Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-461
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 29 mei 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. De normale voorzichtigheidsclausule. Consument heeft beroep gedaan op zijn reisverzekering naar aanleiding van diefstal van zijn tas. De Commissie is van oordeel dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvullende informatie van Consument van 25 februari 2020;
- de aanvullende informatie van Verzekeraar van 25 februari 2020;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvullende informatie van Verzekeraar van 6 april 2020;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een doorlopende reisverzekering (hierna Verzekering) afgesloten bij Verzekeraar. In de Voorwaarden Doorlopende Reisverzekering Bagage op Reis BDD-RV-50-181 (hierna Voorwaarden) is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

(…)
19. Wanneer zijn persoonlijke bezittingen niet verzekerd?
Een verzekerde heeft niet goed op spullen gelet.
• Bijvoorbeeld: als hij een koffer laat staan en daar niet bij blijft.
• Bijvoorbeeld: als hij een mobiele telefoon laat liggen zonder dat er toezicht op is.
(…).

2.2 Consument was op vakantie in Frankrijk. Op 23 maart 2019 is de tas van Consument gestolen terwijl hij samen met zijn reisgezelschap de kamer van zijn accommodatie aan het schoonmaken was.

2.3 Consument heeft op 23 maart 2019 aangifte gedaan bij de Franse politie. In het proces verbaal, is voor zover relevant, het volgende vermeld:

(…)
Constatations (renseignements utiles, manière d'operer)
La victime dépose son sac à dos dans le couloir de la résidence Le Sèrac devant la porte de son appartement pendant qu'il fait le ménage à l'intérieur et s'aperçoit que le sac a disparu lorsqu'il veut le récupérer.
(…)

2.4 In het expertiserapport van 24 april 2019 is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(…)
OMSCHRIJVING VAN DE TOEDRACHT
Verzekerde bracht met 3 vrienden een wintersportvakantie door in Frankrijk van 15 t/m 23 maart 2019. Verbleven werd in hotel [naam hotel], een soort appartement. Op de dag van de terugreis plaatsten allen de bagage bij de deur van het appartement op de 3e verdieping, terwijl verzekerde en vrienden het appartement aan het schoonmnaken waren. Daarna zou verzekerde zich gaan uitchecken. Na circa 30 minuten werd de bagage opgepakt en op dat moment bemerkte verzekerde dat zijn tas ontbrak en kennelijk gestolen was. In de gang van het appartement liepen meerdere mensen heen en weer. Bij het schoonmaken van het appartement stond de bagage in de rug van verzekerde. Verzekerde heeft hiervan aangifte gedaan en direkt verzekeraar gebeld.
(…)

De schade is als volgt vastgesteld:

REIS

	Claim	*Schade*
brillen/brillenglazen/contactlenzen	*€ 249,00*	*200,00*
foto-/film-/geluids-/videoapparatuur	*€ 390,00*	*300,00*
horloges	*€ 139,30*	*139,30*
kleding	*€ 851,00*	*801,00*
koffer/tassen	*€ 99,00*	*60,00*
overig : oortjes, portemonnee, lader	*€ 170,00*	*100,00*
paspoort	*€ 71,35*	*71,35*
telecommunicatiemiddelen	*€ 299,00*	*299,00*
Totaal (incl.btw)		*€ 1.970,65*

(…)

2.5 Consument heeft voor de schade een beroep gedaan op de Verzekering. Verzekeraar heeft de claim afgewezen.

2.6 In de e-mail van de advocaat van Consument aan Verzekeraar van 12 juli 2019 is onder andere het volgende vermeld:

(…)
Toedracht
Van mijn cliënt heb ik begrepen dat hij , samen met zijn vier vrienden, de kamer waar ze hadden verbleven voor vertrek aan het schoonmaken waren. Het betreft een kleine kamer en omdat iedereen bezig was werd de bagage bij de deuropening bij elkaar gezet. Op zeker moment bleek dat de rugzak van mijn cliënt was ontvreemd. Hij heeft daarvan aangifte gedaan bij de politie. Deze aangifte is reeds in uw bezit.
(…)

2.7 Op 19 juli 2019 heeft Verzekeraar per brief onder andere bericht aan de advocaat van Consument dat hij bij zijn standpunt blijft en voert hierbij aan dat uit de verklaringen blijkt dat Consument zijn bagage niet in het zicht of binnen handbereik had en Consument onvoldoende aandacht voor zijn bagage had.

2.8 Bij brief van 21 februari 2020 aan Consument heeft Verzekeraar nogmaals aangegeven dat hij zijn standpunt handhaaft en aangegeven dat Consument niet goed op zijn spullen heeft gelet en eenvoudig betere voorzorgsmaatregelen had kunnen nemen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 1.970,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De diefstal heeft zich voorgedaan tijdens het schoonmaken van de kamer.
- Tijdens het schoonmaken stond alle bagage bij de deuringang. De bagage stond niet op de gang.
- Het is bijzonder dat de tas van Consument er toevallig is uitgepikt, want het was niet de enige tas of de bovenste tas.
- In totaal waren er 4 mensen aanwezig in de kamer, dus het is een raadsel dat niemand de diefstal heeft gezien. Het is in een seconde gebeurd.
- Consument heeft zijn tas niet onbeheerd achtergelaten. Er waren wel degelijk extra ogen gericht op de bagage en toch heeft de diefstal plaats kunnen vinden.
- Het ligt niet voor de hand om in een dergelijke situatie de tas constant vast te moeten houden.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door de schade van Consument niet te vergoeden. Bij de beoordeling van de dekking van de voorgevallen schade, gelden de Voorwaarden als uitgangspunt. Daarbij geldt dat het Verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, te vinden op www.rechtspraak.nl, onder nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435. In artikel 19 van de Voorwaarden is bepaald dat persoonlijke bezittingen niet verzekerd zijn indien een verzekerde niet goed op zijn of haar spullen heeft gelet. Deze norm houdt de normale voorzichtigheidsnorm in.

4.2 Bij deze beoordeling zoekt de Commissie aansluiting bij de uitspraak GC Kifid 2019-581.

Uit deze uitspraak blijkt dat voor de vraag of Consument de normale voorzichtigheid heeft betracht van belang is wat de Voorwaarden hierover zeggen, de redelijke uitleg daarvan en inkleuring van de feitelijke gang van zaken. Omstandigheden die van belang zijn, zijn onder meer de aard van de verzekering, de aard van de omgeving, hoeveel mensen er in de (directe) omgeving van de bagage stonden, wat de afstand tot de bagage was, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden, omstandigheden waardoor de aandacht van de consument was afgeleid en de waarde van de bagage. Al het voorgaande zal geplaatst dienen te worden in de sleutel van de redelijkheid. Kortom, voor de beantwoording van de vraag of door Consument voldoende normale voorzichtigheid in acht is genomen, zijn de concrete omstandigheden van het geval van belang.

4.3 Allereerst overweegt de Commissie dat de tas van Consument waardevolle spullen bevatten. Om die reden mocht van Consument naar het oordeel van de Commissie extra waakzaamheid worden verwacht. Zie ook GC Kifid 2020-298. Verder is van belang waar Consument zijn tas heeft neergezet. In dit kader stelt Verzekeraar zich op het standpunt dat Consument ten aanzien van de positie van zijn tas verschillend heeft verklaard. Uit het proces-verbaal blijkt dat Consument zijn tas op de gang van het appartementencomplex, voor de deur van zijn appartement heeft gezet. Tijdens de schademelding op 23 maart 2019, stelt Consument dat de tas bij de openstaande deur in het appartement stond en deze tijdens het stofzuigen is gestolen. Uit het schrijven van de advocaat van Consument blijkt alleen dat Consument de tas bij de deuropening heeft gezet. Uit het rapport van de expert blijkt dat Consument de tas bij de deur van het appartement heeft geplaatst en ongeveer 30 minuten later constateerde dat zijn tas was gestolen. Verzekeraar stelt tevens dat hij bij de beoordeling van de schade uit mag gaan van de eerste lezing, zijnde het proces-verbaal. Voor zover er sprake is van wisselende verklaringen van Consument, is de Commissie van oordeel dat niet relevant is welke van de door Verzekeraar aangedragen verklaringen juist is. Op basis van alle bovenstaande genoemde verklaringen is de Commissie namelijk van oordeel dat Consument onvoorzichtig heeft gehandeld. De Commissie zal dat hieronder nader toelichten.

4.4 De tas heeft op de gang, dan wel in de deuropening gestaan en was als gevolg hiervan in beide situaties eenvoudig mee te nemen. Blijkens het expertiserapport werd na circa 30 minuten de bagage opgepakt en op dat moment bemerkte Consument dat zijn tas ontbrak en gestolen was. In de gang van het appartementencomplex liepen meerdere mensen heen en weer. Gelet op deze omstandigheden en de waardevolle spullen in de tas, had het naar het oordeel van de Commissie op de weg van Consument gelegen om beter op zijn tas te letten. De Commissie is van oordeel dat, alle overgelegde stukken en verklaringen bezien, Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen.

4.5 Consument heeft aangevoerd dat het een raadsel is dat niemand van het reisgezelschap de diefstal heeft gezien. De diefstal is in een seconde gebeurd. Voor zover de Consument hiermee stelt dat sprake is van een moment van onbedachtzaamheid, oordeelt de Commissie dat – gelet op de omstandigheden van het geval – er niet kan worden gesproken van een moment van onbedachtzaamheid waarvoor de Verzekering wel dekking zou moeten bieden. Zie ook GC Kifid 2020-191. Uit het expertiserapport blijkt dat de bagage na *30 minuten* werd opgepakt en Consument toen bemerkte dat zijn tas was gestolen. Op basis hiervan is de Commissie van mening dat geen sprake is van een *moment* van onbedachtzaamheid nu in een dergelijk geval een verzekerde hooguit *enkele minuten* de ontvreemde spullen buiten hand- of gezichtsbereik had. Zie ook HR 11 januari 1991, NJ 1991, 271 en GC Kifid 2018-317.

4.6 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Verzekeraar niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en het verzoek van Consument om dekking onder de Verzekering heeft mogen afwijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.