



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 86 d.d. 12 oktober 2009
(mr P.A. Offers, voorzitter, mr R.J. Verschoof, drs A.I.M. Kool)

I. Procedure

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

- de klacht met bijlagen de dato 23 februari 2008;
- het door Consument ingevulde vragenformulier de dato 11 juli 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 24 februari 2009 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 10 maart 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 30 maart 2009.
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

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 partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 22 juni 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft met ingang van 25 augustus 2007 via diens website bij Aangeslotene een tijdelijke reisverzekering afgesloten. Consument is daags erna vertrokken voor een korte vakantie net over de grens met Duitsland. 's Avonds bezocht Consument in het centrum van Maastricht gedurende 1,5 uur een druk horecafestival. Consument droeg zijn portemonnee, waarin zich een geldbedrag van € 1.053,- bevond, in een van de achterzakken van zijn broek. De portemonnee kwam 1 tot 2 cm boven de rand van de betreffende achterzak uit. Na een bezoek aan een restaurant bemerkte klager dat zijn portemonnee was ontvreemd en heeft hij hiervan aangifte bij de politie gedaan. Consument heeft voor de schade een beroep gedaan op de bij Aangeslotene afgesloten tijdelijke reisverzekering. Nadat Aangeslotene een expert had ingeschakeld voor het bepalen van de toedracht en schadeomvang heeft Aangeslotene de schade afgewezen met een beroep op de algemene voorwaarden van de verzekering waarin onder artikel 19 lid 1 wordt bepaald dat de maatschappij geen vergoeding geeft



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

wanneer de verzekerde niet de normale zorgvuldigheid in acht heeft genomen om verlies of diefstal van geld en/of cheques te voorkomen.

Door een administratief misverstand is de behandelend expert er aanvankelijk in zijn rapportage - ten onrechte - vanuit gegaan dat Consument de betreffende verzekering na het schadevoorval had afgesloten. Aangeslotene heeft Consument daarvoor zijn verontschuldiging aangeboden en stipuleert dat Consument op geen enkele wijze in verband is gebracht met oneigenlijk of zelfs frauduleus gebruik van verzekeringen.

3 Geschil

- 3.1. Consument vordert vergoeding van een bedrag aan materiële schade van € 1.090,- alsmede een bedrag van € 1.500,- aan smartengeld.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument acht zich bijzonder in zijn eer en goede naam aangetast door de aanvankelijk door Aangeslotene aan zijn behandelend expert verstrekte onjuiste informatie en stelt dat deze informatie voortdurende een rol heeft gespeeld bij de afhandeling van deze schade. Consument meent alleen al op grond daarvan aanspraak te kunnen maken op vergoeding van de door hem geleden schade in de vorm van smartengeld.
- 3.3. Een (nog) grotere mate van voorzichtigheid ter voorkoming van de diefstal kon van Consument niet verlangd worden. Hij heeft immers bepaalde handelingen achterwege gelaten om te voorkomen dat in het openbaar zou blijken dat hij een substantieel geldbedrag bij zich droeg. De portemonnee bevond zich bovendien dusdanig strak in zijn broekzak dat deze niet zomaar gestolen zou kunnen worden. Het merendeel van de portemonnee was daarnaast aan het zicht onttrokken. Het beroep van Aangeslotene op de hier aan de orde zijnde bepaling uit de algemene voorwaarden, dient naar de mening van Consument mitsdien te falen.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - Consument was op een drukbezocht festival in het centrum van Maastricht en droeg de portemonnee met daarin een groot bedrag aan contanten in zijn achterzak. De portemonnee stak er gedeeltelijk bovenuit. De waarde van diefstalgevoelige goederen is een belangrijke factor voor de mate van zorg die in acht moet worden genomen. Consument stond wat dat betreft andere, minder risicovolle methoden ter beschikking om het geld bij zich te dragen. Consument heeft daarvan echter geen gebruik gemaakt. Van Consument mocht op de schade-



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

datum onder de bewuste omstandigheden dan ook een grotere mate van voorzichtigheid verlangd worden ter voorkoming van verlies of diefstal van de portemonnee. Aangeslotene kon zich mitsdien beroepen op het ontbreken van dekking.

- Aangeslotene benadrukt dat Consument op geen enkele wijze in verband is gebracht met oneigenlijk of zelfs frauduleus gebruik van verzekeringen.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is met Aangeslotene van oordeel dat van een bezoeker van een drukbezocht festival een grote mate van voorzichtigheid mag worden verwacht als het gaat om diens zorg voor de diefstalgevoelige goederen die hij bij zich heeft. Door de – dik gevulde – portemonnee op de – deels zichtbare – wijze te dragen zoals Consument dat heeft gedaan kan niet gesteld worden dat Consument de normale voorzichtigheid heeft betracht die onder de bewuste omstandigheden van hem verwacht had mogen worden. Dat klemt eens te meer nu Consument een substantieel bedrag aan contanten met zich meedroeg. Nu daarmee voldaan is aan het bepaalde onder artikel 19 lid 1 van de vigerende algemene voorwaarden van deze verzekering, moet ook de Commissie tot de conclusie komen dat het beroep van Consument op deze verzekering, dient te falen.

4.2. De Commissie betreurt dat de expert van Aangeslotene zich aanvankelijk heeft gebaseerd op onjuiste informatie over de ingangsdatum van de verzekering maar stelt tevens vast dat het hier een kennelijk misverstand betrof dat al in een heel vroeg stadium is geconstateerd en rechtgezet. De Commissie ziet in de in haar ogen begrijpelijke gang van zaken dan ook geen aanleiding om tot een ander standpunt te komen dan zoals hierboven onder 4.1. verwoord.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de klacht af.