Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0916

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	22 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. Tijdens een overnachting in een hostel in Colombia zijn een telefoon en twee tablets met bijbehorende hoesjes, een Apple Pencil, een GoPro, een creditcard en cash gestolen. De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen omdat hij niet aan de normale voorzichtigheid zou hebben voldaan. De commissie komt tot het oordeel dat de verzekeraar de claim mocht afwijzen. De vordering wordt 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 en 3) het verweerschrift 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 doorlopende reisverzekering gesloten bij de verzekeraar. Op deze verzekering zijn de voorwaarden DRV-RV-55-231 van toepassing.

2.2 De consument heeft op 7 juli 2024 een beroep gedaan op de verzekering. Bij een overnachting in een hostel in Colombia van 6 op 7 juli 2024 zijn een telefoon en twee tablets met bijbehorende hoesjes, een Apple Pencil, een GoPro, een creditcard en cash (USD 200, -) gestolen. De consument heeft over de diefstal verklaard:

"Deze spullen lagen aan de oplader op een plankje in het bed waar ik lag te slapen in een dorm van 4 personen (zie bijlage 1). Op de dorm voor 4 personen lagen mijn vriendin (boven mij), ikzelf (onder bij de deur) en een Duitse jongen (in het andere stapelbed verder van de deur. Ik, mijn vriendin en de Duitse jongen lagen tijdens het stelen te slapen en vermoedelijk is iemand de kamer binnengetreden en heeft deze spullen uit het bed gegrist. Ik lag zelf vanaf een uur of 1 's nachts te slapen waar de spullen toen nog aanwezig waren en werd om 7 uur 's ochtends wakker toen ik erachter kwam dat de spullen weg waren."

2.3 De consument heeft verder verklaard dat hij met het personeel de spullen gezocht heeft, de politie heeft gebeld en met de politie nogmaals de kamer heeft doorzocht. De politie heeft ook de spullen van de kamergenoot doorzocht, waarbij bleek dat diens toilettas ontbrak. Er waren camera's op de trap bij de kamer van de consument, maar het hostel wilde de camerabeelden niet delen. De consument heeft aangifte gedaan.

2.4 De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat de consument de normale voorzichtigheid niet in acht zou hebben genomen. De consument kan zich hiermee niet verenigen en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een bedrag van € 1.885,-. Dit is de waarde van de gestolen goederen (€ 1.385,-), vermeerderd met € 500,- wegens stress door het afwijzen van de claim.

2.6 Volgens de consument interpreteert de verzekeraar zijn handelen ten onrechte als niet voorzichtig. De consument is ervan overtuigd dat hij voldoende voorzichtig heeft gehandeld. De verzekeraar zegt dat de consument onvoorzichtig was, omdat hij de dorm waarin hij sliep niet op slot had gedaan en de gestolen spullen die in zijn bed op een plankje aan de oplader lagen, had moeten opbergen in een kluisje. Maar een dorm in een hostel gaat nooit op slot als het hostel – zoals in dit geval – geen sleutels van de kamer uitdeelt. Bovendien was het toegangshek naar het hostel wel op slot en kon dit alleen door de bewaking geopend worden. De spullen lagen in het zicht en binnen handbereik. Daarmee voldoet de consument aan de voorwaarden. De verzekeraar zegt dat dit niet zo is omdat de consument sliep. Daar is hij het niet mee eens. Daarover staat niets in de voorwaarden.

2.7 Verder heeft de consument aangevoerd dat de gestolen spullen op een daarvoor bedoeld plankje in zijn bed lagen en dat om het bed een gordijn hing dat dicht was. Het plankje in het bed was zo gesitueerd dat de spullen alleen kunnen zijn weggenomen over het lichaam van de consument heen. De consument heeft een foto van het bed overgelegd.

Het verweer

2.8 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

Centrale vraag

3.1 De commissie moet beoordelen of de consument recht heeft op vergoeding van de schade onder de verzekering. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en licht hieronder toe waarom.

Juridisch kader

3.2 Voor de beoordeling van de vraag geldt als uitgangspunt wat de consument met de verzekeraar heeft afgesproken. Dit is onder meer vastgelegd in de verzekerings-voorwaarden. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginstel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1] De verzekeraar heeft de claim afgewezen met een beroep op artikel 2.4 uit de voorwaarden:

> *"2.4 Wanneer is schade nooit verzekerd?*
> *Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. (...) hieronder vindt u al deze gevallen.*
>
> *Gebeurtenis*
> *Verzekerde neemt niet de normale voorzichtigheid in acht*
>
> *Uitleg*
> *Onder normale voorzichtigheid verstaan wij dat de 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 leuning van zijn stoel 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 persoonlijke bezittingen niet meeneemt als handbagage. (...)"*

3.3 In het artikel wordt uitgelegd dat normale voorzichtigheid betekent dat de verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Gaat het om diefstalgevoelige bagage dan 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.

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

3.4 In hoofdstuk 3 van de voorwaarden wordt het begrip ‘diefstalgevoelige bagage’ uitgelegd. Onder dit begrip vallen onder meer audiovisuele apparatuur, computerapparatuur en telefoons (bijvoorbeeld smartphones, laptops, tablets, draagbare speaker, draadloze oordopjes en koptelefoons), foto- en filmapparatuur en zaken die daarbij horen. Ook geld valt onder ‘diefstalgevoelige bagage’.

3.5 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 moet geplaatst 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.[2]

Oordeel van de commissie

3.6 Partijen twisten niet over de vraag of het in deze zaak gaat om diefstalgevoelige bezittingen. De commissie gaat daar dan ook van uit.

3.7 De commissie komt tot het oordeel dat de verzekeraar de claim van de consument heeft mogen afwijzen omdat hij niet heeft voldaan aan de in de voorwaarden opgenomen verplichting om normaal voorzichtig met zijn bezittingen om te gaan. Hoewel de consument de spullen binnen direct handbereik had, heeft hij deze niet in het zicht gehouden. Hij is immers in slaap gevallen en op dat moment zag hij de spullen niet. De consument heeft aangevoerd dat in de voorwaarden niet staat dat hij niet mocht slapen. De commissie is echter van oordeel dat uit de passage “in het zicht” duidelijk blijkt dat de consument de spullen ook echt moet kunnen zien, wat niet zo is als de consument slaapt.

3.8 Daar komt bij dat ook als sprake is van diefstalgevoelige bagage, het vereiste geldt dat de consument moet nagaan of er een veiliger alternatief is. De commissie begrijpt dat de consument de spullen wilde opladen en dat hij ze daarom op het plankje in het stapelbed heeft gelegd. Uit een door de consument overgelegde foto blijkt dat het plankje aan de binnenmuur van het bed bevestigd was, zodat de consument voor zijn spullen lag. De spullen konden dus alleen worden weggenomen over de consument heen. Ook waren de gordijnen rondom het bed van de consument dicht. De commissie begrijpt dat dit de consument voldoende veilig leek, maar is desondanks van oordeel dat de consument een voorzichtiger alternatief had kunnen kiezen.

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

De commissie volgt hier de stellingen van de verzekeraar, die heeft aangevoerd dat de consument de spullen in een locker of in het bed van zijn vriendin – die in het bed boven de consument sliep - op had kunnen bergen. De consument sliep immers in een hostel en deelde een kamer met mensen die niet zijn reisgenoot waren, zodat sprake kon zijn van in- en uitloop. Het bed van de consument bevond zich naast de deur. Weliswaar had de consument de spullen dan niet op kunnen laden, maar hij had hiervoor ook een alternatief kunnen kiezen, zoals een powerbank. Of hij had de spullen op een ander moment kunnen opladen. De commissie zal de vordering van de consument dan ook afwijzen.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 2.4 van de voorwaarden van belang. Dit artikel heeft de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het niet in strijd met deze regelgeving.

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 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