

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0587

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	23 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Kostbaarheden buitenshuisverzekering. Normale voorzichtigheidsclausule. De tas van de dochter van de consument is gestolen uit een druk bezocht café. De verzekeraar heeft dekking geweigerd omdat de normale voorzichtigheid niet in acht is genomen. De commissie oordeelt dat de verzekeraar om deze reden dekking heeft mogen weigeren voor de diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen. De consument vordert ook het verlies van de tas zelf. Als de nieuwwaarde van de tas minder dan € 500,- is, dient de verzekeraar de schade minus het eigen risico van € 100,- te vergoeden. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 bij de verzekeraar een Kostbaarheden Buitenshuisverzekering met een verzekerd bedrag van € 3.000,- en een standaard eigen risico van € 100,- per gebeurtenis (hierna de verzekering).

Volgens het polisblad zijn de algemene voorwaarden DLP-AV-01-241 en de bijzondere voorwaarden BDD-RV-02-231 (hierna respectievelijk de algemene en de bijzondere voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 13 december 2024 is de tas van de dochter van de consument uit een café gestolen. In haar tas zaten diverse waardevolle spullen. De consument heeft de schade op 14 december 2024 bij de verzekeraar gemeld.

2.3 Op 15 december 2024 heeft de dochter via internet aangifte gedaan van de diefstal bij de politie waarvan proces-verbaal is opgemaakt. De aangifte luidt als volgt:

“Op vrijdag 13 december is tussen 02:00 en 03:00 mijn tas gestolen bij Café [X]. Hij was gestolen van de kapstok bij de wandtafel, de tas lag op de grond onder mijn jas. Ik heb de medewerkers van [X] direct geïnformeerd over de situatie waarna zij mij verzochten om een contact formulier in te vullen en hier in te vragen om mogelijke camera beelden. Deze beelden zijn ze nu aan het onderzoeken, ik weet dus nog niet of er wat concreets op te zien is. In de gestolen tas zaten belangrijke dingen als: Macbook Pro, Sandisk SSD, Sony koptelefoon, pasjeshouder (met daarin ID kaart, rijbewijs, pinpas en OV kaart), sleutelbos met autosleutels en make-up tas met daarin sieraden.”

2.4 Op 3 januari 2025 heeft de consument foto's van de situatie ter plaatste toegestuurd aan de verzekeraar. Hierop heeft de verzekeraar bij e-mail van 7 januari 2025 de schade afgewezen, omdat hij vond dat de normale voorzichtigheid niet in acht was genomen.

2.5 Bij brief van 8 januari 2025 aan de verzekeraar heeft de dochter haar ongenoegen geuit over de afwijzing van de claim. In de brief heeft zij onder meer de volgende toelichting gegeven:

“(…)Zoals op de foto's is te zien staat het tafeltje waar ik stond nagenoeg tegen de jas met onder de jas op de grond tegen de wand de tas met inhoud, welke gestolen is.

In mijn beleving is de tas binnen handbereik en is daar het zicht op. In elk geval is er geen sprake van dat de tas en jas onbeheerd is achtergelaten. De zaken zijn gelet op de inhoud van de tas geen moment onbeheerd achtergelaten.

Vanzelfsprekend ben je in een café met mensen in gesprek en is niet continu de blik gericht op de tas en de jas, maar ik ben van mening dat het normale voorzichtigheidsprincipe in acht is genomen. (...) Aangezien het op een donderdagavond was en er veel publiek in de kroeg aanwezig was is de tas desondanks zeer subtiel weggenomen.(…)”

2.6 De verzekeraar is bij zijn standpunt gebleven en dat heeft tot de klacht bij Kifid geleid.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vindt dat de verzekeraar ten onrechte geen dekking verleent voor de diefstal van de tas van zijn dochter. Hij vordert een bedrag van € 650,- in verband met het verlies van een Macbook uit 2019, een rijbewijs, een ID-kaart een JBL koptelefoon uit 2024 en een damestas. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.
- 2.8 Zijn dochter heeft de normale voorzichtigheid in acht genomen. Dit blijkt uit het proces-verbaal, haar toelichting en de foto's van de situatie ter plaatse. Zij is 23 jaar en zich voldoende bewust dat zij een tas met dergelijke inhoud niet onbeheerd moet achterlaten. Zij gaat zorgvuldig met haar spullen om.
- 2.9 Zij had het zicht op de tas, doordat zij de tas steeds in haar blikveld had. Het is evident dat zij niet constant naar de tas keek. Ze stond niet met haar rug naar de tas. Het is logisch dat zijn dochter de tas niet over haar schouder hield of op de tafel heeft gezet vanwege het de zwaarte en de omvang van de tas.

Het verweer

- 2.10 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 de commissie moet beantwoorden is of de verzekeraar dekking voor de geclaimde schade mocht afwijzen onder de verzekering. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht haar oordeel hierna toe.

Juridisch kader

- 3.2 Bij de beoordeling van de dekking van de geclaimde schade, gelden de voorwaarden als uitgangspunt. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 Op grond van artikel 5.2 van de bijzondere voorwaarden is schade door diefstal gedekt. De verzekeraar heeft de claim van de consument evenwel afgewezen door een beroep te doen op artikel 5.4 van de bijzondere voorwaarden, waarin staat dat schade niet is verzekerd als een verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht neemt.

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

In dit artikel wordt de volgende toelichting gegeven:

“Schade die ontstaat doordat verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht neemt, is niet verzekerd. Onder normale voorzichtigheid verstaan wij dat verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Hieraan is bijvoorbeeld 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 persoonlijke bezittingen neemt verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als verzekerde:

- De persoonlijke bezittingen 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.”*

- 3.4 Dit artikel wordt ook wel een normale voorzichtigheidsclausule genoemd. Bij het toepassen van de normale voorzichtigheidsclausule moeten alle omstandigheden van het geval worden meegenomen, zoals de plek waar de tas van de dochter van de consument is gestolen, de afstand tot haar handtas, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden en de waarde van de inhoud van de handtas.²

Niet voldaan aan de normale voorzichtigheidsclausule ten aanzien van diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen.

- 3.5 De commissie is van oordeel dat (de dochter van) de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen voor de diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen. In artikel 2 van de bijzondere voorwaarden wordt uitgelegd wat de verzekeraar bedoelt met diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen die van verzekerde zijn. Dit zijn:

“- Audiovisuele apparatuur, computerapparatuur en telefoons (bijvoorbeeld smartphones, laptops, tablets, draagbare speakers, draadloze oordopjes en koptelefoons).

- Edelstenen en zaken van edelmetaal (bijvoorbeeld goud).*
- Foto's en filmapparatuur en zaken die daarbij horen.*
- Horloges en wearables.*
- Kleding en (hand)tassen met een nieuwwaarde van meer dan € 500,- per item.*
- Kunst, schilderijen, antiek (behalve meubels).*
- Verzamelingen.*
- Muziekinstrumenten.*

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

- *Optische instrumenten zoals een verrekijker.*
- *Paspoorten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen.*
- *Sieraden."*

- 3.6 Het voorgaande brengt mee dat behalve de tas, alle door de consument gevorderde spullen volgens de verzekeringsvoorwaarden diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen zijn waarvoor strengere regels gelden.
- 3.7 Volgens artikel 5.4 van de bijzondere voorwaarden neemt een verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht als de verzekerde de diefstal gevoelige bezittingen niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet ziet. De consument en zijn dochter hebben zelf verklaard dat zij de tas niet vasthield toen deze werd gestolen. Dit betekent dat zij de tas binnen direct handbereik moest houden én de tas moest zien. De consument en zijn dochter hebben verklaard dat zij niet constant naar de tas keek. Zij was met mensen in gesprek. Daarnaast was het een druk bezocht café, oftewel een omgeving waar veel mensen aanwezig zijn en waar ook veel mensen in- en uitlopen en lag de tas onder haar jas vlakbij de deur van het café. Gelet op deze omstandigheden en vanwege de hoeveelheid aan diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen in de tas, had het naar het oordeel van de commissie op de weg van (de dochter van) de consument gelegen om beter op de tas te letten door deze binnen handbereik én in het zicht te houden.
- 3.8 Het verweer van de consument dat de tas niet onbeheerd is achtergelaten kan hem niet baten. Volgens de verzekeringsvoorwaarden is dit namelijk niet relevant. Dit geldt eveneens voor zijn verweren dat het logisch was dat zijn dochter de tas niet op de tafel heeft gezet of vasthield vanwege de omvang en de zwaarte van de tas en dat niet van haar kon worden verwacht dat zij niet steeds naar de tas keek. In de voorwaarden is duidelijk bepaald dat diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen niet zijn gedekt als deze buiten handbereik of buiten het zicht zijn bewaard. Dat de spullen steeds in het gezichtsveld van de dochter waren, is niet conform de verzekeringsvoorwaarden. 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 voorwaarde niet kon worden voldaan is hiervoor niet voldoende.

De tas

- 3.9 De consument vordert ook schade vanwege het verlies van de tas zelf. Op basis van het dossier kan de commissie niet bepalen of de tas volgens de verzekeringsvoorwaarden een diefstalgevoelige persoonlijke bezitting is. Als de tas geen diefstalgevoelige persoonlijke bezitting is, dan wijst de commissie de vordering op dit punt toe omdat in dat geval andere vereisten gelden om te bepalen of de normale voorzichtigheid in acht is genomen en de verzekeraar hierover geen standpunt heeft ingenomen. Dit betekent dat de verzekeraar dekking moet verlenen voor de tas als deze een lagere nieuwwaarde heeft dan € 500,-.

Wel geldt voor deze verzekering dat € 100,- in mindering mag worden gebracht op de schade-uitkering voor de tas vanwege het eigen risico per gebeurtenis dat op deze verzekering van toepassing is.³

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 2 en 5.4 van de bijzondere 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

- 3.11 De slotsom is dat de klacht van de consument ongegrond is voor zover het gaat om diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen. In het geval de tas zelf geen diefstalgevoelige persoonlijke bezitting is, dient de verzekeraar de schade door het verlies van de tas minus het eigen risico van € 100,- te vergoeden. De vordering wordt daarom gedeeltelijk toegewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering in zoverre toe dat de verzekeraar de schade door het verlies van de tas zelf minus het eigen risico van € 100,- dient te vergoeden, als de nieuwwaarde van de tas minder is dan € 500,-. Voor het overige wijst de commissie 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 de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

³ Vergelijk GC Kifid 2019-615, te vinden op www.kifid.nl.