheidstaxi met bijbehorende vergunning en meterstand. Consument had daarom geen reden om buitengewoon voorzichtig te zijn. De taxi stopte in een zeer smalle straat. Naast de taxi werd betaald. Omdat Consument geen aanduiding van zijn hotel zag, liep hij maximaal 2 passen van de taxi vandaan en in de richting van een binnenplaats om te controleren of hij bij het juiste hotel was afgezet. In luttele seconden is de taxichauffeur geruisloos in zijn taxi gestapt en met de bagage van Consument weggereden. Consument had dit voorval niet hoeven te verwachten.
- Het grootste deel van de schade bestond uit gestolen kleding (€ 3.500). De “wegwerplaptop” (€ 500) en de telefoon (€ 150) vormden slechts een klein deel van de schade. De vergelijking met de door Verzekeraar aangehaalde uitspraak gaat derhalve niet op, omdat het daar voornamelijk ging om computerapparatuur.
- De voorzichtigheidsclausule van Verzekeraar is voor meerdere uitleg vatbaar en dient derhalve (contra proferentem) in het voordeel van Consument te worden uitgelegd.

### Verweer van Verzekeraar

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

- De maatregelen om diefstal te voorkomen had Consument vrij simpel kunnen nemen. Hij had in dit geval direct zijn bagage kunnen (laten) uitladen alvorens bij de taxi weg te lopen, ongeacht de afstand die Consument daarbij heeft afgelegd. In de bagage zaten ook kostbare zaken. Voor kostbare zaken kunnen zelfs hogere voorzichtigheidseisen gesteld worden. Consument heeft in ieder geval niet de normale voorzichtigheid in acht genomen. Het weglopen naar het hotel is niet voorzichtig gelet op alle omstandigheden.
- Verzekeraar wijst ook op een eerdere uitspraak van het Kifid (2016-553) waarin is vastgesteld dat gelet op de aanwezigheid van kostbare zaken betere maatregelen genomen hadden moeten worden. Van een bijzondere omstandigheid op grond waarvan Consument anders had moeten handelen, is niet gebleken.
- Dat Consument opmerkingen zou hebben gemaakt tegen de expert over het verslag, blijkt niet uit het rapport of het dossier van Verzekeraar.
- Artikel 3.5.6 van de Voorwaarden bepaalt in de 1e zin dat schade als gevolg van onvoorzichtigheid niet onder de dekking valt. Vervolgens wordt deze voorwaarde verder uitgewerkt aan de hand van 5 voorbeelden, waarin een verzekerde niet voorzichtig genoeg is. Er is dus wel sprake van een nader uitgewerkte voorzichtigheidsclausule.
- Wat opvalt is dat in de 1e verklaring wordt aangegeven dat *'over de binnenplaats'* wordt gelopen en dat naderhand wordt aangegeven dat slechts *'2 passen richting een binnenplaats wordt gelopen'*. In de laatste brief wordt overigens aangegeven dat met het woord *'binnenplaats'* de drempel van de voordeur wordt bedoeld. Verzekeraar neemt aan dat Consument hiermee de 2 (roodgeverfde) toegangsdeuren naar de binnenplaats bedoelt, waaraan het hotel is gelegen. Opvallend is ook dat naderhand wordt aangegeven dat de betaling heeft plaatsgevonden buiten de taxi en in de laatste brief vermeld staat dat de taxichauffeur ook uitstapte *'en richting de kofferbak liep'*. Uit de foto's blijkt verder dat de straat, het trottoir en de toegangsdeuren dicht bij elkaar liggen en de aanduiding *'[naam hotel]'* rechts van de toegangsdeuren duidelijk zichtbaar staat aangegeven.
- Zoals eerder is aangegeven, had Consument betere maatregelen kunnen nemen om de schade te voorkomen. Hij had bijvoorbeeld eerst de bagage kunnen (laten) uitladen en dan betalen of betalen en dan bij de taxi blijven staan. In plaats daarvan heeft hij zich verwijderd van de taxi met bagage, zodat van de door hem gestelde toezicht geen sprake was.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar gehouden is de schade van Consument te vergoeden.
- 4.2 Artikel 3.5.6 van de Voorwaarden bepaalt dat Verzekeraar niet tot betaling overgaat als de schade of diefstal het gevolg is van onvoorzichtigheid van Consument. Verzekeraar heeft een beroep gedaan op de in dit artikel genoemde uitsluitingsgrond, omdat Consument in dit geval de normale voorzichtigheid niet voldoende in acht heeft genomen.
- 4.3 Uit de rechtspraak volgt dat een verzekeraar dekking op grond van een dergelijke clause alleen kan weigeren indien de verzekerde een ernstige mate van schuld te verwijten is. Lichte schuld waaronder de situatie van een moment van onbedachtzaamheid is in dit kader niet voldoende. (Vergelijk HR 11 januari 1991, NJ 1991, 271; GC Kifid 2009-84 en GC Kifid 2017-089).
- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie is de diefstal van zijn bagage te wijten aan een ernstige mate van schuld van Consument en zij overweegt daartoe als volgt. Consument heeft over de schadetoedracht aanvankelijk aan Verzekeraar verklaard dat hij uit de taxi was gestapt en net over de binnenplaats naar het hotel liep op het moment dat de taxi met zijn bagage wegreed. Verzekeraar heeft foto's van de situatie ter plaatse overgelegd, waaruit volgt dat Consument dan eerst door de poort en over een toegangsweg is gelopen en vervolgens pas is uitgekomen op de binnenplaats van het hotel.
- 4.5 Vervolgens heeft de schade-expert van Verzekeraar als verklaring van Consument genoteerd dat Consument ervan uit ging dat de chauffeur de koffer uit de taxi zou plaatsen zodat hij met zijn paspoort in de hand alvast naar het hotel liep. Deze verklaring is op zich genomen in lijn met de aanvankelijke verklaring van Consument. Consument heeft gesteld dat hij direct tegen de schade-expert van Verzekeraar heeft gezegd dat deze zijn verklaring niet juist had opgeschreven. Verzekeraar heeft deze uitlating van Consument evenwel betwist. Omdat Consument de schriftelijke vastlegging van zijn verklaring voor akkoord heeft ondertekend, zonder enig voorbehoud te maken over de juistheid ervan en geen andere bewijzen de uitlating van Consument ondersteunen, gaat de Commissie ervan uit dat de schade-expert de verklaring van Consument juist heeft verwoord.

Pas nadat Verzekeraar de claim van Consument had afgewezen, heeft Consument een andere lezing van de toedracht tot de diefstal gegeven. Hij stelt dat hij slechts 2 passen van de taxi vandaan in de richting van een binnenplaats is gelopen en dat hij met het woord 'binnenplaats' de drempel van de toegangsdeuren tot de binnenplaats heeft bedoeld.

De Commissie vindt deze verklaring van Consument ongeloofwaardig, alleen al omdat die deuren niet onmiddellijk toegang geven tot de binnenplaats maar tot een toegangsweg die uitkomt op de binnenplaats. Consument heeft geen aannemelijke verklaring gegeven waarom hij met het woord 'binnenplaats' in zijn aanvankelijke verklaring de (denkbeeldige) drempel van de toegangsdeuren tot de toegangsweg heeft bedoeld.

- 4.6 De Commissie stelt derhalve vast dat Consument net op de binnenplaats van het hotel liep op het moment dat de taxichauffeur er met zijn bagage vandoor ging. Consument heeft naar het oordeel van de Commissie aldus een te grote afstand tussen hem en de taxi met zijn bagage laten ontstaan, waardoor hij het de taxichauffeur veel te gemakkelijk heeft gemaakt om zijn bagage te stelen. Hiermee moet bovendien zoveel tijd zijn gemoeid dat van een moment van onbedachtzaamheid niet meer kan worden gesproken. Het voorgaande klemt eens te meer nu zich in de bagage van Consument kostbare zaken bevonden waardoor van Consument een hogere mate van voorzichtigheid mocht worden verlangd.
- 4.7 De Commissie is dan ook gelet op alle feiten en omstandigheden van het onderhavige geval van oordeel dat Verzekeraar de uitkering terecht heeft geweigerd met een beroep op artikel 3.5.6 van de Voorwaarden. De Commissie zal de vordering van Consument dan ook afwijzen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument 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](http://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.*