Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0283

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	8 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	AWP P&C S.A.[1], gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. De normale voorzichtigheidsclausule. De consument heeft een beroep op zijn reisverzekering gedaan naar aanleiding van de diefstal van een laptoptas met daarin zowel waardevolle als niet waardevolle spullen tijdens een treinreis. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de consument onvoldoende goed op de gestolen spullen heeft gelet. De consument vindt dat hij wel de nodige maatregelen heeft getroffen om de schade te voorkomen, omdat zijn vrouw zicht had op de laptoptas. Hij vordert dat de schade alsnog wordt vergoed. Voor de niet waardevolle spullen heeft de verzekeraar in zijn verweerschrift toegezegd deze alsnog te zullen vergoeden. Voor de waardevolle spullen is de commissie tot het oordeel gekomen dat de consument niet de in de voorwaarden gestelde voorzichtigheid in acht heeft genomen. De vordering wordt op dit punt 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 van 17 en 26 oktober en 10 december 2024; 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.

[1] Allianz World Wide Partners P&C S.A.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een Doorlopende Zakenreisverzekering (hierna: de verzekering) gesloten, waarop de verzekeringsvoorwaarden P-DZV14 (hierna: de voorwaarden) van toepassing zijn. De verzekering geldt ook voor privéreizen van de hoofdverzekerde en zijn gezinsleden.

2.2 De consument is op 29 februari 2024 met zijn vrouw en zoontje in de trein van Breda naar Schiphol gestapt om voor vakantie naar Los Angeles te vliegen. De consument heeft zijn laptoptas met daarin onder andere een laptop, een tablet, geld, paspoorten, twee brillen en een zonnebril in het bagagerek gelegd. Bij aankomst op Schiphol merkte de consument dat de laptoptas gestolen was. Kort na het incident op dezelfde dag heeft de consument hiervan aangifte gedaan bij de politie. In het proces-verbaal is het volgende opgenomen:

> *"Op 29 februari 2024 omstreeks 16:23 uur ben ik op Breda station in de trein gestapt richting Schiphol. Het betrof treinnummer 9247, 1ste klas, rijtuig C. Al mijn bagage had ik in het bagagevak achter mijn stoelen gezet. (...)*
>
> *Ik kwam aan op Amsterdam Centraal station toen ik bemerkte dat ik de in de aangifte omschreven goederen kwijt was. Ik weet zeker dat ik om 16:23 uur, toen ik mij in de trein bevond, de hierna vermelde goederen nog in mijn bezit had. Ik heb helaas niets van de diefstal bemerkt."*

2.3 De consument heeft voor de schade, bestaande uit de diefstal van de laptoptas met inhoud, bij de verzekeraar een beroep gedaan op zijn verzekering.

2.4 De expert van de verzekeraar heeft de toedracht onderzocht. Op basis van het proces-verbaal heeft de expert de volgende toedracht opgenomen in zijn rapport:

> *"Tijdens een treinreis van Breda naar Schiphol op 29 februari 2024 tussen 16.30 uur en 17.00 uur heeft verzekerde een laptoptas/rugzak met daarin onder andere digitaal/elektrisch apparatuur, gegevensdragers, een laptop, geld, identiteitsbewijzen en reisdocumenten buiten handbereik geplaatst in een bagagerek achter zijn stoel. Hierdoor had verzekerde tijdens de treinreis niet continu zicht op de laptoptas/rugzak. Dit is dan ook de reden waarom verzekerde niet in de gaten had dat deze werd ontvreemd. Pas toen verzekerde op Schiphol arriveerde ontdekte hij dat de laptoptas/rugzak weg was."*

2.5 De expert heeft de consument voor het uitbrengen van het rapport aan de verzekeraar gevraagd akkoord te gaan met de toedracht en het schadebedrag. De consument heeft de expert laten weten akkoord te zijn met het schadebedrag. De consument is niet expliciet akkoord gegaan met de toedracht.

2.6 De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen. Het standpunt van de verzekeraar is dat de consument, mede gezien de waarde van een groot deel van de spullen in de tas, niet voldoende voorzichtig is geweest door de tas in het bagagerek achter hem te leggen en geen zicht op de tas te houden.

2.7 De consument heeft naar aanleiding van de afwijzing van de verzekeraar bezwaar gemaakt. De consument heeft aangegeven dat zijn vrouw naast de laptoptas zat en te allen tijde zicht had op de laptoptas. Volgens de consument heeft een geoefende groep zakkenrollers de consument en zijn vrouw afgeleid met een vraag tijdens het uitstappen. Daarna kwam de consument erachter dat de laptoptas weg was.

2.8 Op donderdag 22 augustus 2024 heeft de consument opnieuw aangifte gedaan. In het proces-verbaal is het volgende opgenomen:

> *"Mijn laptoptas (rugzak) is op 29 februari uit de 1e klas coupe van de trein van Breda naar Schiphol gestolen (tussen 16:30 en 17:00). Ik was om 16:23 op de trein (nummer 9247) gestapt met mijn zoontje en vrouw. Wij waren op weg naar Schiphol om een trip naar Los Angeles te maken.*
>
> *(...)*
>
> *Mijn laptop stond in het bagagevak achter mijn stoel. Mijn vrouw zat ernaast."*

2.9 De verzekeraar heeft de consument na zijn bezwaar bericht dat hij zijn standpunt handhaaft nu de consument onvoldoende toezicht heeft gehouden op de laptoptas. Hierbij is de verzekeraar uitgegaan van het eerste proces-verbaal en de verklaring die de consument aan de expert heeft gegeven.

2.10 Vervolgens heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid. Na het indienen van de klacht bij Kifid, heeft de consument verklaard dat de laptoptas in het bagagerek boven de stoel van zijn vrouw geplaatst was.

De klacht en vordering

2.11 De consument vindt dat de verzekeraar zijn claim ten onrechte heeft afgewezen en vordert van de verzekeraar een vergoeding van € 9.500,00 voor de gestolen laptoptas met inhoud. Ook vordert hij de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 mei 2024. De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

2.12 De consument heeft de normale voorzichtigheid in acht genomen door goed op de laptoptas te letten zodat aan de verplichtingen van de verzekeringsvoorwaarden is voldaan. De laptoptas was zo geplaatst dat er zicht op was. De verzekeraar mag de consument niet aan zijn eerste verklaring tegenover de politie houden, omdat hij toen in paniek was. Bovendien is hij niet akkoord gegaan met de door de expert genoemde toedracht, maar alleen met het schadebedrag.

De laptoptas met daarin onder andere een laptop bevond zich achter de stoel van de consument en naast zijn vrouw, althans in het bagagerek boven haar hoofd. Bovendien volgt uit de voorwaarden niet dat normaal voorzichtig betekent dat de laptoptas bij de voeten geplaatst zou moeten worden. Dit kan daarom niet van de consument verwacht worden.

2.13 Verder stelt de consument zich op het standpunt dat de laptoptas in een moment van onbedachtzaamheid gestolen is nu een groep geoefende zakkenrollers de consument heeft afgeleid met een vraag tijdens het uitstappen, zodat de consument mag verwachten dat er door de verzekeraar toch dekking wordt verleend.

Het verweer

2.14 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 vraag die centraal staat, is of de consument recht heeft op vergoeding van de schade door de diefstal van de laptoptas. De commissie zal moeten beoordelen of consument ten aanzien van de gestolen laptoptas, met daarin zowel spullen die onder een bijzondere categorie vallen, namelijk digitale/elektrische apparatuur, reisdocumenten, kostbaarheden of geld (hierna: waardevolle spullen) en de spullen die hier niet onder vallen, voldoende voorzichtig is geweest.

3.2 In het verweerschrift heeft de verzekeraar laten weten dat hij de niet waardevolle spullen in de gestolen laptoptas, zijnde de twee brillen en de zonnebril, wil vergoeden. De commissie gaat ervan uit dat de verzekeraar deze dekking zal verlenen en daarom bestaat geen aanleiding dit punt verder te bespreken.

Het toetsingskader waarmee de commissie rekening moet houden

3.3 Afhankelijk van de omstandigheden van het geval, de aard van de verzekerde zaken en de nadere uitwerking van de normale voorzichtigheidsclausule in de verzekeringsvoorwaarden en de redelijke uitleg daarvan, kan van de consument in meer of mindere mate voorzichtigheid worden verlangd.

Bij de beoordeling of een verzekeraar een beroep kan doen op de normale voorzichtigheids-clausule zijn verder onder meer de volgende omstandigheden van belang: 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.[2] Al het voorgaande zal geplaatst moeten worden in de sleutel van de redelijkheid. Voor de beantwoording van de vraag of voldoende voorzichtigheid in acht is genomen, zijn daarom de concrete omstandigheden van het geval van belang. De commissie merkt hierbij op dat een verzekerde onder omstandigheden mag verwachten dat hij dekking heeft wanneer het verlies van de bagage het gevolg is van een moment van onbedachtzaamheid.[3]

Van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden

3.4 Voor de beoordeling van de dekking in deze kwestie gelden de voorwaarden als uitgangspunt en wat hierin over een dergelijke situatie is bepaald. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[4] De verzekeraar heeft de claim van de consument met betrekking tot de waardevolle spullen afgewezen door een beroep te doen op de volgende artikelen uit de voorwaarden:

> ***"7. Wat is (ook) niet verzekerd?***
> *In de Algemene voorwaarden staat wat nooit verzekerd is. Bij de inhoud van elke dekking staat wat er precies voor die dekking niet verzekerd is. Ook bieden wij geen hulp en vergoeden wij geen schade:*
> *- als je niet voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen. Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 'Voorzichtig met je spullen omgaan' lezen;*
> *- (...)*
>
> ***8. Voorzichtig met je spullen omgaan***
> *De verzekering is uitsluitend geldig als je voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet je best hebben gedaan om diefstal, verlies, vermissing of beschadiging te voorkomen. Dit is een lastig onderwerp, omdat het vaak afhangt van de specifieke situatie. Ons uitgangspunt is of je redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Als dat het geval is, dan betalen wij de schade niet. Hieronder zie je nog een aantal voorbeelden van situaties waarin wij de schade niet betalen. Wij vergoeden de schade niet, als:*
> *- je spullen onbeheerd achterlaat;*
> *- (...)*

[2] Zie bijvoorbeeld de uitspraken GC 2019-581, 2019-446 en 2018-676.
[3] Zie het arrest van de Hoge Raad van 11 januari 1991, Wijngaard/Haagman, NJ 1991/271.
[4] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- je digitale/elektrische apparatuur, reisdocumenten, kostbaarheden of geld buiten handbereik achterlaat;
- (...)"

De onderhavige kwestie

3.5 In de voorwaarden staat dat de verzekering uitsluitend geldig is als de consument voldoende voorzichtig is geweest. De consument moet zijn best hebben gedaan om diefstal te voorkomen. Daarbij is het uitgangspunt van de verzekeraar dat de consument redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Voor digitale en elektrische apparatuur, reisdocumenten, kostbaarheden en geld, oftewel waardevolle spullen, geldt conform artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden dat deze spullen niet buiten handbereik achterlaten mogen worden. De verzekeraar heeft de schade afgewezen omdat de consument niet voldoende voorzichtig is geweest ten aanzien van de waardevolle spullen. Daarbij heeft de verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat de consument beter toezicht had moeten houden op de laptoptas met daarin onder andere een laptop, tablet, geld en paspoorten. De consument had dit kunnen doen door de laptoptas op schoot, naast de leuning of onder de benen te plaatsen. Nu de consument de laptoptas in het bagagerek heeft geplaatst, is er niet voldoende voorzichtig gehandeld. De consument is van mening dat hij wel voldoende voorzichtig is geweest.

3.6 Vast staat dat de consument de laptoptas niet bij zich heeft gehouden, maar dat hij deze in het bagagerek achter hem dan wel boven de stoel van zijn vrouw heeft geplaatst. Hierdoor lagen de spullen niet binnen handbereik. Er is dus niet voldaan aan de vereisten die in de voorwaarden zijn opgenomen ten aanzien van waardevolle spullen. De consument stelt zich nog op het standpunt dat niet van hem verwacht mocht worden dat hij zijn laptoptas bij zijn voeten neer moest zetten. De commissie gaat hierin niet mee. In de voorwaarden is duidelijk bepaald dat waardevolle spullen niet zijn gedekt als deze buiten handbereik zijn bewaard. Van omstandigheden die maken dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de verzekeraar de schade met een beroep op deze bepaling heeft afgewezen is niet gebleken. De enkele omstandigheid dat aan de voorwaarden niet kan worden voldaan is hiervoor niet voldoende. Bovendien was het naar het oordeel van de commissie in dit geval juist wel mogelijk om aan de voorwaarde te voldoen, bijvoorbeeld door de tas op schoot of bij de voeten te plaatsen. Daarbij neemt de commissie in acht dat het om een relatief kleine tas met waardevolle en (voor de reis) belangrijk spullen gaat en dat in een treincoupé steeds mensen in- en uitlopen, waardoor de situatie onoverzichtelijk is.

Geen moment van onbedachtzaamheid

3.7 De consument vindt dat de verzekeraar ook dekking moet verlenen omdat de diefstal in een moment van onbedachtzaamheid heeft plaatsgevonden nu de consument was afgeleid door een geoefende groep zakkenrollers, waardoor zij de laptoptas konden stelen.

Naar het oordeel van de commissie is hier gelet op de omstandigheden van het geval geen sprake van. Hoewel de diefstal in korte tijd heeft plaatsgevonden, is de laptoptas niet door een moment van onbedachtzaamheid niet onder de aandacht van de consument geweest. De consument heeft er bewust voor gekozen om de laptoptas gedurende de reis langere tijd in het bagagerek te plaatsen waardoor deze niet binnen handbereik was terwijl de voorwaarden dit wel vereisen ten aanzien van de waardevolle spullen. Hiermee heeft de consument een situatie laten ontstaan waarin diefstal een meer dan reële mogelijkheid was, terwijl hij op eenvoudige wijze deze situatie had kunnen voorkomen door de laptoptas binnen handbereik te houden.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in de artikelen 7 en 8 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.9 De commissie betreurt het dat de consument schade heeft geleden als gevolg van de diefstal. Toch leiden de voorgaande omstandigheden in onderlinge samenhang bezien tot de conclusie dat de consument met betrekking tot de waardevolle spullen niet heeft voldaan aan de normale voorzichtigheidsclausule zoals opgenomen in de artikelen 7 en 8 van de polisvoorwaarden. De verzekeraar heeft de claim van de consument dan ook mogen afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering tot vergoeding van de waardevolle spullen 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