Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-673
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. A. Vink, leden en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Actua Assuradeuren B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 11 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Smartphoneverzekering. De normale voorzichtigheidsclausule.
Consument heeft bij Gevolmachtigde een Smartphoneverzekering afgesloten. In juli 2018 is de IPhone X van Consument tijdens het kajakken te water geraakt. Consument vordert vergoeding van zijn Iphone X. Gevolmachtigde heeft de schade afgewezen omdat Consument niet alle normale voorzorgen heeft genomen ter voorkoming van schade aan zijn apparatuur. De Commissie is van oordeel dat Consument in de gegeven omstandigheden onvoldoende voorzichtig is geweest. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde;
- de aanvullende reactie van Gevolmachtigde;
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Gevolmachtigde een Smartphone verzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten.

2.2 Op de Verzekering zijn de Algemene voorwaarden [naam winkel] Smartphone-verzekering [nummer] (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

2.3 In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:
"(…)
Artikel 5 Verplichtingen van verzekeringnemer
Verzekeringnemer is op straffe van verlies van alle uit deze verzekering voortvloeiende rechten verplicht om:
a. alle normale voorzorgen te nemen ter voorkoming van schade (w.o. verlies en diefstal) aan (van) de apparatuur. Aan deze eis wordt in ieder geval niet geacht te zijn voldaan, indien de apparatuur onbeheerd wordt achter gelaten in een niet deugdelijk afgesloten ruimte alsmede in gevallen waarin men heeft verzuimd maatregelen te treffen ter voorkoming van schade, verlies of diefstal indien men in situaties terecht komt waarin naar algemene ervaringsregels rekening is te houden met een verhoogde kans daarop of in situaties waarbij er sprake is van oplichting/ verduistering waarbij verzekerde bijvoorbeeld voornemens was om de apparatuur aan een derde te verkopen;
(…)"

2.4 Op 9 juli 2018 is de IPhone X van Consument tijdens het kajakken te water geraakt.

2.5 Consument heeft bij Gevolmachtigde melding gemaakt van de schade.

2.6 In de schademelding van 9 juli 2018 staat het volgende vermeld:

"(…)
De telefoon is in het water terecht gekomen toen ik omkiepte met de kajak. Het vaarwater was te diep om de telefoon nog te kunnen redden, gezien die gelijk naar de bodem zonk. Hij ligt nu ergens op de bodem van [naam gemeente].
(…)"

2.7 Bij e-mail van 11 juli 2018 heeft Gevolmachtigde Consument het volgende bericht:

"(…)
Alvorens wij echter tot verdere afhandeling en beoordeling van de schade kunnen overgaan, ontvangen wij graag nog de volgende stukken/informatie van u. Indien mogelijk ontvangen wij de gevraagde informatie graag als bijlage(n).

(…)

- Waar bevond de telefoon zich op het moment dat u omkiepte?
- Had u nog andere spullen in de kajak en waar bevond deze zich in?
(…)"

2.8 Bij e-mail van 15 juli 2018 heeft Consument Gevolmachtigde het volgende medegedeeld:

"(…)
Hierbij in de bijlage de aankoopnota, het aangifterapport en het blokkeringsbewijs.

De telefoon bevond zich middenin de kajak, naast mijn portemonnee en een lege broodzak. Toen ik omkiepte is alles uit de kajak gevallen en bleef mijn portemonnee gelukkig drijven. Mijn telefoon zakte alleen helaas naar de bodem.
(…)"

2.9 Bij e-mail van 17 juli 2018 heeft Gevolmachtigde Consument het volgende medegedeeld:

"(…)
De diefstal van uw Mobiele telefoon valt in dit geval niet binnen de dekking van uw verzekering. De reden hiervoor is dat:

(…)

Op 9 juli bevond u zich in [naam kanaal] te [naam gemeente]. Tijdens het kajakken is de kajak omgekiept waarbij u kostbare Iphone x ter water is geraakt en naar de bodem is gezonken. Risicodragers zijn van mening dat u niet de juiste voorzorgen heeft genomen ter voorkoming van de schade. Als u gaat kajakken is de kans dat u (en daarmee de spullen) zeer groot dat u ter water raakt, hiervoor kunt u als voorzorgsmaatregel zich voorzien van een waterdichte ton of tas (die blijft drijven) om te voorkomen dat uw belangrijke spullen weg raken, of gebruik kunnen maken van een kluisje tijdens het kajakken. Wij zijn dan ook van mening dat de door u geleden schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.
(…)"

2.10 In een door de heren [naam 1]en [naam 2] ondertekende verklaring van 10 september 2018 staat het volgende vermeld:
"(…)
Op 9 juli 2018 rond half 1 hebben wij samen met [Consument] in [naam gemeente] kajaks gehuurd om [naam gemeente] vanaf het water te bewonderen. Iedereen had zijn telefoon in de broek opgeborgen.

In [naam kanaal], een vaarwater in [naam gemeente], voeren wij naast elkaar met dhr. [naam 1] voorop een zijkanaal in. Dit vaarwater was beperkt in breedte door boten en docks. [Consument] en [naam 2] gingen naast elkaar stilliggen om foto's te maken en wat op de telefoon met elkaar te delen. Toen kwam een flinke motorboot ons tegemoet. [Consument] moest als eerste uit de weg om een botsing te voorkomen. Hij heeft zijn telefoon, waar hij mee bezig was, op zijn schoot gelegd. Bij het proberen achterwaarts uit de weg te manoeuvreren is zijn kajak omgeslagen en zijn telefoon verloren gegaan.
(…)"

2.11 Consument heeft bij Gevolmachtigde een klacht ingediend.

2.12 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Gevolmachtigde wordt veroordeeld tot vergoeding van zijn IPhone X ad € 1.019,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Gevolmachtigde wijst de schadeclaim van Consument ten onrechte af op basis van een niet bestaand verhoogd risico. Indien Gevolmachtigde het gebruik van een verzekerd object op het water te risicovol vindt, dan had hij dit in de Voorwaarden moeten uitsluiten. Het gebruik van een smartphone op het water zou gewoon mogelijk moeten zijn net als op het vaste land.
- Consument realiseert zich dat de summiere beschrijving van 15 juli 2018 onvoldoende relevante details bevatte. Consument deed voor het eerst aangifte en begrijpt niet waarom Gevolmachtigde geen verdere details heeft opgevraagd voor de beoordeling van de claim. Het is opmerkelijk dat Gevolmachtigde geen enkele moeite doet om de feiten te achterhalen. Gevolmachtigde geeft ten onrechte aan geen kennis te willen nemen van de door Consument aangedragen additionele informatie.
- Gevolmachtigde verdraait de feiten. Er is geen sprake van het beoefenen van watersport. In de door Consument verstrekte informatie staat duidelijk vermeld dat er sprake was van recreatief peddelen met als doel [naam gemeente] vanaf het water te verkennen. Gevolmachtigde wil ten onrechte de indruk wekken dat sprake is van een risicovolle beoefening van sport en daarmee de afwijzing rechtvaardigen.

Verweer van Gevolmachtigde

3.3 Gevolmachtigde heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Gevolmachtigde de claim van Consument heeft mogen afwijzen. De Commissie overweegt hiertoe het volgende.

4.2 Gevolmachtigde doet een beroep op artikel 5 sub a van de Voorwaarden waarin is opgenomen dat Consument om voor een uitkering in geval van een schade in aanmerking te komen aan zijn verplichtingen moet voldoen, in dit geval de verplichting om alle normale voorzorgen te nemen ter voorkoming van schade aan apparatuur. Indien niet aan deze verplichting is voldaan wordt de schade volgens de onderhavige bepaling niet vergoed.

4.3 Het is volgens Gevolmachtigde algemeen bekend dat tijdens een tocht op het water met een kajak, de kajak kan omslaan en de inhoud van de kajak in het water terecht kan komen. Van Consument had mogen worden verwacht dat hij maatregelen had getroffen ter voorkoming van schade. Volgens Gevolmachtigde is het gebruikelijk om tijdens het kajakvaren gebruik te maken van een waterdichte ton of tas zodat waardevolle spullen beschermd worden tegen waterschade of zoekraken. De gevolgen zouden dan beperkt zijn en er in ieder geval toe hebben geleid dat de verzekering niet tot uitkering zou hoeven overgaan ten aanzien van de zeer kostbare apparatuur van Consument.

4.4 De beoordeling van de vraag of de consument de normale voorzorgen heeft genomen die van hem in de gegeven omstandigheden mogen worden verwacht is steeds afhankelijk van de omstandigheden van het geval, de aard van de verzekerde zaken, de nadere uitwerking van de normale voorzichtigheidsclausule in de verzekeringsvoorwaarden en de redelijke uitleg daarvan. Wat de in acht te nemen normale voorzorgen zijn, wordt immers (mede) bepaald door de omgeving waarin men zich bevindt en hoe groot daarbij de kans is op diefstal of beschadiging, de waarde van de verzekerde voorwerpen en bijzondere omstandigheden waardoor de aandacht wordt afgeleid. 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 de *concrete* omstandigheden van het geval van belang. Zie uitspraak GC 2019-581.

4.5 In dit geval heeft Consument een kajak gehuurd en is hij daarmee in een voor hem vreemde omgeving gaan varen. Een kajak is naar zijn aard een minder stabiel vaartuig, waarbij de kans op omslaan steeds aanwezig is.

Consument heeft zijn Iphone X in de Kajak meegenomen. Het betreft een dure smartphone van ruim € 1.000,-. Van algemene bekendheid is dat dergelijke apparaten niet goed bestand zijn tegen water. De Commissie is van oordeel dat onder die omstandigheden van Consument had mogen worden verwacht dat hij maatregelen zou nemen om te voorkomen dat zijn Iphone X zou beschadigen of zinken als deze in het water terecht zou komen. Bijvoorbeeld door deze in een waterdichte plastic zak te verpakken. Dat sprake is geweest van bijzondere omstandigheden waardoor dat in dit geval niet van Consument kon worden gevergd is de Commissie niet gebleken. De stelling van Consument dat men in de recreatieve kajak-verhuur zelden tot nooit gebruik maakt van waterdichte voorzieningen en dat de kajak hiervoor geen ruime biedt, komt de Commissie op het oog onwaarschijnlijk voor en is in dat licht onvoldoende onderbouwd. Consument heeft ook geen andere omstandigheden aangevoerd die maken dat het beroep van Gevolmachtigde op de betreffende bepaling ongerechtvaardigd is.

4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Consument niet de normale voorzorgen ter voorkoming van schade heeft genomen die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van hem mochten worden verwacht. Gevolmachtigde heeft het verzoek tot vergoeding van de schade op goede gronden kunnen afwijzen. De vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.