Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0086
(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 9 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Aankoopverzekering. De consument heeft online, met gebruikmaking van zijn creditcard (met daaraan verbonden een aankoopverzekering), een duur horloge gekocht. Hij heeft het pakket met daarin het horloge opgehaald bij een DHL-afhaalpunt en heeft vervolgens besloten om vanaf station [plaatsnaam] Centraal met een deelscooter in de stromende regen terug naar huis (in [plaatsnaam]) te rijden. Het pakket heeft hij in een plastic tas en tussen zijn voeten op de voetensteun van de scooter geplaatst. Thuis aangekomen heeft de consument geconstateerd dat hij het pakket onderweg was verloren. De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen omdat de consument onvoldoende voorzichtig is geweest en betere maatregelen had kunnen nemen. De commissie deelt dit standpunt. 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 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 januari 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 ICS een creditcard, waaraan een aankoopverzekering bij de verzekeraar is gekoppeld. Op de aankoopverzekering zijn de (Verlengde) Aankoop-verzekering Polisvoorwaarden van toepassing.

2.2 Op 10 december 2020 heeft de consument met de creditcard online een horloge van het merk Rolex voor € 10.399,- gekocht. Op 19 december 2020 heeft de consument het horloge bij een DHL-afhaalpunt in Den Hoorn opgehaald. Terug in [plaatsnaam] is de consument vanaf station [plaatsnaam] Centraal met een gedeelde elektrische scooter van Felyx, voorzien van een beenkleed, naar huis gereden, naar eigen zeggen onder slechte weersomstandigheden. Tijdens de rit bevond het pakket zich in een plastic tas bij de voeten van de consument op de voetensteun van de scooter. Bij thuiskomst constateerde de consument dat de plastic tas weg was.

2.3 Met het schadeaangifteformulier van 30 december 2020 heeft de consument de schade bij de verzekeraar gemeld. Als toedracht heeft hij vermeld dat het pakket onderweg naar huis van de scooter is gevallen.

2.4 De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consument per e-mail van 29 januari 2021 afgewezen, door een beroep te doen op artikel 7.10 van de verzekeringsvoorwaarden. In dit artikel is bepaald dat de verzekeraar geen dekking verleent voor diefstal, verlies, vermissing of beschadiging als de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen en/of betere maatregelen had kunnen nemen om schade te voorkomen. Volgens de verzekeraar had de consument betere maatregelen kunnen nemen om het dure horloge te vervoeren.

2.5 De consument heeft per e-mail van 9 februari 2021 bezwaar ingediend tegen de beslissing van de verzekeraar om de claim af te wijzen. Hierop heeft een schadebehandelaar telefonisch contact met de consument opgenomen en hem onder meer verzocht om met foto's van de scooter toe te lichten op welke wijze en waar de consument de tas had geplaatst. Na ontvangst van de door de consument verstrekte aanvullende informatie, heeft de verzekeraar per e-mail van 6 april 2021 het ingenomen standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

2.6 De consument is van mening dat de verzekeraar zijn schadeclaim ten onrechte heeft afgewezen door een beroep te doen op de uitsluitingsgrond als vermeld in artikel 7.10 van de verzekeringsvoorwaarden.

De consument vordert dat de verzekeraar zijn schade van € 10.399, vergoedt. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument de volgende argumenten aan.

2.7 De consument stelt dat hij voldoende voorzichtig heeft gehandeld. Gelet op de slechte weeromstandigheden – veel regen en harde wind – koos de consument ervoor om met een deelscooter naar huis te rijden. De consument wilde het pakket eerst in de buddy van de scooter plaatsen, maar daarvoor was onvoldoende ruimte. Vervolgens heeft de consument ervoor gekozen de tas met daarin het pakket te plaatsen bij de voeten op de voetensteun van de scooter. De consument heeft vaker zijn boodschappen op deze manier vervoerd. Dit heeft niet eerder tot problemen geleid. Verder heeft de consument als voorzorgsmaatregel het aanwezige beenkleed van de scooter helemaal naar achteren getrokken om het pakket te beschermen. Hierdoor is de ruimte waarop de voeten tijdens het rijden rusten bijna geheel afgesloten. Helaas is het pakket tijdens de rit door de weersomstandigheden verloren geraakt. Hij heeft de route vervolgens nog nagelopen en bij winkels en de gemeente geïnformeerd. Het is volgens de consument achteraf makkelijk praten maar op dat moment was het op de hiervoor beschreven manier vervoeren van het pakket voor de consument een logische en ook de beste optie.

Het verweer

2.8 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

Kernvraag

3.1 De vraag die centraal staat, is of de verzekeraar vergoeding voor het verlies van het horloge mocht weigeren. Tussen partijen is in geschil of de consument heeft voldaan aan de verplichtingen uit artikel 7.10 van de verzekeringsvoorwaarden. De verzekeraar is van mening dat de consument in de gegeven omstandigheden niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. Volgens de verzekeraar had de consument bij het vervoeren van een zo kostbaar pakket andere keuzes kunnen en moeten maken. De consument heeft dit standpunt gemotiveerd betwist.

Heeft de consument voldoende voorzichtig gehandeld?

3.2 De commissie stelt voorop dat afhankelijk van de omstandigheden van het geval, de aard van de verzekerde zaken en de nadere uitwerking van de normale voorzichtigheidsclausule in de verzekeringsvoorwaarden, zoals opgenomen in artikel 7.10 van de voorwaarden, en de redelijke uitleg daarvan, van verzekerden in meer of mindere mate voorzichtigheid kan worden verlangd.

Bij de beoordeling of een verzekeraar in een concreet geval een beroep kan doen op de normale voorzichtigheidsclausule zijn onder meer de volgende omstandigheden van belang: de aard van de verzekering, de aard van de omgeving, hoeveel mensen er in de (directe) omgeving stonden, wat de afstand tot de verzekerde spullen was, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden, omstandigheden waardoor de aandacht van de consument was afgeleid en de waarde van de verzekerde spullen.[1] Al het voorgaande zal geplaatst dienen te worden in de sleutel van de redelijkheid. Kortom, voor de beantwoording van de vraag of voldoende voorzichtigheid in acht is genomen, zijn steeds de concrete omstandigheden van het geval van belang.[2]

3.3 De commissie is van oordeel dat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. Zij licht dit als volgt toe. Vast staat dat het horloge een aanzienlijke waarde had. De consument is zich hiervan ook bewust. Tijdens de zitting heeft de consument verklaard dat hij het horloge had gekocht als beleggingsobject. Gelet op de waarde van het horloge mocht naar het oordeel van de commissie extra oplettendheid van de consument worden verwacht. Door het pakket enkel in een plastic tas op het voetenplank van de deelscooter te plaatsen zonder dat de consument fysiek contact met het pakket had, is een reële kans op verlies ontstaan. Daarbij overweegt de commissie dat de consument zowel in de overgelegde stukken als tijdens de zitting heeft benadrukt dat op die dag sprake was van harde wind en veel regen, als gevolg waarvan zijn zicht werd beperkt. Toen de consument merkte dat het pakket niet in de buddy van de deelscooter paste, had hij, gelet op de slechte weers-omstandigheden, ervoor kunnen kiezen om bijvoorbeeld met het openbaar vervoer of per taxi naar huis te gaan. De commissie begrijpt dat de consument stelt dat hij vaker op deze wijze boodschappen heeft vervoerd en dat dit eerder niet tot problemen heeft geleid. Dit neemt echter niet weg dat van de consument, die zich ervan bewust was dat het pakket met daarin het horloge een aanzienlijk hogere waarde vertegenwoordigde dan de normale boodschappen, een hogere mate van zorg mocht worden verwacht om een eventueel verlies of andere schade te voorkomen. Het argument dat het vervoeren van boodschappen op de voetensteun van de scooter niet eerder tot problemen heeft geleid, kan de consument dan ook niet baten.[3]

---

[1] De commissie verwijst naar hetgeen hierover is overwogen in de uitspraken GC Kifid 2018-676 en 2019-446.
[2] Vergelijk GC Kifid 2019-581 en 2021-0289.
[3] De commissie wijst in dit verband op hetgeen de Hoge Raad heeft overwogen in overweging 3.5 van het *Amev/Meijerink*-arrest (HR 4 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF2831, *NJ* 2004/536, te vinden op rechtspraak.nl.). Daarin heeft de Hoge Raad overwogen dat bij de beantwoording van de vraag welke mate van zorg de verzekeraar van de verzekerde mag verwachten, als uitgangspunt kan gelden dat van de verzekerde mag worden verwacht, dat hij zich onthoudt van gedragingen waarvan hij weet *of behoort te weten* (cursivering door de commissie) dat een aanmerkelijke kans bestaat dat deze tot schade zullen leiden."

Slotsom

3.4 De voorgaande omstandigheden in onderlinge samenhang bezien, leiden tot de conclusie dat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. Daarnaast had de consument eenvoudig maatregelen kunnen treffen om het verlies te voorkomen. De verzekeraar heeft de claim van de consument dan ook mogen afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

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.