Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0593

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	24 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	AWP P&C S.A., h.o.d.n. Allianz Global Assistance, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Laptopverzekering. De laptop van de consument is gestolen. De verzekeraar wil de schade door diefstal niet vergoeden, omdat niet zou zijn voldaan het vereiste van 'persoonlijke bewaring' in de verzekeringsvoorwaarden. De commissie oordeelt dat de consument dekking heeft voor diefstal en dat de bepaling waarop de verzekeraar een beroep doet niet van toepassing is. De commissie wijst de vordering toe.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar; 6) de aanvullende stukken van de consument na dupliek en 7) de reactie daarop van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De verzekering

2.1 De consument heeft een verzekering voor mobiele apparaten genaamd 'Protection Plan' (hierna: de verzekering) afgesloten met een looptijd van 36 maanden (4 augustus 2023 tot 3 augustus 2026).

2.2 Op het verzekeringscertificaat staat achter 'Verzekerd door:'

> *"Allianz Global Assistance*
>
> *AWP P&C S.A. – Branch Nederland"*

Achter 'Bemiddelaar:' staat:

> *"simplesurance GmbH"*

2.3 Daarnaast staat op het verzekeringscertificaat het volgende:

> *"(...) De verzekering is in het bijzonder bedoeld voor de dekking van de volgende schades: bedieningsfouten; valschade; breuk; water/vloeistofschade – weersinvloeden uitgezonderd; brand, blikseminslag, explosie, implosie, overspanning, inductie, kortsluiting; sabotage en vandalisme. Bovendien dekt deze polis het verlies van het verzekerde apparaat als gevolg van diefstal, inbraak, plundering en roof."*

2.4 Het verzekeringscertificaat vermeldt niet welke verzekeringsvoorwaarden op de verzekering van toepassing zijn.

2.5 De commissie gaat ervan uit dat op de verzekering van toepassing zijn de voorwaarden 'AVB GSB-M B2B 16', omdat de consument deze voorwaarden heeft overgelegd in de procedure bij Kifid en de verzekeraar niet heeft betwist dat deze van toepassing zijn. In de voorwaarden staat onder meer:

> *"AVB GSB-M B2B 16*
> *(...)*
> ***§2 Verzekerde en niet verzekerde risico's en schade***
> *(...)*
> *3. Verder wordt voor het verloren gaan van het verzekerde apparaat dekking aangeboden voor de volgende risico's, indien het betreffende risico als verzekerd is vermeld op het verzekeringscertificaat:*
> *a) diefstal, wanneer het apparaat onder persoonlijk toezicht op veilige wijze werd vervoerd;"*

2.6 Op het informatiedocument over het verzekeringsproduct staat onder meer:

> *"(...) Verder wordt voor het verloren gaan van het verzekerde apparaat dekking geboden voor:*
> *a) diefstal, wanneer het apparaat onder persoonlijk toezicht op veilige wijze werd vervoerd;*
> *(...)"*

Dit is er gebeurd

2.7 De consument heeft op 9 april 2024 in de maquettehal van de faculteit Architectuur van de Technische Universiteit Delft een les gevolgd. De maquettehal bestaat uit werkruimtes links en rechts en een midden, waar tafels en bureaus staan. De maquettehal is openbaar toegankelijk, of was dat althans ten tijde van de diefstal van de laptop van de consument. De consument heeft zijn tas met daarin zijn laptop onder een tafel gezet, bij de spullen van ongeveer tien anderen. Er is steeds iemand bij de tafel geweest, behalve rond 11:15 uur, toen de hele groep op ongeveer 10,5 meter afstand met de rug naar de tafel heeft gestaan. Bij terugkomst rond 11:30 uur bleek een laptop van een medestudent te zijn verdwenen. Later op de dag heeft de consument gemerkt dat zijn laptop ook verdwenen was. Op 10 april 2024 heeft de consument de schade gemeld bij de verzekeraar.

2.8 De verzekeraar heeft de schadeclaim op 19 juni 2024 als volgt afgewezen:

> *"(...) Volgens de verzekeringsvoorwaarden waarop het contract is gebaseerd, is verlies van het toestel door eenvoudige diefstal verzekerd. U dient te begrijpen dat er slechts een beperkte dekking is voor eenvoudige diefstal. In het geval van een verzekerde schadegeval is het bijvoorbeeld vereist dat het verzekerde apparaat veilig in persoonlijke bewaring is vervoerd. Deze beperking is in overeenstemming met vaste jurisprudentie over versterkte bewaring. De rechtbanken eisen dat het verzekerde apparaat zo wordt vervoerd dat toegang door een dief direct kan worden opgemerkt en mogelijk ook kan worden voorkomen. Dit betekent dat, afhankelijk van het individuele geval, het verzekerde apparaat voortdurend in visueel of fysiek contact moet staan. Verder willen we je erop wijzen dat met name een onbeheerde rugzak de aandacht trekt van potentiële dieven. Het spijt ons dat we het door u geleden verlies niet kunnen vergoeden.(...) Door het wegvallen van het verzekerde risico loopt uw contract automatisch af, i. H. er is geen verzekeringsdekking meer omdat het oorspronkelijk verzekerde toestel niet meer bestaat. U krijgt dus een premieteruggave van EUR 177,50. (...)"*

De klacht en de vordering

2.9 De consument vordert betaling van € 1.670,-. Dit is de waarde van de gestolen laptop (€ 1.440,-) en de verzekeringspremie (€ 230,-). De consument voert het volgende aan.

2.10 De verzekering dekt diefstal. De voorwaarden zijn onduidelijk en worden te strikt door de verzekeraar geïnterpreteerd, omdat nergens staat dat er permanent visueel en fysiek toezicht vereist is. De consument wijst erop dat de formulering "persoonlijk toezicht op veilige wijze vervoerd" ruimte laat voor interpretatie en dat hij aan deze norm voldeed in de feitelijke situatie.

2.11 Er was sprake van persoonlijk toezicht. De tas met laptop was slechts kort uit het oog verloren tijdens een verplichte presentatie.

De tas stond bij de tafel op ongeveer 10,5 meter afstand in de entresol van de maquettehal, een beperkte en besloten ruimte die eerder overeenkomt met de schaal van een klaslokaal dan met een openbaar amfitheater. Daarnaast benadrukt de consument dat hij zich in een onderwijscontext bevond, waar het niet ongebruikelijk is om een tas even onbeheerd te laten tijdens een presentatie.

2.12 De consument stelt dat hij redelijke voorzorgsmaatregelen heeft genomen. Dit door zijn tas dichtgeritst onder een tafel in zijn nabijheid te plaatsen. Volgens hem was het niet realistisch om de tas tijdens de presentatie mee te nemen. Ook heeft de consument direct na ontdekking van de diefstal actie ondernomen (aangifte, melding bij universiteit, en de schade melden bij de verzekeraar).

2.13 Tot slot stelt de consument dat de communicatie en afhandeling door de verzekeraar traag en gebrekkig verliepen. Ondanks herhaaldelijk aanleveren van documenten en navragen kreeg hij nauwelijks of laat reactie, wat volgens hem leidde tot extra schade zoals studie-vertraging en mentale belasting.

Het verweer

2.14 De verzekeraar voert de volgende verweren:

2.15 De verzekeraar stelt dat er een beperkte dekking is voor diefstal. Hierbij moet voldaan zijn aan de vereisten uit de voorwaarden. In de voorwaarden staat dat het verzekerde apparaat op een veilige manier onder persoonlijk toezicht is bewaard en vervoerd. Deze beperking is in overeenstemming met vaste jurisprudentie over versterkte bewaring. De consument moet met het verzekerde apparaat voortdurend in visueel of fysiek contact zijn. De laptop is door de consument onbeheerd achtergelaten zonder persoonlijk toezicht. Omdat de consument zich met de rug naar de tas bevond en de diefstal pas later opmerkte, ziet de verzekeraar dit niet als zorgvuldig bewaren.

2.16 Daarnaast stelt de verzekeraar dat de ruimte waar de consument zich bevond publiek toegankelijk was, omdat de ruimte niet was afgesloten en derden eenvoudig binnen konden komen. Dit blijkt ook uit de verklaring van de consument dat hij iemand in de buurt van de computertas zag, maar dat de consument aannam dat het een leraar of leerling was. De consument had daarom meer voorzorg moeten nemen om het risico op diefstal te beperken.

2.17 De verzekeraar vindt ook dat de consument extra voorzorgsmaatregelen had kunnen nemen. Bijvoorbeeld door zijn computer aan een vast object te bevestigen met een aangepast hangslot of door de laptoptas bij zich te houden of door de tas met de computer erin aan zijn voeten te houden tijdens een presentatie. Het niet treffen van zulke maatregelen wordt gezien als nalatig, zeker in een publiek toegankelijke ruimte.

2.18 Tot slot stelt de verzekeraar dat de voorwaarden helder zijn: dekking bij eenvoudige diefstal geldt alleen als het apparaat voortdurend onder persoonlijk toezicht is. De consument mocht er niet van uitgaan dat "in de buurt zijn" voldoende is voor dekking.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument en de verzekeraar verschillen van mening over de vraag of de verzekeraar dekking moet bieden voor de schade door diefstal van de laptop. De commissie vindt van wel en legt uit waarom.

De regels waaraan de commissie heeft getoetst

3.2 De commissie heeft de schadeclaim van de consument getoetst aan de afspraken die tussen de partijen gelden. Het gaat om de afspraken die zijn vastgelegd in het verzekerings-certificaat en de voorwaarden.

Er is (kennelijk) dekking voor diefstal in het algemeen

3.3 Op het verzekeringscertificaat staat dat de verzekering dekking verleent voor de schade als gevolg van diefstal (zie nr. 2.3 hiervoor). De verzekeraar is in zijn communicatie met de consument en met Kifid er ook van uitgegaan dat de verzekering dekking biedt voor diefstallen als de diefstal waarvan de consument het slachtoffer is geworden (zie bijvoorbeeld 2.7 hiervoor: "*Volgens de verzekeringsvoorwaarden waarop het contract is gebaseerd, is verlies van het toestel door eenvoudige diefstal verzekerd*").

§ 2 lid 3, onder a, van de voorwaarden is niet van toepassing

3.4 De bepaling waarop de verzekeraar zich beroept en op basis waarvan hij uitkering weigert, is echter niet van toepassing. § 2 lid 3, onder a, ziet op 'diefstal, wanneer het apparaat onder persoonlijk toezicht op veilige wijze werd vervoerd'. Van diefstal *tijdens vervoer* is in deze zaak geen sprake geweest (zie nr. 2.6 hiervoor). De consument bevond zich ten tijde van de diefstal niet met de laptop in een vliegtuig, trein, metro, tram of bus. Op andere bepalingen dan § 2 lid 3, onder a, heeft de verzekeraar geen beroep gedaan.

De verzekeraar heeft zijn standpunt onvoldoende toegelicht

3.5 De verzekeraar heeft bij verweer een beroep gedaan op *"constante jurisprudentie"*, waaruit volgens hem volgt dat *"persoonlijke bewaring"* betekent *"dat het verzekerde apparaat zodanig wordt vervoerd dat toegang door een dief onmiddellijk kan worden opgemerkt en mogelijk kan worden voorkomen"*. Uit deze constante jurisprudentie zou voorts volgens *"dat, afhankelijk van het individuele geval, het verzekerde apparaat voortdurend in visueel of fysiek contact moet zijn."* Richting de consument heeft de verzekeraar een beroep gedaan op *"vaste jurisprudentie over versterkte bewaring"*.

3.6 Van de verzekeraar mocht echter verwacht worden dat hij zou aangeven over welke *"constante jurisprudentie"* het gaat – welke uitspraken en van welke rechtsinstantie(s) –, alsmede hoe de vermeende rechtsregels die hieruit voortvloeien zich verhouden tot de concrete bepaling waarop de verzekeraar een beroep heeft gedaan. § 2 lid 3, onder a, is als gezegd niet van toepassing en is bovendien niet zonder meer aan te merken als een normale voorzichtigheidsclausule, als de verzekeraar dat heeft bedoeld met zijn beroep op "constante jurisprudentie". De commissie is niet bekend met *"vaste jurisprudentie over versterkte bewaring"*. Zij kent in verzekeringsrechtelijk verband het begrip *"versterkte bewaring"* niet. Zij vermoedt dat het hier gaat om een vertaling uit het Frans of Engels.

Slotsom

3.7 Bij deze stand van zaken kan de commissie niet anders dan de vordering van de consument toewijzen. Omdat de vordering wordt toegewezen, moet de commissie vaststellen wat de omvang van de schade is.

De waarde van de gestolen laptop

3.8 De consument heeft betaling van € 1.440,- gevorderd. De verzekeraar heeft de gestelde waarde niet betwist. De commissie gaat daarom uit van een waarde van € 1440,-.

Premierestitutie

3.9 De consument vordert naast de waarde van zijn gestolen laptop de restitutie van zijn betaalde premie. De consument heeft van de verzekeraar reeds een premierestitutie ontvangen van € 177,50. Dit is de betaalde premie voor de resterende verzekeringsduur.

3.10 De consument heeft uit hoofde van deze uitspraak recht op uitkering. Voor verdere premierestitutie bestaat daarom geen ruimte.

Schade door trage en gebrekkige communicatie en dossierbehandeling

3.11 Tot slot vordert de consument vergoeding van de schade die hij stelt te hebben geleden door de trage claimafhandeling door de verzekeraar. De consument stelt dat de vertraging leidde tot extra schade zoals studievertraging en mentale belasting. Deze aanvullende schadeclaim is door de consument onvoldoende onderbouwd. Deze vordering wordt afgewezen.

Conclusie

3.12 De verzekeraar moet de waarde van de gestolen laptop vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 1.440,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl