

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 150 d.d. 20 juni 2011 (M.L. Hendrikse, voorzitter)

Samenvatting

Fietsverzekering, zorgplicht. De (fiets)sleutels van Consument zijn gestolen nadat Consument deze onbeheerd op een toonbank had laten liggen. De fietsverzekeraar heeft geweigerd de schade te vergoeden. De Commissie overweegt dat de aard van de verzekering meebrengt dat in beginsel ook dekking wordt verleend tegen schade die is ontstaan als gevolg van een moment van onbedachtzaamheid. Naar het oordeel van Commissie is hiervan sprake geweest en dient de schade te worden vergoed.

1. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 12 oktober 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 29 december 2010;
- de repliek van Consument van 17 januari 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 8 februari 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft ten slotte vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Per 1 november 2006 heeft Consument bij Aangeslotene een fietsverzekering gesloten voor haar nieuwe fiets, een Gazelle Punta Young die zij voor € 599,- had gekocht. De verzekering heeft een looptijd van 3 jaar en dekt schade als gevolg van diefstal en beschadiging. Op grond van art. 8 lid 1 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden krijgt Consument bij totaal verlies van de fiets in de eerste drie jaar na de ingangsdatum voor rekening van Aangeslotene een nieuwe fiets geleverd door Aangeslotene. Artikel 4 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden luidt – voor zover hier van belang – als volgt:

“ARTIKEL 4. VERPLICHTINGEN

U bent op straffe van verlies van rechten uit deze overeenkomst het volgende verplicht.

1. Zorgplicht

Alle voorzorgen te nemen ter voorkoming van verlies of schade door onder andere:

- a. de fietssleutels zorgvuldig te bewaren en niet onbeheerd achter te laten in kleding, tas, garderobe etc..

b. (...)

2. **Bij (diefstal) schade**

De schadegebeurtenis zo spoedig mogelijk bij ons te melden door middel van het schadeformulier.

a. (...)

b. In geval van schade door diefstal de volgende zaken over te leggen;

- bewijs van aangifte bij de politie;
- originele sleutels van het slot, waarvan minimaal 1 sleutel gebruikssporen dient te vertonen en waarvan de nummers moeten overeenkomen met de geregistreerde nummers. Het risico van verzending van de sleutels naar ons is voor u.
- (...)"

- 2.2 Op 1 juli 2009 heeft Consument een fietswinkel bezocht. Toen Consument aan een accu wilde voelen heeft zij haar sleutels, waaronder de sleutel van haar fiets, op de toonbank gelegd. Vervolgens is zij met een verkoper meegelopen naar de andere kant van de winkel om een andere accu te bekijken en heeft daarbij de sleutels op de toonbank laten liggen. Toen Consument na circa 5 minuten bij de toonbank terugkwam constateerde zij dat de sleutels weg waren. Kort daarop werd ook vastgesteld dat haar fiets gestolen was.
- 2.3 Consument heeft op 2 juli 2009 aangifte gedaan bij de politie van diefstal van haar sleutels en haar fiets.
- 2.4 Op 21 augustus 2009 heeft Consument telefonisch bij Aangeslotene een schadeclaim ingediend op haar fietsverzekering. Aangeslotene heeft bij brief van dezelfde datum afwijzend op de schadeclaim van Consument gereageerd.

3. **Geschil**

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene uitkering van het verzekerd bedrag ter hoogte van € 599,-.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument stelt zich op het standpunt dat zij in een moment van onachtzaamheid dan wel onoplettendheid is vergeten haar sleutels van de toonbank te pakken. Dit is een omstandigheid die volgens Consument door de fietsverzekering wordt gedekt. Zij wijst er in dat verband op dat de verzekering dekking verleent voor schade die het gevolg is van 'verlies'. De term 'verlies' impliceert enige vorm van onachtzaamheid c.q. onoplettendheid. Daarnaast wijst Consument op het arrest van de Hoge Raad van 11 januari 1991, NJ 1991, 271. Daaruit volgt aldus Consument dat schade die het gevolg is van een moment van onbedachtzaamheid niet kan worden uitgesloten van dekking.
 - Consument is van mening dat Aangeslotene, gelet op de tekst van de verzekeringsvoorwaarden, alleen een beroep kan doen op uitsluiting van dekking indien sprake is van merkelijke schuld. Van merkelijke schuld is volgens Consument echter geen sprake.
 - Verder betwist Consument dat zij haar sleutels bewust niet in de gaten heeft gehouden en dat haar klacht niet ontvankelijk is.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
- Consument is niet ontvankelijk in haar klacht omdat niet is voldaan aan het vereiste als bedoeld in artikel 10.1 sub d van het Reglement Geschillencommissie Financiële

Dienstverlening, dat de klacht is ingediend binnen drie maanden nadat het oordeel van de Ombudsman aan Consument ter kennis is gebracht.

- Voorts heeft Consument haar zorgplicht geschonden. Aangeslotene voert daartoe aan dat Consument niet heeft voldaan aan artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden nu zij haar sleutels onbeheerd heeft achtergelaten op een plek waar zij er geen zicht op had. Volgens Aangeslotene is sprake van merkelijke schuld nu het algemeen bekend is dat het onverstandig is om sleutels in het zicht te leggen op een voor iedereen toegankelijke plek.

- Uit het dossier blijkt niet dat de schade als gevolg van onbedachtzaamheid is ontstaan. Aangeslotene stelt in dat verband dat Consument de sleutels bewust op de toonbank heeft gelegd en dat de zaak daarmee vergelijkbaar is met het arrest van het Hof Amsterdam van 25 augustus 2005, NJF 2006, 14.

4. Beoordeling

- 4.1 Het betoog van Aangeslotene dat de klacht van Consument niet ontvankelijk is omdat het verzoek om geschilbeslechting niet tijdig aan de Commissie is voorgelegd, wordt door de Commissie van de hand gewezen. De Commissie stelt in dat verband vast dat het oordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening dateert van 13 juli 2010 en dat het verzoek om geschilbeslechting op 11 oktober 2010 door de Commissie is ontvangen. Consument heeft het verzoek om geschilbeslechting aldus binnen drie maanden, nadat het oordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening aan haar ter kennis was gebracht, aan de Commissie voorgelegd als vereist in artikel 10.1 sub d van het Reglement.
- 4.2 Ingevolge artikel 4 lid 1 sub a van de op de onderhavige fietsverzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden wordt onder het begrip 'zorgplicht' onder meer het volgende verstaan: het nemen van alle voorzorgsmaatregelen ter voorkoming van verlies of schade door onder andere de fietssleutels zorgvuldig te bewaren en niet onbeheerd achter te laten in kleding, tas, garderobe etc.. Schending van de onderhavige zorgplicht leidt volgens de aanhef van art. 4 van de verzekeringsvoorwaarden tot verlies van rechten uit de overeenkomst.
- 4.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of Consument de in r.o. 4.2 omschreven zorgplicht heeft geschonden door haar sleutels enkele minuten onbeheerd op de toonbank te laten liggen .
- 4.4 Niet ter discussie staat dat schade als gevolg van diefstal en van beschadiging op grond van de onderhavige fietsverzekering is verzekerd. Gelet op r.o. 3.3 van het arrest van de Hoge Raad van 11 januari 1991, NJ 1991, 271 brengt de aard van de verzekering mee, nu deze ook dekking verleent tegen verlies, dat in beginsel ook dekking wordt verleend tegen schade die het gevolg is van een moment van onbedachtzaamheid. Dat Aangeslotene in de verzekeringsvoorwaarden een uitsluiting heeft opgenomen ter zake het niet nakomen van voorzichtigheidseisen doet – zie wederom r.o. 3.3 van het arrest van de Hoge Raad van 11 januari 1991, NJ 1991, 271 – hier niet aan af.
- 4.5 De Commissie stelt vast dat Consument haar sleutels op de toonbank heeft gelegd en deze vervolgens enkele minuten onbewaakt heeft achtergelaten toen zij met een verkoper meeliep naar een andere plek in de winkel. De Commissie acht het aannemelijk dat Consument de sleutels als gevolg van een moment van onbedachtzaamheid is

vergeten mee te nemen. Weliswaar ware het achteraf gezien beter geweest als Consument de sleutels niet op de toonbank had gelegd en ze, bijvoorbeeld, in haar hand had gehouden. Dit is echter wijsheid achteraf en maakt het oordeel, dat de sleutels evenals de fiets zijn gestolen als gevolg van een moment van onbedachtzaamheid, niet anders.

4.6 Uit r.o. 4.4 en 4.5 volgt dat Aangeslotene geen beroep kan doen op artikel 4 aanhef en lid I sub a van de verzekeringsvoorwaarden om dekking aan Consument te weigeren.

4.7 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument zal worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat Aangeslotene aan Consument een bedrag betaalt ad € 599 alsmede de eigen bijdrage ad € 50,- voor de behandeling van het geschil door de Commissie. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.