Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0957

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO,
mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	15 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Normale voorzichtigheid. De consument is tijdens zijn vakantie in Turkije verschillende diefstalgevoelige spullen verloren. Volgens de voorwaarden moeten dit soort spullen vast of binnen direct handbereik en direct in het zicht worden gehouden. De commissie is van oordeel dat de consument hier niet aan heeft voldaan. Vordering afgewezen.

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) het aanvullende e-mailbericht van de verzekeraar; 5) de repliek van de consument; 6) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 1 november 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar namen deel: mr. [naam 1], jurist en [naam 2], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid.

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 bij de verzekeraar een doorlopende reisverzekering afgesloten. De relevante toepasselijke voorwaarden zijn *Bagage op reis* met kenmerk BDD-RV-01-221 (hierna: de voorwaarden). Het gaat in deze zaak om artikel 9 van de voorwaarden. Het voor deze klacht relevante deel van artikel 9 staat in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 15 maart 2023, tijdens een vakantie in Turkije, reisden de consument en zijn vriendin per minibus van Antalya naar Konya. Zij zaten voorin, achter de bestuurder, en de consument had een rugtas bij zich met daarin een laptop, contant geld, twee nieuwe iPhones en oplaadkabels. Hun twee koffers lagen achterin de bus. De neef van de consument heeft hem met zijn bagage bij het busstation in [plaatsnaam] opgehaald en naar een huis van familie gebracht. Zijn vriendin is doorgereisd. Toen de consument op zijn slaapkamer was heeft hij ontdekt dat alle spullen behalve de oplaadkabels uit zijn rugtas waren gestolen.

2.3 Op 16 maart 2023 heeft de consument de schade bij de verzekeraar telefonisch gemeld. In de telefoonnotie van de verzekeraar staat dat de consument en zijn vriendin gedurende de zes uur durende busreis verschillende keren in slaap zijn gevallen.

2.4 De consument heeft ook het proces-verbaal van aangifte bij de politie in [plaatsnaam] aan de verzekeraar overgelegd. De verzekeraar heeft deze laten vertalen. De in het dossier aanwezige vertaling luidt als volgt:

> *"Ik woon in Nederland. Op 15 maart 2023 om 15:15 ben ik in een bus gestapt met mijn spullen. Om 20:00 kwamen wij aan in [plaatsnaam] (een kleine stad) en ben ik naar mijn verblijfplaats gegaan. In mijn rugzak had ik 16duizend turkse lira, 1000€ cash, laptop van Microsoft, en 2 nieuw in doos iphone 14 pro max 256 GB. Na controle bleek deze allemaal niet aanwezig te zijn. Ik weet niet waar ik deze ben kwijtgeraakt. De bus heeft op vele plaatsen gestopt tijdens de reis, tijdens deze stops heb ik mijn rugtas steeds in de bus gelaten. De deur van de bus stond ook open tijdens deze stops. Dit is het enige wat ik hierover kan vertellen."*

2.5 Bij brief van 23 maart 2023 heeft de verzekeraar aan de consument uitgelegd dat de schade niet is verzekerd omdat hij niet de normale voorzichtigheid heeft betracht.

2.6 De consument heeft zich niet met het standpunt van de verzekeraar kunnen verenigen en dat heeft uiteindelijk tot de onderhavige klacht geleid.

De klacht en vordering

2.7 De consument vindt dat de verzekeraar ten onrechte zijn schade niet vergoedt. Hij vordert een bedrag van € 6.500,- in verband met de diefstal van de spullen uit zijn rugtas. Ter onderbouwing heeft de consument de volgende argumenten naar voren gebracht.

2.8 Het handelen van de consument tijdens de reis is aan te merken als normaal vakantiegedrag. Er zijn geen aanwijzingen dat hij onvoorzichtig is geweest. Hij heeft de rugtas in de bus bij zijn stoel gehouden, soms op schoot, soms op de grond naast zijn stoel. Hij heeft altijd zicht gehouden op de rugtas.

2.9 De verzekeraar legt de verzekeringsvoorwaarden onjuist uit. Bovendien is niet duidelijk wat precies wordt bedoeld met “direct handbereik” en “direct zicht”. Vanwege de korte afstand tussen de consument en de bus tijdens de korte stops onderweg heeft hij aan voornoemde vereisten voldaan.

2.10 Omdat niet duidelijk is wanneer de spullen precies zijn gestolen kan de verzekeraar de claim niet afwijzen.

2.11 Het is onzorgvuldig en niet transparant dat de verzekeraar de geluidsfragmenten van de tussen hen gevoerde gesprekken niet heeft bewaard. Het klopt niet wat de verzekeraar heeft opgeschreven, namelijk dat de consument in de bus in slaap is gevallen en dat hij en zijn vriendin tegelijkertijd hebben geslapen. Hij kan het zich niet herinneren.

Het verweer

2.12 De verzekeraar heeft verweer gevoerd 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 dient de vraag te beantwoorden of de verzekeraar zich terecht of ten onrechte op het standpunt stelt dat de consument niet de normale voorzichtigheid heeft betracht ten aanzien van de spullen die uit de rugtas van de consument zijn gestolen. Om die reden zijn de gestolen spullen volgens de verzekeraar op grond van artikel 9 van de voorwaarden niet verzekerd.

Juridisch kader van de normale voorzichtigheid

3.2 Bij de beantwoording van de vraag of de verzekeraar ten onrechte geen dekking heeft verleend geldt als uitgangspunt de tussen partijen overeengekomen verzekeringsvoorwaarden. In artikel 9 van de voorwaarden staat dat bagage niet is verzekerd wanneer de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht neemt. In het artikel wordt uitgelegd dat normale voorzichtigheid betekent dat de verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten treffen om schade te voorkomen. In het geval het om diefstalgevoelige bagage gaat wordt de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht genomen als de verzekerde de bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet.

3.3 De commissie stelt voorop dat afhankelijk van de omstandigheden van het geval, de aard van de verzekerde zaken, de nadere uitwerking van de normale voorzichtigheidsclausule in de verzekeringsvoorwaarden en de redelijke uitleg daarvan, van verzekerden in meer of mindere mate voorzichtigheid kan worden verlangd.

Bij de beoordeling of een verzekeraar in een concreet geval een beroep kan doen op de normale voorzichtigheidsclausule zijn onder meer de volgende omstandigheden van belang: de aard van de verzekering, de aard van de omgeving, hoeveel mensen er in de (directe) omgeving stonden, wat de afstand tot de verzekerde zaken was, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden, omstandigheden waardoor de aandacht van de consument was afgeleid en de waarde van de verzekerde zaken. Al het voorgaande zal geplaatst dienen te worden in de sleutel van de redelijkheid. Kortom, voor de beantwoording van de vraag of voldoende voorzichtigheid in acht is genomen, zijn steeds de concrete omstandigheden van het geval van belang.[1]

Uitwerking

3.4 Partijen twisten niet over de vraag of de gestolen bagage diefstalgevoelig is en daarom gaat de commissie hiervan uit. De commissie dient daarom de vraag te beantwoorden of de consument voor diefstalgevoelige bagage de normale voorzichtigheid heeft betracht. Volgens de voorwaarden moet in dat geval de bagage vast of binnen direct handbereik en direct in het zicht worden gehouden.

3.5 De consument stelt dat de voorwaarden onduidelijk zijn omdat niet is uitgelegd wat wordt bedoeld met *direct handbereik* en *direct zicht*. De commissie overweegt hierover dat het ontbreken van uitleg op zichzelf niet maakt dat een begrip in de voorwaarden onduidelijk is. Zij vindt het woord *direct* in combinatie met de woorden *handbereik* en *zicht* niet onduidelijk. Het woord *direct* benadrukt dat het handbereik en het zicht aanhoudend moet zijn en dat bijvoorbeeld *bijna* of *af en toe* handbereik of zicht onvoldoende is. De woorden *direct handbereik* en *direct zicht* zijn dan ook helder.

3.6 De commissie is met de verzekeraar van oordeel dat de consument betere maatregelen had moeten treffen om diefstal van zijn spullen te voorkomen. Door de diefstalgevoelige spullen niet steeds vast te houden of binnen direct handbereik te hebben en direct in het zicht heeft de consument niet voldaan aan de voorwaarden voor dekking. De consument heeft tijdens de zitting beschreven dat de rugtas een geringe omvang heeft. Gelet hierop en de kostbaarheden die in de rugtas zaten, had hij de rugtas steeds bij zich moeten en kunnen houden. Dit is ook hoe de consument de reis is begonnen door de rugtas mee te nemen naar zijn stoel en niet bij zijn overige bagage te stallen. Daarmee hield hij de rugtas binnen handbereik. De consument had dit tijdens de gehele reis moeten doorvoeren. De bus zat immers vol met vreemden en af en toe maakte de bus een stop waarbij passagiers uit- en instapten. Ook de consument en zijn vriendin zijn tijdens zo'n stop uit- en ingestapt voor toiletbezoek of om te roken. De consument heeft daarbij de rugtas in de bus gelaten. Volgens de consument stond hij telkens bij de deur van de bus te roken op enkele meters afstand van zijn stoel. De consument had de rugtas op dat soort momenten niet steeds binnen handbereik, maar hij zag deze wel. Aldus de consument.

[1] Zie GC Kifid 2019-581 en 2021-0289, te vinden op www.kifid.nl.

Hij weet evenwel niet hoe en wanneer de spullen uit zijn rugtas zijn gestolen De commissie is dan ook van oordeel dat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen die geboden is in het geval van diefstalgevoelige bagage. De commissie zal niet beoordelen of sprake is van normaal vakantiegedrag, omdat dit niet relevant is voor de vraag of sprake is van dekking onder de verzekering. Normaal vakantiegedrag wordt namelijk niet als criteria genoemd in de voorwaarden.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is het beding van artikel 9 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving. Zij heeft onder 3.5 al uitgelegd waarom de bepaling niet onduidelijk is.

Slotsom

3.8 De slotsom is dat de klacht van de consument ongegrond is. De verzekeraar heeft dekking voor de gestolen spullen mogen weigeren, omdat de consument niet de normale voorzichtigheid heeft betracht. De vordering van de consument zal daarom 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 oktober 2023, 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 bijzondere voorwaarden

Doorlopende reisverzekering

Bagage op reis (BDD-RV-01-221)
Met deze verzekering is schade aan uw bagage op reis verzekerd.

Niet verzekerd

Kijk ook in de algemene verzekeringsvoorwaarden.
In onze algemene voorwaarden staan situaties die niet verzekerd zijn. Per situatie leest u daar precies wat niet verzekerd is:

- *Ernstige conflicten (molest).*
- *Atoomkernreactie.*
- *Fraude door u of een verzekerde.*
- *Niet nakomen voorwaarden.*

Hieronder staat wat verder niet verzekerd is.

9. Wanneer is bagage niet verzekerd?
Verzekerde neemt niet de normale voorzichtigheid in acht.

- *Normale voorzichtigheid betekent dat verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Hieraan is bijvoorbeeld niet voldaan als:*
  - *Verzekerde een koffer laat staan en daar niet bij blijft.*
  - *Verzekerde een rugtas over de stoel van zijn leuning hangt en daar niet op let.*
- *Bij diefstalgevoelige bagage neemt verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als verzekerde:*
  - *De bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet.*
  - *In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig de bagage niet meeneemt als handbagage.*
  - *De bagage achterlaat op een kamer in een (apart)hotel, pensioen, guesthouse of Airbnb.*
    - *Wel: verzekerde bergt de bagage op de kamer op in een dichte koffer, kast of afgesloten kluis.*
  - *De bagage zonder toezicht achterlaat in een ruimte.*
    - *Wel: de ruimte is een kleedkamer of andere gemeenschappelijke ruimte die goed op slot is én er is zichtbare braakschade aan de buitenkant van die ruimte.*
    - *Wel: de bagage ligt in een afgesloten kast én er is zichtbare inbraakschade aan de kast.*