Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0993
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Actua Groep, gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 19 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

De consument heeft bij de aanschaf van haar laptop een verzekering afgesloten tegen onder meer het risico van diefstal. De laptop is gestolen tijdens een rit in een drukke metro terwijl de consument zat te lezen en de laptoptas naast zich neer had gezet tussen haar en een mede-passagier. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde een beroep heeft mogen doen op de uitsluiting voor schade of verlies als niet de normale voorzichtigheid in acht is genomen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. De procedure

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de reactie van de gevolmachtigde op de klacht (het 'verweerschrift') 3) de reactie van de consument op het verweerschrift van de gevolmachtigde (de 'repliek') en 4) de reactie van de gevolmachtigde op de repliek van de consument (de 'dupliek').

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van bovengenoemde documenten beslist.

1.3 De consument en de gevolmachtigde 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 bij de aankoop van een laptop, met een aanschafwaarde van € 1.495,00, een verzekering afgesloten tegen onder meer het risico van verlies en diefstal, hierna te noemen 'de verzekering'.

Op de verzekering zijn de "Verzekeringsvoorwaarden Zekerheidsplan Extra & Compleet" van toepassing, hierna te noemen 'de verzekeringsvoorwaarden'. De voor dit geschil relevante verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De laptop van de consument is gestolen tijdens een rit met de metro. De consument heeft bij de politie aangifte gedaan van deze diefstal. In het proces-verbaal van aangifte staat, voor zover van belang voor de beoordeling van dit geschil:

"(…) *Mijn [omschrijving laptop] is op vrijdagmiddag 04/12/2020 rond 17:00/17:30 uit de metro in een zwarte [merk] laptoptas gestolen die ik naast me had gezet: de tas is zonder dat ik het door heb gehad binnen een paar seconden meegenomen; terwijl ik een boek aan het lezen was. Tussen [naam een-na-laatste halte metrostation] en [naam uitstaphalte metrostation] is mijn laptop gestolen want ik herinner mij nog dat ik hem naast mij had bij [naam metrostation voorafgaand aan het een-na-laatste metrostation]. Op [naam uitstaphalte metro] kwam ik erachter dat mijn laptoptas met laptop en [type] oplader meegenomen was. Ik ben toen per direct uitgestapt bij [naam uitstaphalte metro] maar het was best druk en ik ben in paniek geraakt. Ik heb de dader met mijn laptop niet kunnen vinden. In de hoop om heel [naam uitstaphalte] af te gaan en iemand met mijn laptoptas in zijn of haar handen te herkennen. [naam vervoerder] heeft aangegeven dat ik direct aangifte bij de politie moest doen."*

2.3 Op vragen van de gevolmachtigde over de toedracht heeft de consument aangegeven dat het op vrijdagmiddag 4 december 2020 tussen vijf uur en kwart over vijf druk en chaotisch was in de metro, één dag voor Sinterklaas. Desgevraagd heeft zij op een situatieschets aangegeven waar zij zich bevond in de metro: op een zitplaats aan de raamzijde, met de laptop links naast zich tussen haar zitplaats en die van een medepassagier.

De klacht en vordering

2.4 De consument is het er niet mee eens dat de schade door diefstal van de laptop niet wordt vergoed. Ze heeft alle bewijzen gestuurd van de diefstal. Zij is heel zuinig op haar spullen. Zij is nog nooit iets kwijtgeraakt. De laptop had voor haar ook een grote emotionele waarde. Door de diefstal is zij behalve de laptop, ook haar bestanden en foto's kwijt. Zij merkt daarbij op dat het helaas niet altijd lukt om de dieven voor te zijn, wat de reden is dat mensen verzekeringen afsluiten. De consument vindt het jammer dat er wordt gelet op elke woord van haar beschrijving en uitleg. Zij kan niet 100% gedetailleerd beschrijven hoe het gegaan is, hoe druk het in de metro was. Zij heeft niet op alle details gelet. Zij wist van tevoren niet wat haar zou overkomen. De diefstal gebeurde zo snel, ze draaide haar hoofd om en zag de laptop niet meer. Naar de mening van de consument heeft de gevolmachtigde de zaak verkeerd beoordeeld en moet deze zijn oordeel herzien. Voor haar is het belangrijk dat er op een objectieve manier naar deze situatie wordt gekeken. De consument vordert vergoeding van het aankoopbedrag van de laptop, zijnde € 1.495,00.

Het verweer

2.5 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Het oordeel van de commissie

3.1 De vraag is of de gevolmachtigde de door de consument gevorderde schade moet vergoeden. Dat is niet het geval, hierna licht de commissie dat toe.

Uitleg van de verzekeringsvoorwaarden

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de gevolmachtigde de schade van de consument moet vergoeden geldt als uitgangspunt wat er tussen partijen is afgesproken. Daarbij is hier van belang wat er in de verzekeringsvoorwaarden staat. De gevolmachtigde treedt op namens verzekeraars die in beginsel vrij zijn om in de verzekeringsvoorwaarden te bepalen binnen welke grenzen zij dekking willen verlenen.[1] Zoals er in dit geval in de verzekerings-voorwaarden eisen zijn gesteld waaraan moet zijn voldaan om een uitkering te krijgen. De commissie zal hierna toelichten dat niet is voldaan aan het in artikel 4 onder n van de verzekeringsvoorwaarden gestelde vereiste van het in acht nemen van de 'normale voorzichtigheid'.

3.3 Bij de beoordeling van de vraag of is voldaan aan het vereiste van de 'normale voorzichtig-heid' zoekt de commissie aansluiting bij eerdere uitspraken over de vraag of de consument de normale voorzichtigheid heeft betracht[2]. Daarbij is van belang wat de feiten en omstandigheden zijn in verband met de diefstal. Feiten en omstandigheden die in dit geval van belang zijn, zijn 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 en de waarde van de bagage.

3.4 Vast staat dat de diefstal heeft plaatsgevonden in de metro, op een vrijdagmiddag vlak voor Sinterklaas, waardoor het druk en chaotisch was. Onder deze omstandigheden is het extra van belang om goed op je spullen te letten omdat de drukte en het regelmatig in en uitstappen van passagiers, juist een goede gelegenheid biedt voor mensen die kwaad willen, om hun slag te slaan. De consument was echter aan het lezen met de laptoptas naast zich. Ze heeft vanaf de een-na-laatste halte tot het moment van uitstappen niet gelet op haar laptoptas en daardoor niet voortdurend visueel contact gehouden met de laptoptas. Haar aandacht was gericht op haar boek en niet op haar laptoptas.

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435 overweging 3.4.2.
[2] Kifid GC 2019-581 en Kifid GC 2019-841

Pas bij het verlaten van de metro op de uitstaphalte ontdekte zij dat de laptoptas weg was. Hieruit volgt dat het geen kort moment is geweest waarop zij was afgeleid, maar dat zij gedurende langere tijd niet op de laptoptas heeft gelet. Daarbij weegt ook mee dat er eenvoudige alternatieven waren. Zoals door de gevolmachtigde is aangevoerd had de consument de laptoptas ook tussen haar en de raamzijde kunnen plaatsen, haar laptop op schoot kunnen houden of een arm door de hengels van de laptoptas kunnen steken. Tenslotte weegt hierin mee dat het om een kostbare laptop ging. Gelet op de waarde daarvan had van de consument extra waakzaamheid mogen worden verwacht[3]. Al deze feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang bezien, leiden tot de conclusie dat de consument niet de normale voorzichtigheid heeft betracht als genoemd in artikel 4 sub n van de verzekeringsvoorwaarden.

3.5 De klacht van de consument over het niet vergoeden van haar schade is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[3] Kifid GC 2019-283 en Kifid GC 2020-298

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Zekerheidsplan Extra & Compleet

Artikel 2 Omvang van de dekking
De verzekering vergoedt tot ten hoogste het maximumbedrag volgens artikel 10:

(…)

2. de schade die aan een verzekerd object ontstaat als gevolg van brand, explosie, diefstal, geweldpleging of enig ander van buitenkomend onheil hoe ook genaamd, tenzij het risico's betreft, welke elders in de voorwaarden of op het polisblad expliciet worden uitgesloten.

(…)

Artikel 4 Uitsluiting PRODUCT en/of GEBRUIKSGERICHT
Van de verzekering is eveneens uitgesloten schade aan of verlies van het verzekerde object:
(…)

n. als gevolg van het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid om schade te voorkomen, waaronder in ieder geval mede wordt verstaan onverklaarbaar verlies of vermissing en het achterlaten van apparatuur/objecten in een vervoermiddel, ongeacht of een apparaat/object zichtbaar is of niet;