

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-65 I (prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 april 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam Interpolis Schade,  
gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 3 oktober 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft een beroep op zijn reisverzekering gedaan wegens diefstal van bagage uit zijn huurauto. Verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De Commissie overweegt dat de normale voorzichtigheidsclausule zo moet worden uitgelegd dat een Verzekeraar dekking op grond van deze clausule 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. De Commissie is gelet op alle feiten en omstandigheden van het onderhavige geval van oordeel dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen en de Verzekeraar de uitkering heeft mogen weigeren met een beroep op de Voorwaarden. 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;
- aanvullende info van Consument d.d. 4 mei 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- repliek van Consument;
- aanvullende info van Consument d.d. 17 augustus 2017;
- 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 een doorlopende reisverzekering afgesloten bij Verzekeraar.

In de Voorwaarden is voor zover relevant het volgende opgenomen:

### **Artikel 3 Wat is verzekerd**

(...)

#### **7 Bagage**

Onder bagage verstaan wij:

- De zaken, waaronder kampeertent(en) en bijbehorende uitrusting, die de verzekerde voor eigen gebruik heeft meegenomen, of die hij binnen de periode dat er dekking is heeft vooruitgezonden of nagezonden;
- De zaken die de verzekerde tijdens de reis en binnen de periode dat er dekking is, heeft aangeschaft of heeft gekregen. Hierbij geldt een maximum van € 500, per reis per polis.

Onder bagage verstaan wij niet:

- waardepapieren, manuscripten, aantekeningen, concepten en reisdocumenten (zie voor reisdocumenten hierna bij onderdeel 8);
- verzamelingen, zoals postzegel- en muntenverzamelingen en dergelijke;
- gereedschappen en bouwmaterialen;
- koopmansgoederen en monstercollecties;
- dieren;
- vaartuigen, inclusief losse motoren en aanhangmotoren behalve opvouwbare/opblaasbare boten zonder motor en kano's;
- luchtvaartuigen, waaronder ook zeilvlieg, parachute- en valschermschermzweefuitrusting begrepen zijn;
- motorrijtuigen en andere voertuigen waaronder bromfietsen, kampeerwagens, caravans, aanhangwagens en de tenten, accessoires, sleutels, onderdelen, en andere toebehoren die erbij horen;
- kantoor of kluis sleutels en andere meegenomen bagage die niet voor vakantie doeleinden noodzakelijk is.

Wij verzekeren schade aan of verlies van bagage onder de volgende voorwaarden:

Bagage is verzekerd tot maximaal € 2.500,- per verzekerde per reis. Voor verzekerden tot 5 jaar geldt dat de bagage is verzekerd tot € 1.250,- per verzekerde per reis. Binnen deze bedragen gelden de volgende maximeringen:

(...)

- j.** (auto)telecommunicatieapparatuur met toebehoren en navigatieapparatuur met toebehoren zijn verzekerd tot maximaal € 250,- per object per reis;

(...)

### **Artikel 4 Wat is uitgesloten**

(...)

#### **5 Bagage, reisdocumenten en geld**

Er is geen recht op schadevergoeding bij diefstal van geld uit een motorrijtuig.

Er is ook geen recht op schadevergoeding:

- a.** als de schade of het verlies het gevolg is van slijtage (bijvoorbeeld aan ski's of snowboards), eigen gebrek, eigen bederf, langzaam inwerkende weersinvloeden, mot of ander ongedierte, inbeslagneming of verbeurdverklaring om een andere reden dan vanwege een verkeersongeval;

- b. als de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen om verlies, diefstal of beschadiging te voorkomen. Van de verzekerde wordt verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet betere maatregelen ter voorkoming van schade had kunnen treffen;*
- c. in geval van diefstal uit een motorrijtuig van bagage. Deze uitsluiting geldt niet als de verzekerde kan aantonen dat er zichtbare braakschade is aan het motorrijtuig. Bovendien dient de verzekerde dan aan te tonen:
  - dat deze bagage was opgeborgen in een met een slot deugdelijk afgesloten kofferruimte, waarvan de inhoud niet van buitenaf zichtbaar is, en die niet in een open verbinding staat met het passagiersgedeelte. Bij een stationcar/auto met een derde of vijfde deur moet de kofferruimte daarom afgedekt zijn met een vaste hoedenplank/rolhoes. Bij een bestelauto/camper geldt, dat deze zaken opgeborgen moeten zijn in een deugdelijk afgesloten vastgemonteerde kast of kist;*
  - of dat deze zaken waren opgeborgen in een dashboardkastje dat met een slot deugdelijk was afgesloten;**

*Bij wat onder c is vermeld, blijft van kracht wat onder b is gesteld.*

- d in het geval dat kostbare zaken zonder toezicht of niet in deugdelijk afgesloten ruimten zijn achtergelaten. In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig moet de verzekerde kostbare en/of breekbare zaken als handbagage meenemen. Daarbij blijft gelden wat hierboven bij b en c is gesteld;*
- e in het geval dat kostbare zaken verloren raken of worden gestolen uit openbare gelegenheden (zoals cafe's, restaurants, etc.) als deze zaken zich uit het directe gezichtsveld of buiten handbereik van de verzekerde bevonden, op het moment van het verlies of diefstal;*
- f voor schade aan koffers als die schade bestaat uit krassen, deuken, schrammen, vlekken en dergelijke;*
- g voor schade die alleen bestaat uit beschadiging van opnamebuizen en video en geluidskoppen van audio en videoapparatuur;*
- h voor huurkosten ter vervanging van gestolen, verloren of beschadigde ski's (alle soorten).*

2.2 Van 3 tot en met 24 april 2017 was Consument op rondreis door de [naam land]. Tijdens zijn driedaagse verblijf in [plaatsnaam] is er ingebroken in zijn huurauto, die op dat moment stond gestald in een bewaakte parkeergarage met camerabewaking.

2.3 Consument heeft naar aanleiding van de inbraak een schadeclaim bij Verzekeraar ingediend. Verzekeraar heeft de claim van Consument per brief afgewezen onder verwijzing naar artikel 4 lid 5 van de Voorwaarden en vermeldt daarbij het volgende:

**Wij betalen uw schade door diefstal van uw koffer, navigatie en zonnebril niet**

*Er werd ingebroken in uw gehuurde auto, die langere tijd in de parkeergarage stond. Op 15 april zag een bewaker de schade aan uw auto. U ontdekte de diefstal zelf op 17 april. Uw koffer lag in de kofferbak van uw huurauto, uw zonnebril en gehuurde navigatie lagen in het dashboardkastje. Er lagen 2 strandlakens op de achterbank. Liggen spullen in het zicht op de achterbank? Dan geeft dit een grotere kans op inbraak. Daarom betalen wij schade door diefstal onder een aantal voorwaarden. U leest in de Bijzondere voorwaarden van de Doorlopende Reisverzekering artikel 4 lid 5 wat wij verwachten bij diefstal van uw persoonlijke bezittingen.*

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert vergoeding van de schade, door hem begroot op 1500 euro.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- De stelling van Verzekeraar dat, door het achterlaten van de handdoeken op de achterbank, de inbraak is uitgelokt, wordt door Consument betwist. Handdoeken zijn normale, niet kostbare gebruiksvoorwerpen en geen voorwerpen die een indicatie geven dat er waardevolle spullen in een auto te vinden zijn. Een handdoek binnen handbereik is een normaal straatbeeld in het warme [plaatsnaam] en tevens verbleef Consument in een hotel met veel toeristen, waarbij het evenmin ongebruikelijk is dat zij een handdoek achterlaten in de auto voor een strandbezoek. Bovendien hebben de inbrekers via de achterkant van de auto ingebroken. Het is dus maar de vraag of de strandlakens de inbraak hebben uitgelokt. Het is speculatief en mag niet redengevend zijn voor de beoordeling van de schadeclaim.
- Door de koffer uit het zicht te leggen in een bemande parkeergarage met camerabewaking, voldeed Consument aan de redelijke eisen van voorzichtigheid. Bovendien ging het om een erg kort verblijf, waardoor het niet de moeite was om de koffer met kleding (bestaande uit 'vuile was') mee te nemen. Consument heeft naar eer en geweten gehandeld en had dit niet kunnen voorzien. Achteraf gezien was het inderdaad een kleine moeite geweest om spullen mee te nemen, maar dit is te makkelijk gezegd. Als het argument 'achteraf gezien' wordt aangehaald, dan komt niets meer voor dekking in aanmerking.
- Consument betwist voorts de stelling van Verzekeraar dat in de Voorwaarden bij verschillende situaties wordt omschreven wat verzekerden kunnen verwachten bij het in acht nemen van de normale voorzichtigheid. Dit wordt niet duidelijk en nader omschreven in de Voorwaarden. Het begrip 'normale voorzichtigheid' in artikel 4 lid 5 van de Voorwaarden wordt niet geconcretiseerd en is een open norm. Verzekeraar legt de norm veel te eng uit. Nu de clausule vatbaar is voor verschillende uitleg dient de clausule ingevolge de contra proferentem- regel ex artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek ten gunste van de Consument te worden uitgelegd. Zie uitspraak Kifid nr. 2013-47 en nr. 2009-84. Verzekeraar legt de norm veel te eng uit.
- In het midden kan worden gelaten of Consument meer aan voorzorgsmaatregelen had kunnen doen, nu dit niet de toets is die gehanteerd dient te worden. Zie de uitspraak van Kifid nr. 2017-089.
- Consument bestrijdt de stelling van Verzekeraar dat het gestolen navigatiesysteem niet voor vergoeding in aanmerking komt omdat dit ter plaatse is gehuurd. Deze stelling is niet onderbouwd door Verzekeraar en in de Voorwaarden is voor deze stelling evenmin geen onderbouwing te vinden. Consument heeft voldaan aan de eisen van artikel 4 lid 5 onder sub d van de Voorwaarden. De parkeergarage was 24/7 bemand en er was cameratoezicht, hiermee is voldaan aan het zorgen voor voldoende toezicht. Tevens was het navigatiesysteem opgeborgen in een deugdelijk afgesloten dashboardkastje.

### Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar is het oneens met de stelling van Consument dat de Voorwaarden onduidelijk zijn om de enkele reden dat partijen van mening verschillen of er is voldaan aan het criterium 'normale voorzichtigheid'.  
In de Voorwaarden wordt bij verschillende situaties beschreven wat de Verzekeraar van Consument verwacht bij het in acht nemen van de normale voorzichtigheid. Steeds hangt het bij een voorval van de omstandigheden af of verzekerde de normale voorzichtigheid in acht nam. Zie ook Hof Amsterdam, 17 maart 1994, VR 1995, 43.
- De hoofdregel is dat diefstal van bagage uit een auto niet verzekerd is. Dit is alleen anders als Consument aan de beschreven strikte vereisten in de voorwaarden voldoet en er door de verzekerde in redelijkheid geen betere maatregelen getroffen konden worden. Van Consument mag tegen deze achtergrond worden verwacht dat hij goed nadenkt over de bagage in zijn auto en afweegt of er in alle redelijkheid geen mogelijkheden zijn om betere voorzorgsmaatregelen te treffen. Deze zorgplicht geldt nog sterker voor bagage die uit een auto wordt gestolen. Juist omdat risico op diefstal dan groter is.
- In het algemeen gelden bij niet kostbare bagages minder zware eisen van voorzichtigheid dan bij kostbare bagages. Hiermee wordt ook bij de boordeling van schademeldingen nadrukkelijk rekening mee gehouden. Dat betekent niet dat bij diefstal van kostbare zaken en niet kostbare zaken (een combinatiemelding) de niet kostbare zaken altijd voor vergoeding in aanmerking kunnen komen. Ook dat hangt af van de onderliggende omstandigheden.
- Consument heeft niet de normale voorzichtigheid in acht genomen die van hem wordt verlangd op grond van artikel 4 lid 5 onder b. Het is onvoorzichtig om bagage, gedurende een driedaags verblijf onbeheerd in de auto achter te laten. Dat de auto in een bemande parkeergarage met camerabewaking stond, doet hier niet aan af. De camera's legden uitsluitend de inbraak in de auto vast. Met de camera's wordt er echter geen beheer uitgeoefend over de bagage. Zie Kifid, 17 maart 2014, 2014-132.
- De intentie van Consument was duidelijk, hij wilde bagage voor langere tijd onbeheerd in de auto laten. Pas na 3 dagen werd de inbraak in de auto ontdekt. De uitleg van Consument dat het verblijf maar kort was en om die reden niet de moeite waard was om de koffer met vuile was mee te nemen, deelt Verzekeraar niet. Consument had eenvoudig betere voorzorgsmaatregelen kunnen nemen om de diefstal te voorkomen. Het was een kleine moeite geweest om de spullen mee te nemen naar de hotelkamer en onder deze omstandigheden had Consument dit ook moeten doen. Consument erkent ook dat het voor hem een kleine moeite was geweest om de koffer mee naar de hotelkamer te nemen. De vordering van de bagage is dan ook op juiste gronden afgewezen.
- De vordering die Consument indient is (vrijwel volledig) op basis van nieuwwaarde. De reisverzekering is een verzekering die bagage (gedeeltelijk) op dagwaarde of tegen een verzekerd kostenmaximum vergoedt. Als de schade wel verzekerd was geweest, had Verzekeraar aan Consument een uitkering van maximaal 926,50 euro kunnen doen.
- Het navigatiesysteem voldoet niet aan de beschrijving van artikel 3 lid 7 van de Voorwaarden. Het navigatiesysteem is ter plaatse gehuurd en Consument nam de bagage niet mee op reis voor eigen gebruik. Bovendien betreft het een accessoire dat behoort tot de huurauto. Dit verstaat Verzekeraar volgens de omschrijving in Voorwaarden niet onder bagage en komt niet voor vergoeding in aanmerking.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Vaststaat dat in artikel 4 lid 5 sub b van de Voorwaarden is bepaald dat geen recht op schadevergoeding bestaat als de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen om verlies, diefstal of beschadiging te voorkomen. Van verzekerde wordt verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet betere maatregelen ter voorkoming van de schade had kunnen treffen. De vraag die ter beoordeling voorligt, is of Consument in het onderhavige geval al dan niet in strijd met deze bepaling heeft gehandeld.
- 4.2 Artikel 4 lid 5 sub b van de Voorwaarden is een zogenoemde ‘normale voorzichtigheidsclausule’. 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 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.
- 4.3 Uit de aan de Commissie overgelegde stukken blijkt omtrent de diefstal het volgende. Consument heeft zijn auto gedurende zijn driedaagse verblijf geparkeerd in een parkeergarage in [plaatsnaam]. Op 15 april heeft de bewaker van de parkeergarage de schade geconstateerd en Consument heeft op 17 april zelf voor het eerst de schade geconstateerd. In het dashboardkastje lag een gehuurd navigatiesysteem en een zonnebril. In de kofferbak lag een koffer met kleding (vuile was) die was afgedekt met een afrolbare hoes. Voorts lagen op de achterbank twee opgevouwen handdoeken.
- 4.4 De Commissie volgt Consument niet in de stelling dat hij aan de redelijke eisen van voorzichtigheid heeft voldaan en dat tevens in het midden kan worden gelaten of hij meer voorzorgsmaatregelen had kunnen treffen. De Commissie is van oordeel dat Consument, gelet ook op de omstandigheid dat Consument voor meerdere dagen zijn auto in de parkeergarage stalde zonder enig toezicht van Consument zelf, eenvoudige voorzorgsmaatregelen had kunnen nemen door de koffer, spullen uit het dashboardkastje en de handdoeken mee te nemen naar zijn hotel en dat dat ook van hem in redelijkheid verlangd had mogen worden. Gezien de duur van het achterlaten van de spullen in de auto kan er ook niet worden gesproken van een moment van onbedachtzaamheid.
- 4.5 De Commissie is dan ook gelet op alle feiten en omstandigheden van het onderhavige geval van oordeel dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen en de Verzekeraar de uitkering heeft mogen weigeren met een beroep op artikel 4 lid 5 sub b van de Voorwaarden.
- 4.6 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, komt de Commissie niet meer toe aan de beoordeling van de vraag of het gehuurde navigatiesysteem is te beschouwen als verzekerde reisbagage zoals vermeld in artikel 3 lid 7 van de Voorwaarden.

## **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](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 40 van het Reglement.*