

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0616

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans- Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	30 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. De normale voorzichtigheidsclausule. De consument heeft een beroep gedaan op haar reisverzekering en aan verzekeraar verzocht de schade die zij heeft geleden als gevolg van diefstal van haar bagage te vergoeden. Verzekeraar heeft geweigerd hiervoor dekking te verlenen omdat de consument niet voldoende voorzichtig is geweest. De commissie is van oordeel dat de consument in redelijkheid betere maatregelen had kunnen treffen. De schade is niet gedekt.

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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een kortlopende reisverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden 'Aon TG Kortlopende Reis 2016-9' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen.
- 2.2 Op 12 augustus 2024 heeft de consument haar laatste vakantiedag in Turkije doorgebracht. Zij moest haar hotelkamer die dag om 12 uur verlaten.

Omdat zij pas om 17:45 uur opgehaald werd om naar het vliegtuig te vertrekken, heeft zij haar vier koffers in een hiervoor beschikbare kamer van het hotel gestald. Deze kamer was speciaal ingericht voor vertrekkende gasten en bevond zich bij de receptie.

- 2.3 De tussenliggende periode heeft de consument bij het zwembad doorgebracht. Toen zij om 17:15 uur de koffers op wilde halen zag zij dat de grootste koffer was opengemaakt. In deze koffer zaten naast de vuile was ook een aantal horloges. De horloges waren weg. Een andere koffer bleek helemaal weg te zijn. In die koffer bevonden zich twee telefoons, contant geld, sieraden, een speaker, zonnebrillen en souvenirs.
- 2.4 De consument heeft dit vervolgens direct bij de receptie van het hotel gemeld, maar zij werd hier alleen op haar eigen risico gewezen. Omdat zij naar het vliegveld moest vertrekken, was er op dat moment geen mogelijkheid meer om aangifte te doen. Op 30 augustus 2024 heeft de consument in Nederland alsnog aangifte gedaan.
- 2.5 De consument heeft de diefstal van haar bagage bij haar verzekeraar gemeld. Om de schade te kunnen beoordelen is er een expert bij de consument langs geweest. Deze expert verklaart het volgende:

Verzekerde, haar partner en haar zoon hebben op de laatste dag van hun vakantie hun bagage geplaatst in een ruimte naast de receptiehal van het hotel

(..)

De ruimte was niet afgesloten en toegankelijk voor de mensen in het hotel. In de koffer was bagage aanwezig van al de gezinsleden.

(..)

Wij hebben verzekerde thuis bezocht. De telefoons van verzekerde en haar partner waren opgeborgen in de koffer omdat zij niet belden of appten vanuit Turkije in verband met de geldende tarieven men maakte allen gebruik van wifi in het hotel. Bij het zwembad was er geen bereik. De zoon had wel een telefoon bij om foto's te maken. De sieraden en horloges en de souvenirs zijn in Turkije aangekocht, deels voor eigen gebruik en deels om cadeau te doen. Er is een afschrift voor contant geldopname.

- 2.6 Op 14 oktober 2024 heeft de verzekeraar de schadeclaim van de consument afgewezen. De verzekeraar stelt dat de consument op grond van artikel 10.3.4 en 10.3.5 van de voorwaarden niet voorzichtig genoeg is geweest om de diefstal te voorkomen.
- 2.7 De consument heeft aangegeven dat zij het niet eens is met de afwijzing van de verzekeraar. Op 31 oktober 2024 laat de verzekeraar weten dat hij alsnog een bedrag van € 556,00 zal uitkeren voor de gestolen zonnebrillen en souvenirs, omdat dit geen waardevolle zaken betreffen die zijn uitgesloten onder artikel 10.3.5 van de voorwaarden. De overige waardevolle zaken zullen niet worden vergoed. De consument is het hier niet mee eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.8 De consument klaagt erover dat de verzekeraar haar schadeclaim vanwege de diefstal van haar bagage ten onrechte heeft afgewezen. Zij vordert dat de verzekeraar die schade alsnog uitkeert. De totale schade van de consument betreft € 3.971,00, waarvan een bedrag van € 556,00 al door de verzekeraar is uitgekeerd. Ter onderbouwing van haar vordering voert zij het volgende aan.
- 2.9 Er is voldoende voorzichtigheid in acht genomen bij het plaatsen van de koffers in de bagageruimte van het hotel. De ruimte waarin de koffers zijn geplaatst was speciaal bedoeld voor vertrekkende gasten. De ruimte kon op slot en was alleen toegankelijk onder begeleiding van het hotelpersoneel. Dit is ook de normale gang van zaken in hotels als deze.
- 2.10 De constatering van de expert dat de ruimte niet was afgesloten en toegankelijk was voor de mensen in het hotel is onjuist. Dit is nooit op deze wijze besproken en dat is direct na de ontvangst van het expertiserapport ook meermaals aan de verzekeraar kenbaar gemaakt.
- 2.11 Daarnaast is het expertiserapport eerder ook door de verzekeraar kwijtgeraakt. Dit is niet goed verlopen en heeft voor onnodige vertraging in de behandeling van de schade gezorgd. Ook de correctheid van het expertiserapport wordt om deze reden in twijfel getrokken.

Het verweer

- 2.12 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de consument recht heeft op een aanvullende uitkering van haar schade door de diefstal van de bagage uit de bagageruimte van het hotel. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij zal dit hierna verder toelichten.

Wat is het beoordelingskader?

- 3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bedingen zijn duidelijk

- 3.3 In artikel 10.3.4 van de voorwaarden staat dat diefstal van bagage niet verzekerd is wanneer de verzekerde niet voorzichtig genoeg is geweest om de diefstal te voorkomen. Vast is komen te staan dat de consument ervoor heeft gekozen om haar koffers met hierin haar waardevolle zaken op de dag van vertrek in de bagageruimte van het hotel te plaatsen. De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen en in redelijkheid betere maatregelen had kunnen treffen om haar waardevolle zaken tegen diefstal te beschermen. Zij had haar waardevolle zaken bijvoorbeeld mee kunnen nemen naar het zwembad waar zicht op de spullen gehouden kon worden.
- 3.4 Met betrekking tot de waardevolle zaken staat in artikel 10.3.5 dat er geen dekking is wanneer deze spullen worden achtergelaten in een niet deugdelijk afgesloten ruimte. Uit het expertiserapport – dat is opgesteld naar aanleiding van een gesprek van de expert met de consument – blijkt dat de bagageruimte van het hotel niet was afgesloten en toegankelijk voor de mensen in het hotel. De consument stelt nadien dat dit wel het geval was. Deze stelling heeft de consument niet met verdere bewijzen onderbouwd. Daarom heeft de consument niet aangetoond dat de bagage in een deugdelijk afgesloten ruimte is achtergelaten.
- 3.5 De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat zij voorzichtig genoeg is geweest om diefstal te voorkomen. Zij had andere maatregelen kunnen treffen om haar waardevolle zaken beter te beschermen, bijvoorbeeld door de waardevolle zaken mee te nemen naar een plek waar zij er zicht op kon houden. Ook heeft zij niet aan kunnen tonen dat de bagageruimte deugdelijk was afgesloten. Omdat de consument niet heeft voldaan aan de voorwaarden, mocht de verzekeraar dekking weigeren.

Handelen verzekeraar

- 3.6 De consument voert nog aan haar twijfels te hebben bij het handelen van de verzekeraar met betrekking tot het expertiserapport. Nu de consument dit slechts stelt, maar dit niet heeft onderbouwd met bewijsstukken kan de commissie niet vaststellen dat de verzekeraar hier op onjuiste wijze heeft gehandeld.

Conclusie

- 3.7 De commissie concludeert dat de verzekeraar een aanvullende uitkering van de schade van de consument mocht weigeren. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 oktober 2023, 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

10.3 Wat is niet verzekerd?

De algemene uitsluitingen zijn vermeld in de Algemene Voorwaarden en de Bijzondere voorwaarden. Daarnaast geeft deze verzekering geen dekking voor de volgende situaties:

- 10.3.4 De schade is ontstaan doordat verzekerde niet voorzichtig genoeg is geweest om diefstal, verlies of beschadiging van de verzekerde zaken te voorkomen.
- 10.3.5 De schade is ontstaan door diefstal van geld en/of cheques, digitale/elektrische apparatuur, telecommunicatieapparatuur en waardevolle zaken die onbeheerd worden achtergelaten in een vervoermiddel, een kampeerauto, een caravan, een vouwwagen, een tent of een niet deugdelijk afgesloten ruimte.

Voor de overige zaken die in een vervoermiddel onbeheerd worden achtergelaten, geldt het volgende. Er bestaat uitsluitend recht op vergoeding als sporen van braak aan dat vervoermiddel aanwezig zijn. U moet bovendien aantonen dat u redelijke maatregelen heeft getroffen om schade te voorkomen en dat u geen betere voorzorgsmaatregelen had kunnen treffen.