

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0132

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	17 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekering N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Verlies van een portemonnee met daarin contant geld. Heeft de consument de normale voorzichtigheid in acht genomen? De consument heeft een beroep gedaan op de verzekering voor dekking voor verlies van haar portemonnee met daarin contant geld. Zij stelt dat de rugzak waarin de portemonnee zat, is omgevallen in het vliegtuig terwijl de rits van de rugzak openstond en dat de portemonnee toen waarschijnlijk onder de stoel voor de consument is gerold, waardoor zij de portemonnee niet meer kon zien. De commissie is van oordeel dat de consument niet voldoende voorzichtig heeft gehandeld. De klacht is ongegrond en de vordering is afgewezen.

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 en 2) het verweerschrift 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 doorlopende reisverzekering (verder: de verzekering). Op de verzekering zijn onder andere de “Verzekeringsvoorwaarden Bagage” met kenmerk DRV-RV-54-231 (verder: de verzekeringsvoorwaarden) van toepassing.

- 2.2 Op [datum] 2024 is de consument met een vlucht van KLM naar Bonaire gevlogen. De consument had toen een rugzak bij zich. In de rugzak zat onder andere een portemonnee met contant geld. De rugzak stond gedurende de vlucht op de grond tussen de benen van de consument. Op enig moment is de rugzak omgevallen. Toen zag de consument dat de rits van de rugzak openstond, omdat er spullen uit de rugzak vielen. De consument had de portemonnee met daarin € 200,- en \$ 400,- een paar dagen later nodig en toen bleek dat de portemonnee niet meer in de rugzak zat.
- 2.3 Op 5 juli 2024 heeft de consument telefonisch de schade door verlies van haar portemonnee met het contante geld bij de verzekeraar geclaimd. De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consument afgewezen. Over die afwijzing heeft de consument een klacht bij de verzekeraar ingediend. De verzekeraar heeft op 9 juli 2024 nogmaals aangegeven dat de schadeclaim niet werd vergoed, omdat de consument onvoldoende voorzichtig was met haar portemonnee met daarin het contante geld. De consument heeft hierna een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument klaagt erover dat de verzekeraar haar schadeclaim vanwege het verlies van haar portemonnee met daarin contant geld ten onrechte heeft afgewezen. De consument heeft een doorlopende reisverzekering voor onder andere verlies van haar spullen. Daarom begrijpt zij niet waarom de verzekeraar haar schade niet vergoedt. De consument vordert dat de verzekeraar haar een bedrag van € 600,- betaalt. Ter onderbouwing van haar vordering brengt zij het volgende naar voren.
- 2.5 Tijdens de vlucht heeft de consument haar rugzak met daarin onder andere haar portemonnee op de grond tussen haar benen geplaatst. Toen de rugzak omviel, bleek de rugzak open te zijn en vielen er spullen uit. De consument heeft de spullen terug in de rugzak gedaan en nog goed gekeken of zij alle spullen had. Toen de consument de portemonnee een paar dagen later nodig had, zat deze niet meer in de rugzak. Waarschijnlijk is de portemonnee in het vliegtuig onder de stoel voor de stoel van de consument gerold, waardoor zij de portemonnee niet meer kon zien.

Het verweer

- 2.6 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de consument op grond van de verzekering recht heeft op uitkering van haar schade door het verlies van de portemonnee met daarin het contante geld. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij zal dit hierna verder toelichten.

Juridische beoordeling

- 3.2 Bij beantwoording van de vraag of de consument recht heeft op vergoeding van haar schade onder haar verzekering gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. In de verzekeringsvoorwaarden staat wat partijen met elkaar over onder andere de dekking van de verzekering hebben afgesproken. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen door een beroep te doen op artikel 3.4 van de verzekeringsvoorwaarden. In artikel 3.4 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat schade niet is verzekerd als de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht neemt. Onder normale voorzichtigheid wordt verstaan dat de verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Bij diefstalgevoelige bagage neemt de verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als hij de bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet. In artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat onder het begrip 'diefstalgevoelige bagage' onder meer 'geld' valt.
- 3.4 De commissie moet beoordelen of de consument de normale voorzichtigheid ten aanzien van de portemonnee met het geld in acht heeft genomen. Hierbij zijn de concrete omstandigheden van het geval van belang.²
- 3.5 Uit de door de consument gegeven toelichting op haar klacht kan worden opgemaakt dat de consument de portemonnee met daarin het contante geld als handbagage mee heeft genomen in het vliegtuig en dat de consument de rugzak met daarin de portemonnee in het vliegtuig tussen haar benen op de grond heeft geplaatst en deze dus binnen direct handbereik hield en kon zien. Dit maakt naar het oordeel van de commissie echter niet dat de consument dus normaal voorzichtig heeft gehandeld. Uit de door de consument gegeven toelichting op haar klacht kan niet worden opgemaakt wanneer zij haar portemonnee met daarin het contante geld is verloren. De consument stelt dat zij de portemonnee waarschijnlijk is verloren in het vliegtuig toen haar openstaande rugzak omviel en dat de portemonnee waarschijnlijk onder de stoel voor haar is gerold, waardoor zij de portemonnee niet meer kon zien. De consument kwam er echter pas een paar dagen later achter dat zij de portemonnee was verloren, namelijk toen zij haar portemonnee nodig had. De stelling van de consument dat zij toen haar rugzak in het vliegtuig omviel, heeft gecontroleerd of alle spullen nog in de rugzak zaten, is gelet op het voorgaande onvoldoende.
- 3.6 De consument had betere maatregelen kunnen nemen om de schade door het verlies van de portemonnee te voorkomen. In de portemonnee zat een aanzienlijk geldbedrag.

¹ HR 9 juni 2016, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie GC Kifid 2019-581 overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

De consument had daarom extra alert op haar portemonnee moeten zijn en zij had betere maatregelen moeten nemen.³ Zo had zij in het vliegtuig kunnen controleren of de rits van haar rugzak dichtzat. Ook had zij eerder kunnen controleren of zij haar portemonnee nog bij zich had nadat zij zag dat de open rugzak was omgevallen en dat de spullen daaruit waren gevallen. Gesteld noch gebleken is dat de consument hiervoor onvoldoende tijd had.

- 3.7 De verzekeraar mocht de claim van de consument afwijzen omdat de consument in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om de schade te voorkomen en zij, door dit na te laten, de normale voorzichtigheid niet in acht heeft genomen.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is het beding 3.4 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.9 De commissie concludeert dat de verzekeraar de claim van de consument mocht afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

³ Zie GC Kifid 2020-298 overweging 4.4, te vinden op www.kifid.nl

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

3.4 Wanneer is schade nooit verzekerd?

Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel hieronder vindt u al deze gevallen.

Gebeurtenis	Uitleg
Verzekerde neemt niet de normale voorzichtigheid in acht	Onder normale voorzichtigheid verstaan wij dat verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Hieraan is bijvoorbeeld niet 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 bagage neemt verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als verzekerde: • De bagage 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.

4. Welke bagage is verzekerd? En welke niet?

U verzekert de bagage van verzekerde tijdens zijn reis. In de tabellen hieronder leggen wij uit welke bagage wel en niet verzekerd is. En wat we bedoelen met diefstalgevoelige bagage.

Wij bedoelen met diefstalgevoelige bagage:

- Audiovisuele apparatuur, computerapparatuur en telefoons (bijvoorbeeld smartphones, laptops, tablets, draagbare speakers, draadloze oordopjes en koptelefoons).
- Edelstenen en zaken van edelmetaal (bijvoorbeeld goud).
- Foto- 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.
- Verzamelingen. Met een verzameling bedoelen wij een aantal soortgelijke voorwerpen die door u bij elkaar zijn gebracht, bijvoorbeeld munten, sieraden, horloges of postzegels. Meubels, kleding, schoenen, tassen en andere gebruiksvoorwerpen vallen hier niet onder.
- Muziekinstrumenten.
- Optische instrumenten zoals een verrekijker.
- Paspoorten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen.
- Sieraden.
- Geld.