



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 84 d.d. 12 oktober 2009
(mr. B. Sluijters, voorzitter, mr. drs. M.L. Hendrikse en mr. P.A. Offers)

I. Procedure

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

- de klacht met bijlagen, ontvangen bij brief van 12 augustus 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 11 maart 2009;
- de repliek van Consument van 14 april 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 11 juni 2009.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 21 september 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft met ingang van 1 oktober 2005 een doorlopende reisverzekering gesloten bij Aangeslotene. Deze polis biedt dekking onder meer in geval van diefstal, tot een maximum verzekerde som van € 2.250,- per verzekerde per reis. Vergoeding van onder meer sieraden, brillen en horloges is gemaximeerd tot in de verzekeringsvoorwaarden vastgelegde bedragen.
- 2.2 Op 5 augustus 2006 is de tas van Consument tijdens een vakantie in San Juan te Spanje gestolen.
- 2.3 Consument heeft op 6 augustus 2006 aangifte van de diefstal van de tas gedaan bij de politie te Alicante. Blijkens het proces-verbaal van aangifte bevonden zich in de tas onder meer een creditcard, een digitale camera, twee mobiele telefoons, drie brillen, een horloge, een zilveren ring, een sleutelbos, een afstandsbediening van de parkeer-garage en een portemonnee met inhoud (€ 150,-). Op 22 augustus 2006 heeft Consument zich nogmaals tot de politie te Alicante gewend en aangifte gedaan van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

diefstal van een gouden Parker-pen, die zich eveneens tijdens de diefstal van 5 augustus 2006 in haar tas zou hebben bevonden.

- 2.4 Op 7 augustus 2006 heeft Consument de schade bij Aangeslotene gemeld. In het schade-aangifteformulier heeft Consument als toedrachtssomschrijving vermeld:

‘tas die naast mij stond was ineens weg. Ik zat alleen op het hele terras, met nog 2 andere mensen. Niemand had iets gezien. Ik kan het nog niet geloven’.

- 2.5 Aangeslotene heeft na de ontvangst van het schade-aangifteformulier een schade-expert ingeschakeld. Deze heeft Consument op 20 november 2006 bezocht. In de schriftelijke toedrachtverklaring die bij het door de expert opgestelde rapport is gevoegd, heeft Consument de toedracht van de diefstal als volgt omschreven:

‘Op 5-8-2006 ben ik vanuit het appartement met een katoenen schoudertas naar een terras [gegaan]. Ik ben op het benedenterras op een stoel gaan zitten. De schoudertas heb ik naast mij neergezet tegen een muurtje. Er was verder niemand op dit terras. Wel zaten er twee mensen aan een tafel op het boventerras. Het boven- en benedenterras was gescheiden door een aflopende tuin. Ik heb de tas omstreeks 15.00 uur neergezet en om 15.30 uur wilde ik mijn schoudertas pakken. Deze bleek toen weg te zijn. Ik heb nergens erg in gehad’.

- 2.6 De schade-expert heeft de schade vastgesteld op totaal € 993,91. Het eigen risico van Consument bedraagt € 75,-.

- 2.7 Bij brief van 9 januari 2007 heeft Aangeslotene het verzoek van Consument om schadevergoeding afgewezen met een beroep op artikel 6 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden. Dit artikel luidt, voor zover hier relevant:

‘Artikel 6 Voorzichtigheidsclausule

6.1 Onachtzaamheid

a Geen recht op vergoeding bestaat indien u niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ter voorkoming van diefstal, verlies, vermissing of beschadiging van bagage, waaronder begrepen kostbaarheden, geld en/of reisdocumenten

(..)

6.6 Voor het in artikel 6.1 t/m 6.5 bepaalde geldt overigens dat van u verlangd mag worden dat u onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid geen



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

betere maatregelen ter voorkoming van diefstal, verlies, vermissing of beschadiging had kunnen treffen’.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de door haar door de diefstal geleden schade, welke door de schade-expert van Aangeslotene is vastgesteld op € 918,91.

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument heeft de normale voorzichtigheid ter voorkoming van diefstal in acht genomen. Er was geen sprake van een risicovolle omgeving. Consument zat in feite op een strategische plek. De tas bevond zich tussen haar en een muur van 1.16 meter hoog en kon normaal gesproken niet van de achterzijde ontvreemd worden. Als er al sprake is geweest van onoplettendheid, dan was deze in ieder geval, te gering om een beroep op eigen schuld te rechtvaardigen.
- In de tas bevonden zich geen kostbaarheden die extra oplettendheid rechtvaardigden, maar diverse gebruiksvoorwerpen, waaronder de brillen en mobiele telefoons. De ring viel buiten de dekking en het horloge was niet kostbaar; de getaxeerde waarde is € 69,95 en de schade bedraagt € 41,97. De schade ten aanzien van de gouden pen is volgens het expertiserapport € 230,-. De pen had Consument van haar vader geërfd en deze had zij voor dagelijks gebruik bij zich. De pen vertegenwoordigde voor haar een emotionele waarde en zij had geen idee van de materiële waarde. Die materiële waarde bleek bij navraag bij een kantoorboekhandel € 9.500,-. Die waardeopgaaf is niet van belang omdat de pen maar voor € 230,- verzekerd was. Het door Aangeslotene gehanteerde argument van een zwaardere oplettendheid en preventie vanwege de kostbaarheden in haar tas, gaat derhalve niet op.
- Consument heeft de voorwerpen niet in haar appartement opgeborgen omdat het gebruiksvoorwerpen waren. Alleen de ring had Consument vanwege de warmte afgedaan en in haar tas opgeborgen.
- Consument heeft gewoon pech gehad en een reisverzekering dient er nu juist toe een dergelijk risico af te dekken.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Aangeslotene is niet gehouden tot vergoeding van de door Consument gevorderde schade over te gaan omdat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ter voorkoming van diefstal van haar tas met inhoud. Niet weersproken is het door Aangeslotene ingenomen standpunt dat Consument midden in het hoogseizoen op een gedeelte van een terras dat gelegen was aan een wandelpromenade bij het strand van San Juan de Alicante haar schoudertas naast zich tegen een muurtje had geplaatst. Uit de verklaring van Consument van 20 november 2006 blijkt dat zij gedurende een half uur geen aandacht heeft geschonken aan haar tas. Consument had onder de gegeven omstandigheden betere maatregelen ter voorkoming van diefstal kunnen nemen. Zo had zij haar tas op of naast de tafel of tussen of tegen haar benen kunnen plaatsen of de hengsels van de katoenen tas vast kunnen maken aan haar stoel of tafel. Wanneer Consument voortdurend fysiek en/of visueel contact zou hebben gehad met haar tas, dan had zij de diefstal kunnen voorkomen. Deze maatregelen ter voorkoming van diefstal waren zeer eenvoudig te nemen en voor het nemen van deze maatregelen was zeker aanleiding nu de tas zeer waardevolle zaken bevatte. Ook van belang is dat Consument in de gelegenheid was de waardevolle zaken in haar vlakbij gelegen appartement op te bergen.

4. Beoordeling

- 4.1 Ingevolge het hiervoor onder 2.7 geciteerde artikel 6.1 sub a van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden bestaat geen recht op vergoeding indien de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ter voorkoming van diefstal. Het begrip 'normale voorzichtigheid' wordt in de verzekeringsvoorwaarden niet nader gedefinieerd.
- 4.2 Partijen verschillen van mening over de vraag wat onder handelen in strijd met de normale voorzichtigheid dient te worden verstaan. Nu de in artikel 6.1 sub a van de verzekeringsvoorwaarden opgenomen voorzichtigheidsclausule door Aangeslotene niet nader is uitgewerkt en derhalve onduidelijk is, dient deze ten gunste van Consument te worden uitgelegd voor zover de uitleg van Consument redelijk is (artikel 6:238 lid 2 tweede zin BW). De lezing van Consument, die er op neer komt dat van handelen in strijd met de normale voorzichtigheid pas sprake is in geval van een ernstige mate van schuld van de verzekerde, is, in het licht van de aard van de reisverzekering, alsmede gezien het



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

arrest van de Hoge Raad van 17 juni 1988, NJ 1988, 966, naar het oordeel van de Commissie alleszins redelijk.

- 4.3 Uit de aan de Commissie overgelegde stukken, met name het schade-aangifte-formulier en de bij het expertiserapport gevoegde toedachtsomschrijving blijkt omtrent de toedracht van de diefstal het volgende. Consument is vanuit haar appartement met een katoenen schoudertas naar een terras gegaan, is daar op een stoel gaan zitten achter een tafeltje en heeft haar schoudertas omstreeks 15.00 uur naast zich neergezet tegen een 1.16 meter hoog muurtje. Achter het muurtje lag een tuin die het benedenterras – waarop Consument zich bevond – verbond met een boventerras. Er was verder niemand op het benedenterras. Op een afstand van enige meters liepen mensen voor Consument langs over een wandelpromenade. Om 15.30 uur bemerkte Consument dat haar tas was weggenomen.
- 4.4 Onder deze omstandigheden brengt het enkele feit dat Consument niet voortdurend fysiek of onafgebroken visueel contact met de tas heeft gehouden in redelijkheid – en bij gebreke van een uitdrukkelijke polisbepaling of toelichting in die zin – nog niet mee dat Consument een ernstige mate van schuld te verwijten valt aan de diefstal.
- 4.5 De Commissie is dan ook van oordeel dat Aangeslotene aan Consument niet met een beroep op de in artikel 6.1 sub a opgenomen voorzichtigheidsclausule een uitkering krachtens de verzekering heeft kunnen onthouden. Dit betekent dat Aangeslotene gehouden is Consument de door haar geleden schade als gevolg van de diefstal van de tas, welke door de expert is vastgesteld op € 918,91, alsnog dient te voldoen.
- 4.6 Aangeslotene zal voorts als in het ongelijk gestelde partij aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht dienen te voldoen.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van 30 dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument € 918,91 vergoedt, en voorts Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, vergoedt.