Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-272
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 augustus 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., h.o.d.n. Ohra Schadeverzekeringen, gevestigd te Arnhem, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 30 april 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat verzekeraar weigert ten onrechte dekking te bieden voor de diefstal van zijn bezittingen uit een geparkeerde auto. De commissie stelt vast dat niet aan de polisvoorwaarden heeft voldaan, nu het motorrijtuig niet afgesloten was, er geen sprake was van een inbraak in de zin van de polis en de gestolen tas van buitenaf zichtbaar was. Dat deze voor de dief mogelijk niet zichtbaar was, doet daaraan niet af. Ook de omstandigheid dat de echtgenote van Consument in de buurt van het voertuig was en het voertuig steeds in het oog heeft gehouden, maakt de situatie niet anders. Ondanks die maatregelen kon de diefstal immers plaatsvinden. Nu niet is voldaan aan de vereisten voor dekking heeft Verzekeraar vergoeding mogen weigeren.

1. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klacht;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar; en
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt voorts vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft sinds 2005 een doorlopende reisverzekering bij (een rechtsvoorganger van) Verzekeraar, die wordt geadministreerd onder polisnummer [nummer]. Op de verzekering zijn de voorwaarden DR1502 van toepassing. Daarin is voor zover relevant bepaald:

(in artikel 25.1)
Diefstal uit motorrijtuig
Bewaart u reisbagage in uw auto? Dan vergoeden wij maximaal € 500,- voor alle in tabel 1 genoemde artikelen samen.

25.3 Waarvoor bent u verzekerd?
U bent verzekerd voor diefstal, beschadiging en verlies van uw reisbagage en reisdocumenten. Maar u bent alleen verzekerd als u voldoende voorzichtig bent geweest om schade, verlies of diefstal van uw reisbagage en reisdocumenten te voorkomen.

U bent in ieder geval niet voorzichtig genoeg geweest in deze gevallen:

1. Onbeheerd achterlaten reisbagage
   U bent niet voorzichtig genoeg geweest als u de reisbagage, dus ook de daartoe behorende kostbare voorwerpen en reisdocumenten, onbeheerd heeft achtergelaten in een niet deugdelijk afgesloten ruimte. Met 'onbeheerd' bedoelen wij zonder direct toezicht van u. Behalve als dit toezicht onmogelijk was door omstandigheden waarop u geen invloed had. Onder 'kostbare voorwerpen' die deel uitmaken van de reisbagage verstaan wij: foto-, film- geluids- en videoapparatuur, alle soorten draagbare computerapparatuur, muziekinstrumenten, sieraden, horloges, brillen, brillenglazen, contactlenzen en telecommunicatieapparatuur.

2. Geen (goede) maatregelen om diefstal of schade te voorkomen
   U bent niet voorzichtig genoeg geweest als u heeft nagelaten om (betere) maatregelen te treffen om de schade te voorkomen of te beperken. Bij deze bepaling houden we er rekening mee welke maatregelen van u verwacht mogen worden.

7. Diefstal uit een motorrijtuig
   U bent niet voorzichtig genoeg geweest als er diefstal plaatsvindt van verzekerde reisbagage van u die onbeheerd is achtergelaten in een motorrijtuig […]. Wij vergoeden de diefstal wel als u kunt bewijzen dat alle hieronder genoemde punten van toepassing waren op het moment dat de diefstal plaatsvond:
   1. het motorrijtuig was deugdelijk afgesloten.
   2. het was toegestaan het motorrijtuig te besturen met rijbewijs A of B(E).
   3. er was sprake van inbraak in het motorrijtuig.
   4. de gestolen zaken waren van buitenaf niet zichtbaar, bijvoorbeeld doordat deze waren opgeborgen in de afgesloten kofferruimte of zich bevonden onder de hoedenplank of andere soortgelijke, vast gemonteerde voorziening.
   5. de diefstal deed zich niet voor tussen 22.00 en 7.00 uur plaatselijke tijd.
   6. u heeft uw reisbagage niet langer dan 24 uur achtereen onbeheerd in het motorrijtuig achtergelaten.

2.2 Van 27 april 2017 tot 15 juli 2017 hebben Consument en zijn echtgenote met de auto een reis gemaakt naar [Naam land]. Tijdens deze reis, op 30 april 2017, zijn Consument en zijn echtgenote op een parkeerplaats in de buurt van [Naam stad] beroofd. Bij de diefstal is de tas van de echtgenote van Consument ontvreemd, met daarin een smartphone, een mobiele telefoon, een smartwatch, een rijbewijs, een identiteitsbewijs, cash geld en diverse sleutels. Consument heeft in [Naam land] aangifte gedaan van de diefstal.

2.3 Consument heeft melding gemaakt bij Verzekeraar en vergoeding van de schade gevraagd:

> Wij waren met onze auto op weg naar onze camping. Wij hadden een plaats gereserveerd voor de periode 1 mei – 12 juni op camping [Naam camping] 100 km ten zuiden van [Naam stad].

De caravan staat buiten het seizoen daar in de stalling. Wij zijn nu dus nog op deze camping.
Wij pauzeerden niet ver voor [Naam stad] op een uitgestorven parkeerplaats. Mijn vrouw zat naast de auto op een bankje. De auto was niet op slot. Er parkeerde een auto naast onze auto maar er leek niemand uit te komen. Toen zij zag dat de bestuurdersdeur van onze auto openstond, stond zij op en zag een jongeman met haar tasje weg rennen en in een auto springen. Ik stond zelf 10 meter verderop. Toen ik iemand de deur zag openen rende ik naar de auto, maar toen ik halverwege was, sprong de dief al in de klaarstaande auto.

2.4 Verzekeraar heeft geweigerd de schade van Consument te vergoeden. Consument heeft hierover bij brief van 28 juni 2017 een klacht ingediend:

Op 30 april in de middag waren wij ongeveer 10 km ten noorden van [Naam stad], op weg naar onze vakantiebestemming (150km ten zuiden van [Naam stad] ER werd langs de snelweg een benzinestation aangegeven 5 km verderop, maar plotseling was er ook een parkeerplaats die niet op de borden was aangegeven. Omdat ik kramp in mijn been had van het lange stilzitten, zijn wij daar gestopt. De parkeerplaats was geheel uitgestorven. Ik ging een eindje lopen en mijn vrouw nam plaats op een bankje plm. 2 meter van de auto met het zicht naar de auto. De auto sloten wij niet af. Even later stopte er een andere auto met een [Naam land 2] kenteken. Hij parkeerde naast onze auto enkele meters verderop. Mijn vrouw lette op de auto en zag dat er niemand uitstapte. De plek waar de auto stopte was een logische plek om te stoppen voor een alleen reizende automobilist die even iets wilde pakken of zijn navigatie wilde instellen, om daarna meteen weer door te rijden. Die plek lag namelijk in het verlengde van de afrit, aan het begin van de oprit. Waar wij geen rekening mee hielden, was dat er iemand aan de andere zijde van de auto is uitgestapt, die vervolgens sluipend naar onze auto is gelopen, zo laag dat hij uit het zicht van mijn vrouw is gebleven. Hij heeft de bestuurdersduur geopend en het tasje van mijn vrouw, dat op de grond voor de bijrijdersstoel stond, meegenomen. Zodra de bestuurdersdeur werd geopend is mijn vrouw achterom de auto gelopen. Zij was plm. Een meter van de dief verwijderd, toen deze het op een lopen zette naar de gereed staande auto. Mijn vrouw (64 jaar) heeft de dief (plm. 25 jaar) niet kunnen tegenhouden.

De discussie:
- Wij hebben geen rekening gehouden met deze geraffineerde en brutale diefstal. Uw verwijt dat dat nalatig van ons was, is absurd. Het is volstrekt onredelijk van ons te eisen dat wij met zoiets rekening hadden moeten houden en de auto hadden moeten afsluiten toen er een andere auto parkeerde. Daar was voor ons op dat moment geen enkele aanleiding voor.
- U verwijt ons dat het tasje van buitenaf te zien zou zijn. De dief heeft echter nooit in de auto gekeken en ook niet kunnen kijken zonder zich te verraden. Zichtbaarheid van de gestolen tas speelt dus geen enkele rol bij de diefstal. De dief heeft erop gegokt dat bij de bijrijdersstoel iets van waarde zou zijn te vinden.

Met bovenstaande hopen wij duidelijk te hebben gemaakt dat dit allemaal kon gebeuren door het brutale opereren van de dieven en niet door onoplettendheid van onze zijde. Wij zijn meer dan 20 jaar klant bij de Ohra met al onze verzekeringen. Wij hebben nooit onzinclaims bij u ingediend. Wij verwachten van u dat u ons fatsoenlijk behandelt.

2.5 Bij brief van 3 juli 2017 heeft Verzekeraar een reactie kenbaar gemaakt:

Het standpunt dat de afdeling Claims heeft ingenomen is juist en verdedigbaar. Voor de door u gemelde schade is geen dekking op de doorlopende reisverzekering. In de polisvoorwaarden is namelijk het volgende opgenomen;
U bent voorzichtig genoeg geweest als u passende maatregelen heeft genomen om materiële schade, diefstal of verlies te voorkomen. U bent in ieder geval niet voorzichtig genoeg geweest als u uw reisbagage (vooral de kostbare voorwerpen) en reisdocumenten:
- *Onbeheerd heeft achtergelaten in een niet goed afgesloten ruimte.*

Diefstal uit een motorrijtuig (geen kampeerauto)
U bent niet voorzichtig genoeg geweest als uw reisbagage (vooral de kostbare voorwerpen) en reisdocumenten worden gestolen terwijl u deze onbeheerd in een motorrijtuig heeft achtergelaten. Of in een opbergruimte die op het motorrijtuig gemonteerd is, zoals een skibox.

U bent wel verzekerd voor diefstal van reisbagage (inclusief kostbare voorwerpen) en reisdocumenten uit een motorrijtuig als:

- *U het motorrijtuig goed had afgesloten; én*
- *Er sprake is van inbraak in het motorrijtuig; én*
- *De gestolen zaken van buitenaf niet zichtbaar waren doordat deze waren opgeborgen in de kofferruimte, onder de hoedenplank of in een andere soortgelijke, vast gemonteerde voorziening; en*
- *De diefstal plaatsvond tussen 7.00 en 22.00 uur plaatselijke tijd; én*
- *U de reisbagage korter dan 24 uur onafgebroken onbeheerd in het motorrijtuig had achtergelaten.*

Het maximale verzekerde bedrag voor voorwerpen die in de tabel 'Bijzondere vergoedingsmaxima reisbagage' staan is in dat geval € 500,- per gebeurtenis voor al deze voorwerpen samen.

Uw auto was niet goed afgesloten en er is geen sprake van inbraak in het motorrijtuig. U bent niet voldoende voorzichtig geweest. De kostbare spullen (telefoon, rugtasje, rijbewijs, paspoort, cash geld en diverse sleutels) lagen in een tas van buitenaf zichtbaar. Of de dief al dan niet in de auto heeft gekeken, feit is dat bij het openen van de deur de tas zichtbaar voor de bijrijdersstoel lag. U geeft aan dat u geen rekening gehouden heeft met deze geraffineerde en brutale diefstal. Juist om dit soort brutale diefstal te voorkomen moet het voertuig afgesloten zijn. U had met een relatief simpele handeling, namelijk door het voertuig afsluiten, de diefstal kunnen voorkomen. U geeft aan dat uw vrouw gelet op het grote leeftijdsverschil, de dief niet meer heeft kunnen achterhalen. Juist om die reden had u hierop kunnen en misschien wel moeten anticiperen door het voertuig af te sluiten. Omdat u jarenlang een goede klant bent bij OHRA, heeft de afdeling Claims u een voorstel gedaan om coulance halve 50% te vergoeden. Dit aanbod heeft u geweigerd en is daarmee dan ook komen te vervallen.

Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen. Op 1 augustus 2017 heeft Consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar weigert dekking te verlenen voor een schadeclaim die hij heeft ingediend op zijn reisverzekering. Consument stelt dat Verzekeraar de schadeclaim op oneigenlijke gronden heeft afgewezen.

3.2 Meer in het bijzonder stelt Consument dat Verzekeraar de schadeclaim afwijst omdat Consument en zijn echtgenote hun spullen "onbeheerd hebben achtergelaten in een niet goed afgesloten auto". Consument bestrijdt dit. De auto is volgens Consument niet onbeheerd geweest. Consument of zijn echtgenote is nooit meer dan 2 meter van de auto verwijderd geweest. Zij heeft de auto steeds goed in de gaten gehouden en heeft de diefstal onmiddellijk opgemerkt.

3.3 De claim wordt volgens Consument voorts ten onrechte afgewezen op de grond dat hij en zijn echtgenote niet voorzichtig genoeg zouden zijn geweest. Consument bestrijdt dat. Hij en zijn echtgenote waren niet ingesteld op een dergelijke brutale roof, omdat zij daar nooit mee te maken hebben gehad.

3.4 Uit het beoordelingsdocument van Verzekeraar blijkt dat hij uitgaat van onjuiste gegevens. Daarin staat immers vermeld dat de auto van de dieven parkeerde "direct naast" de auto van Consument. Dat is niet juist en nooit door Consument naar voren gebracht. De auto van de dieven parkeerde parallel aan de auto van Consument en stond minstens een meter of 7 van de auto van Consument vandaan. De auto van de dieven werd door de echtgenote van Consument in de gaten gehouden. Zij stelde vast dat niemand uit de auto stapte. Er was geen aanleiding de eigen auto af te sluiten.

3.5 De diefstal kon plaatsvinden doordat de dieven brutaal en snel opereerden, waardoor zij Consument en zijn echtgenote onder hun ogen konden bestelen. De diefstal had volgens Consument het karakter van zakkenrollerij.

3.6 Consument heeft een coulanceaanbod van Verzekeraar van EUR 250 afgewezen. Dit aanbod is daarmee vervallen. Consument verlangt dat Verzekeraar de door hem geleden schade alsnog volledig vergoedt ("bijna E 2000").

Verweer

3.7 Verzekeraar heeft zijn afwijzend standpunt gehandhaafd. Verzekeraar stelt dat hij niet gehouden is dekking te verlenen, omdat geen sprake was van voldoende voorzichtigheid (een dekkingsvoorwaarde), omdat:

- De auto niet afgesloten was. Dit maakte het voor de dieven gemakkelijk om de tas te stelen.
- Er niet werd ingegrepen toen de auto naast de auto van Consument parkeerde.
- Er geen sprake was van inbraak.
- De kostbare spullen in een tas van buitenaf zichtbaar in de auto lagen (zichtbaar voor de bijrijdersstoel).
- Consument gelet op zijn leeftijd en die van zijn echtgenote had moeten anticiperen om deze situatie te voorkomen. De echtgenote van Consument zat op een afstand van 2 meter en Consument zelf stond op een afstand van 10 meter.

3.8 Verzekeraar benadrukt dat Consument bij de schademelding zelf kenbaar heeft gemaakt dat de dieven hun auto naast de zijne parkeerden. Verzekeraar is uitgegaan van deze toedrachtomschrijving. Ook als de situatie ter plekke is, zoals door Consument bij repliek is geschetst, verandert dit het standpunt van Verzekeraar niet. Ook dan was geen sprake van voldoende voorzichtigheid.

3.9 Ook de situatie van onbeheerd achterlaten van reisbagage is aan de orde in dit geval. Het gaat immers om het onbeheerd achterlaten van bagage in een niet afgesloten ruimte. Er was geen sprake van direct toezicht. Direct toezicht betekent dat bij onraad direct ingrijpen en direct handelend optreden mogelijk moet zijn. Dat was in deze situatie niet mogelijk.

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte weigert zijn schade te vergoeden. De Commissie oordeelt in het hiernavolgende over de klacht van Consument.

4.2 Bij de beoordeling van de klacht van Consument zijn de inhoud van de verzekeringsovereenkomst en bijbehorende voorwaarden van belang, alsmede de relevante wetgeving en rechtspraak over dit onderwerp.

4.3 In artikel 25.1 van de relevante voorwaarden is bepaald dat de maximale vergoeding bij diefstal uit een motorrijtuig EUR 500 bedraagt. In artikel 25.3 sub 7 van dat artikel is bepaald dat een verzekerde niet voorzichtig genoeg is als bagage onbeheerd achtergelaten wordt in een motorrijtuig. Bovendien zijn in dit artikel eisen gesteld voor dekking:

i. Het motorrijtuig was deugdelijk afgesloten.
ii. Het was toegestaan het motorrijtuig te besturen met rijbewijs A of B(E).
iii. Er was sprake van inbraak in het motorrijtuig.
iv. De gestolen zaken waren van buitenaf niet zichtbaar, bijvoorbeeld doordat deze waren opgeborgen in de afgesloten kofferruimte of zich bevonden onder de hoedenplank of andere soortgelijke vast gemonteerde voorziening.
v. De diefstal deed zich niet voor tussen 22.00 en 7.00 uur plaatselijke tijd.
vi. U heeft uw reisbagage niet langer dan 24 uur achtereen onbeheerd in het motorrijtuig gelaten.

Bij dit alles is van belang dat het Verzekeraar op grond van vaste rechtspraak vrij staat de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen (volgens het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, NJ 2006, 326).

4.4 Op basis van de informatie in het dossier stelt de Commissie vast dat Consument niet aan alle vereisten van dit artikel heeft voldaan. Het motorrijtuig was immers niet afgesloten, er was geen sprake van een inbraak en de gestolen tas was van buitenaf zichtbaar. Dat deze voor de dief mogelijk niet zichtbaar was, omdat hij laag bij de grond naar het voertuig toe is gelopen, doet daar niet aan af.

4.5 Ook de omstandigheid dat de echtgenote van Consument steeds in de buurt van het voertuig is gebleven en het voertuig steeds in het oog heeft gehouden, maakt dit niet anders. Feit is immers dat ondanks die maatregelen de diefstal heeft kunnen plaatsvinden.

4.6 Dat sprake is van brutaliteit van de dieven en dat Consument daarop wellicht niet bedacht was of behoefde te zijn, maakt dit alles niet anders. Het ontslaat Consument immers niet van zijn verplichting te voldoen aan de vereisten op grond van de verzekeringsovereenkomst. De Commissie acht het hierbij van belang dat Consument en zijn echtgenote de diefstal met een eenvoudige handeling hadden kunnen voorkomen: het afsluiten van het voertuig.

4.7 Met inachtneming van dit alles is de Commissie van oordeel dat Consument niet heeft voldaan aan de voorwaarden van de verzekering.

Verzekeraar heeft op grond daarvan dekking mogen weigeren. De Commissie concludeert dat Consument ten onrechte klaagt en acht Verzekeraar niet gehouden de door Consument geleden schade alsnog te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.