Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-298
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 3 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Kostbaarhedenverzekering. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar terecht dekking heeft geweigerd voor de schade als gevolg van de diefstal van de tas van Consument. Gelet op alle omstandigheden van het geval, waaronder de hoge waarde van de gestolen spullen en de locatie waar de diefstal heeft plaatsgevonden, is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende voorzichtig is geweest.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 bij Verzekeraar een Kostbaarheden Buitenshuisverzekering (hierna 'Verzekering') afgesloten. Hierop zijn de Verzekeringsvoorwaarden (BDD-RV-02-181), (hierna 'Voorwaarden') van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

(…)
"***12. Zijn diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen ook verzekerd?***
Ja, als een verzekerde daar extra goed op let of goed heeft opgeborgen.
• De verzekerde houdt de spullen vast of binnen direct handbereik en ziet ze direct.
(…)
19. Wanneer zijn persoonlijke bezittingen niet verzekerd?
Een verzekerde heeft niet goed op spullen gelet.
• Bijvoorbeeld: als hij een tas met spullen laat staan en daar niet bij blijft.
• Bijvoorbeeld: als hij een mobiele telefoon laat liggen zonder dat er toezicht op is."
(…)."

2.3 Op 12 april 2019 heeft Consument een café bezocht om te dineren met studiegenoten. In het café is de tas van Consument gestolen. Op woensdag 17 april 2019 heeft Consument aangifte gedaan van de diefstal. Blijkens het proces-verbaal van aangifte bevonden zich in de tas onder andere een laptop met toebehoren, een koptelefoon, een keyboard en een zilveren armband.

2.4 In het proces-verbaal van aangifte is, voor zover van belang, het volgende opgenomen:

"*Vrijdag 12 april 2019 omstreeks 18.30 uur ging ik met 4 andere schoolgenoten naar cafe [naam café] aan de [straatnaam] te [plaats] om wat te eten. We zijn achter in de zaak gaan zitten. Ik heb mijn laptoptas schuin achter mijn stoel op de grond gezet. Het was vrij druk in [naam café] die avond. Een vriendin van mij had haar telefoon op de tafel achter mij neergelegd om op te laden. Ze had hem daar neergelegd, omdat daar een stopcontact was.*

Er is een man aan het tafeltje gaan zitten waar mijn vriendin haar telefoon aan het opladen was. Ze zag dat de man aan het tafeltje ging zitten. Ze is opgestaan en heeft haar telefoon gepakt. Wij hebben verder niet op deze man gelet.

Vrijdag 12 april 2019 omstreeks 20.00 uur wilde wij weggaan. Ik wilde mijn laptoptas pakken. Ik zag dat mijn laptoptas niet meer op de grond achter mijn stoel stond."

2.5 Consument heeft voor de schade een beroep gedaan op de Verzekering. Verzekeraar heeft de claim van Consument in eerste instantie afgewezen onder verwijzing naar artikel 12 van de Voorwaarden. Volgens Verzekeraar is Consument niet voldoende voorzichtig geweest, omdat zij anderhalf uur onvoldoende aandacht had voor haar tas met (diefstalgevoelige) spullen en de tas niet onder handbereik of in het zicht had. In de procedure bij Kifid doet Verzekeraar een beroep op artikel 19 van de Voorwaarden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van haar schade ten gevolge van de diefstal ter hoogte van € 2.820,-, alsmede de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 21 juni 2019.

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 verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst, omdat hij weigert de schade van Consument te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft voldoende voorzichtig gehandeld, want zij heeft voldoende maatregelen getroffen om de diefstal te voorkomen. Consument verwijst hiervoor naar haar aanvullende verklaring in de procedure bij Kifid. Hierin verklaart Consument dat zij haar tas tussen twee stoelen in, tegen de binnenkant van de achterste stoelpoot heeft gezet, om de hoek van de muur in het café.
- Verzekeraar heeft voorts niet aangetoond dat door Consument onvoldoende maatregelen zijn getroffen om de diefstal te voorkomen. Consument verwijst hiervoor naar een uitspraak van Kifid in een soortgelijke zaak (GC 2018-447), waaruit blijkt dat het enkele feit dat de tas blijkbaar gestolen kon worden, niet aantoont dat Consument onvoldoende maatregelen heeft getroffen om de diefstal te voorkomen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- In artikel 19 van de Voorwaarden is opgenomen dat persoonlijke bezittingen niet verzekerd zijn als een verzekerde niet goed op de spullen heeft gelet. Consument diende extra waakzaam te zijn vanwege de kostbare spullen in haar tas, goed na te denken over waar zij de tas zou neerzetten en aandacht te hebben voor haar tas en haar omgeving. Consument heeft echter anderhalf uur niet naar de tas gekeken, ondanks drukte in het café en een man die achter haar kwam zitten. Consument had bovendien eenvoudig betere maatregelen kunnen treffen door haar tas onder de tafel en/of tussen haar benen te plaatsen of op een andere plek waar zij wel zicht had op de tas, maar dat heeft zij nagelaten. Consument heeft dus niet goed op haar spullen gelet en ook om die reden heeft zij geen recht op vergoeding van haar schade.
- De vergelijking met de Kifid uitspraak GC 2018-447 gaat hier niet op, want die uitspraak ziet op een andere situatie, waarin de betreffende consument wel voldoende maatregelen had getroffen ter voorkoming van diefstal.
- De eerste verklaring van Consument wijkt af van haar tweede verklaring in de procedure bij Kifid. Beide verklaringen leiden echter niet tot dekking, want Consument had in beide gevallen geen zicht op haar tas.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst omdat hij weigert de schade te vergoeden. Bij de beoordeling van de dekking van de voorgevallen schade, gelden de Voorwaarden als uitgangspunt en wat hierin over een situatie als deze is bepaald.

4.2 Verzekeraar doet in de procedure bij Kifid een beroep op artikel 19 van de Voorwaarden. Dit artikel is een zogenoemde primaire dekkingsbepaling. 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 haar spullen heeft gelet. Deze norm houdt de normale voorzichtigheidsnorm in.

4.3 Voor de beoordeling van de vraag of de persoonlijke bezittingen van Consument vergoed moeten worden zoekt de Commissie verder aansluiting bij uitspraak GC 2019-581. Hieruit volgt dat bij de beoordeling of een verzekeraar een beroep kan doen op de normale voorzichtigheidsclausule onder meer de volgende omstandigheden van belang zijn: 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 voldoende normale voorzichtigheid in acht is genomen, zijn de concrete omstandigheden van het geval van belang.

4.4 Allereerst overweegt de Commissie dat de tas van Consument onder andere een laptop bevatte. Deze laptop is van grote waarde, evenals sommige van de andere goederen die zich in de tas bevonden. Om die reden mocht van Consument naar het oordeel van de Commissie extra waakzaamheid worden verwacht. Verder is van belang waar Consument haar tas heeft neergezet. In dit kader stelt Verzekeraar zich op het standpunt dat Consument ten aanzien van de positie van haar tas verschillend heeft verklaard.
In het proces-verbaal van aangifte geeft Consument aan dat ze haar tas schuin achter haar stoel op de grond heeft gezet. In de verklaring die Consument in procedure bij Kifid heeft ingebracht heeft Consument verklaard dat de tas tussen 2 stoelen in stond, leunend tegen de binnenkant van de achterste stoelpoot, om de hoek van de muur in het café. De Commissie is op basis van beide verklaringen van oordeel dat Consument onvoorzichtig heeft gehandeld. De Commissie zal dat hieronder nader toelichten.

4.5 De Commissie overweegt vervolgens dat vast is komen te staan dat Consument zich bevond in een druk café, oftewel een omgeving waar veel mensen aanwezig zijn en waar ook veel mensen in en uit lopen. Ook is vast komen te staan dat er een man aan de tafel achter Consument is gaan zitten en dat de tas op de grond stond waar Consument geen zicht op had. Verder is duidelijk geworden dat een vriendin van Consument haar telefoon van de tafel waar de man is gaan zitten heeft weggenomen en dat Consument en haar tafelgenoten verder niet op de man hebben gelet. Ze waren er zich dus van bewust dat er op enig moment een man achter hen aan tafel is gaan zitten. De Commissie is van oordeel dat er op dat moment sowieso nog meer oplettendheid van Consument had mogen worden verwacht. Consument heeft er op dat moment niet voor gekozen haar tas te verplaatsen naar een andere plek. Vast staat verder dat Consument pas naar haar tas omkeek toen zij het café verliet (20.00 uur). Dit terwijl de bewuste man rond 19.15 uur achter Consument en haar vriendin is gaan zitten. Gelet op deze omstandigheden en de grote waarde van de persoonlijke bezittingen in de tas had het naar het oordeel van de Commissie op de weg van Consument gelegen om beter op haar tas te letten.

4.6 Daarbij komt dat het de Commissie ook niet is gebleken dat Consument niet eenvoudig betere maatregelen had kunnen treffen door de tas op haar schoot of onder haar tafel te plaatsen. Dat heeft Consument echter nagelaten. Een vergelijking met de uitspraak GC 2018-447 gaat volgens de Commissie niet op, want aan die uitspraak lagen andere feiten en omstandigheden ten grondslag.

4.7 Alles in samenhang bezien is de Commissie van oordeel dat Consument niet goed op haar tas heeft gelet en dus niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ten opzichte van de persoonlijke bezittingen. De stelling van Consument dat zij voldoende maatregelen heeft getroffen om de diefstal te voorkomen slaagt dus niet. De Commissie vindt daarbij van belang dat Consument niet helemaal duidelijk is geworden wat nu de positie was van de tas ten opzicht van de andere bezoekers van het café.

Slotsom

4.8 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Verzekeraar niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en niet gehouden is dekking te verlenen voor de schade.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.