Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-961
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 22 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Vordering Consument	: Afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. De normale voorzichtigheidsclausule. Consument heeft een beroep gedaan op haar reisverzekering en aan Verzekeraar verzocht de schade die zij heeft geleden als gevolg van verlies van haar rugzak te vergoeden. Verzekeraar heeft geweigerd hiervoor dekking te verlenen, omdat Consument niet voldoende voorzichtig is geweest. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de schadeclaim heeft mogen weigeren met een beroep op de Verzekerings-voorwaarden, omdat Consument niet voorzichtig genoeg is geweest. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument, 2) de aanvullende stukken van Consument, 3) het verweerschrift van Verzekeraar, en 4) de repliek van Consument.

1.2 Consument heeft gekozen voor een bindend advies. Door de Commissie is echter gekozen voor een verkorte procedure ingevolge artikel 32 van het Reglement. Dit betekent dat de beslissing voor beide partijen niet-bindend is. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering afgesloten, waarop de Verzekeringsvoorwaarden BDD-RV-01-181 (hierna: 'de Verzekeringsvoorwaarden') van toepassing zijn. Consument was met haar partner op vakantie in Kroatië. Na bezoek aan een nationaal park op 22 mei 2019, lunchten Consument en haar partner op de parkeerplaats van het park. Op enig moment zag Consument een touringcar manoeuvreren bij haar huurauto.

Uit angst voor schade is Consument met haar partner haastig naar de huurauto gerend om vervolgens de huurauto weg te rijden van de touringcar en hun reis te vervolgen naar Split, 250 kilometer verderop. Bij aankomst in Split kwam Consument erachter dat een rugzak met spullen (hierna: 'de rugzak') ontbrak. De rugzak had Consument voor het laatst gebruikt bij de parkeerplaats van het nationaal park.

2.2 Consument heeft een beroep gedaan op haar reisverzekering en aan Verzekeraar verzocht de schade, die zij als gevolg van het verlies van haar rugzak heeft geleden, te vergoeden. Verzekeraar weigert op grond van artikel 19 van de Verzekeringsvoorwaarden dekking te verlenen, omdat hij vindt dat Consument onvoorzichtig is geweest. Consument had bij het verlaten van het nationaal park en bij het instappen van de auto, althans op het moment dat zij ergens vertrekt, moeten controleren of zij alle bagage had meegenomen. Dit geldt te meer voor bagage met daarin kostbare spullen. Verder stelt Verzekeraar dat geen sprake is geweest van een enkel moment van onbedachtzaamheid. Consument kwam pas enkele uren na vertrek, 250 kilometer verderop, erachter dat de rugzak ontbrak.

2.3 Consument is het hiermee niet eens en vindt dat zij gelet op de feitelijke gang van zaken wel de nodige zorgvuldigheid in acht heeft genomen. De toedracht van het verlies van de rugzak bestaat uit één moment van onachtzaamheid. Hierbij verwijst Consument naar een uitspraak van de Raad van Toezicht (V-98/6). Consument heeft telkens goed op haar bagage gelet. Door een stressvolle situatie is Consument vergeten haar rugzak mee te nemen, ondanks dat zij had gecontroleerd of er bagage was achtergebleven op de parkeerplaats. Waarschijnlijk was de rugzak omgevallen en zo aan haar zicht onttrokken. Consument en haar partner waren beiden in de veronderstelling dat zij alle bagage hadden meegenomen. Gelet op voorgaande omstandigheden kan volgens Consument niet van haar worden verwacht dat zij zich eerder dan bij aankomst in Split had moeten realiseren dat haar rugzak kwijt was.

3. Beoordeling

3.1 De klacht van Consument komt er in de kern op neer dat Verzekeraar ten onrechte geen dekking heeft verleend voor de schade die Consument heeft geleden als gevolg van het verlies haar rugzak. De Commissie moet beoordelen of Consument ten aanzien van de verloren rugzak voldoende voorzichtig is geweest.

3.2 Bij de beoordeling van de dekking van de voorgevallen schade, gelden de Verzekerings-voorwaarden als uitgangspunt.

In artikel 19 van de Verzekeringsvoorwaarden is 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.
(…)"

Maatstaf bij de normale voorzichtigheidsclausule

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 consumenten in meer of mindere mate voorzichtigheid worden verlangd. Bij de beoordeling of een verzekeraar een beroep kan doen op de normale voorzichtigheidsclausule 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. De Commissie verwijst naar hetgeen hierover is overwogen in de uitspraak GC Kifid 2018-676 en 2019-446. Al het voorgaande zal geplaatst moeten worden in de sleutel van de redelijkheid. Kortom, voor de beantwoording van de vraag of voldoende voorzichtigheid in acht is genomen, zijn de *concrete* omstandigheden van het geval van belang. Zie ook GC Kifid 2019-581. Hierbij merkt de Commissie op dat een verzekerde, onder omstandigheden mag verwachten dat hij dekking heeft wanneer het verlies het gevolg is van *een moment van onbedachtzaamheid*. Zie het arrest van de Hoge Raad van 11 januari 1991, NJ 1991, 271).

De onderhavige kwestie

3.4 De Commissie is van oordeel dat er in dit geval geen sprake is van een moment van onbedachtzaamheid. Vast staat dat Consument pas in Split, 250 kilometer verderop en enkele uren later, erachter kwam dat zij de rugzak heeft laten liggen op de parkeerplaats van het nationaal park. Gelet op het voornoemde arrest van de Hoge Raad van 11 januari 1991 kan naar het oordeel van de Commissie in de onderhavige kwestie geen sprake meer zijn van een moment van onbedachtzaamheid. Zie ook GC Kifid 2018-317. De door Consument aangehaalde uitspraak van de Raad van Toezicht (V-98/6) is in dezen niet vergelijkbaar, nu het in de betreffende uitspraak slechts ging om een kort tijdsbestek (10 minuten) waarin de verzekerden ontdekten dat zij een tas misten.

3.5 De Commissie oordeelt dat ook anderszins niet uit de vaststaande feiten volgt dat Consument wel de normale voorzichtigheid heeft betracht.

Hoewel sprake was van een stressvolle situatie en de aandacht van Consument mogelijk was afgeleid, had van Consument mogen worden verwacht dat zij voorafgaand aan het vertrek naar Split (nogmaals) controleerde of alle bagage, waaronder de rugzak, was meegenomen. Zeker gelet op het feit dat zich in de rugzak ook kostbare zaken bevonden.

3.6 Consument heeft in dit verband nog naar voren gebracht dat het vergeten mee te nemen van de rugzak was veroorzaakt doordat de rugzak waarschijnlijk was omgevallen en zo aan haar zicht is onttrokken. Hoewel de Commissie begrip kan opbrengen voor de situatie waarin zij verkeerde, komt deze *subjectieve* omstandigheid op grond van de Verzekering en de wet niet voor rekening en risico van Verzekeraar. Het arrest van de Hoge Raad van 4 april 2003, NJ 2004, 536, brengt immers mee dat een bepaling aangaande eigen schuld van een verzekerde – zoals de normale voorzichtigheidclausule – in beginsel naar *objectieve* maatstaven moet worden ingevuld. Zie GC Kifid 2018-317. Dit betekent naar het oordeel van de Commissie dat het vergeten van de rugzak doordat deze door een ongelukkige omstandigheid aan het zicht van Consument is onttrokken, niet af doet aan het gegeven dat de rugzak onbeheerd is achtergelaten op een openbare parkeerplaats. Een verzekerde behoort immers naar objectieve maatstaven te controleren bij het wegrijden van een parkeerplaats of deze alle bagage heeft meegenomen.

Conclusie

3.7 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Consument niet voldaan heeft aan artikel 19 van de Verzekeringsvoorwaarden, zodat Verzekeraar de schadeclaim heeft mogen afwijzen. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.