Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0119
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, gevestigd te Arnhem
Datum uitspraak	: 15 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering/annuleringsverzekering: gestolen bagage/geld. In Milaan is de tas van de consument gestolen, met daarin kostbare brillen en kleding ter waarde van circa € 10.000,- en € 500,- aan contant geld. Op het moment van de diefstal wachtte de consument in de nacht op de bus naar het vliegveld. De verzekeraar weigert vergoeding van de diefstalschade omdat de consument niet voorzichtig genoeg was. De commissie gaat niet mee in de stelling van de consument dat het voorzichtigheidsvereiste niet aan de orde is omdat sprake is van beroving. Een algemene regel voor de vraag of de consument voldoende voorzichtig is geweest, is op voorhand niet te geven. De commissie beoordeelt die vraag aan de hand van de omstandigheden van het geval. De omstandigheden in dit geval in onderlinge samenhang bezien, leiden tot het oordeel dat de consument niet voorzichtig genoeg is geweest. 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van 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 een reisverzekering bij de verzekeraar, hierna te noemen 'de verzekering'. Hierop zijn de "Voorwaarden DRS2007", van toepassing, verder te noemen 'de verzekeringsvoorwaarden'. De voor dit geschil relevante verzekeringsvoorwaarden staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument zat op 5 april 2021 om ongeveer 3.40 uur bij een bushalte in Milaan, te wachten op de bus naar het vliegveld toen zijn tas werd gestolen. In de tas zaten onder meer zijn kleding en brillen, totaal ter waarde van ongeveer € 10.000,-, en € 500,- aan contant geld. De consument heeft dezelfde dag aangifte gedaan bij de politie ter plaatse. Op het formulier heeft hij aangekruist: "*Report of Theft*". Op de vraag op het aangifteformulier om de omstandigheden gedetailleerd te beschrijven heeft de consument vermeld:
"I was waiting on the bus to the airport and I placed my bag in front of me 3 meters and sat down on the bustop. A motor scooter stopt 2 people. I taught to look at the bus, but they grab my bag and drove off".

2.3 De consument heeft de diefstal van zijn tas de volgende dag telefonisch gemeld bij de verzekeraar. Dit gesprek heeft de verzekeraar opgenomen. Zijn omschrijving van de toedracht in dat telefoongesprek komt overeen met zijn schriftelijke melding van 16 april 2021 waarin hij schrijft.
"Onderweg van het hotel naar de airport. Heb ik bij de bus halte mijn tas neergezet zo'n 2,5 voor het bankje. Dit uit vermoeidheid en om bij het instappen niet te veel stappen naar de bus te hoeven lopen. Op een moment kwam er een scooter en die stopte voor de tas. Ik was onder veronderstelling dat hij dat deed om de bus tijden te bezichtigen. Omdat hij daar na staarde niets vermoeden keek ik verder naar amusement op mij telefoon. Maar zag toen dat mijn tas werd mee gegrist. En weg was de dader voor ik hem kon bereiken."

2.4 Na afwijzing van zijn claim door de verzekeraar heeft de consument op zijn oorspronkelijke aangifte de oorzaak diefstal handmatig gewijzigd in beroving. Nadat de verzekeraar hem erop had gewezen geen waarde te hechten aan een eenzijdige wijziging, doet de consument op 23 augustus 2021 opnieuw aangifte bij de politie in Milaan. Deze keer is aangekruist: "*Report of robbery*". Bij de vraag naar een gedetailleerde omschrijving van de toedracht vult hij in: *"I was going back to Holland and sat down at the busstop with my bag in front of me in the busstop. 2 guys on a scooter stopt, one looked at the time then he reached for my bag. I got up and reached out to my bag and grabbed it but my grip was not as strong as the guy and he pulled it out of my hand and drove off. In de bag was € 500, Hugo Boss glasses, sweat suit, blouse, sweater, 5 hats, 2 t-shirts, 1 vest and a jacket, Cartier glasses."*

De klacht en vordering

2.5 De klacht van de consument is dat de verzekeraar niet wil uitkeren door vast te houden aan de eerste juridisch incorrecte aangifte van diefstal. Op zijn tweede aangifte heeft hij aangegeven dat er sprake was van beroving. Beroving is een gedekt evenement namelijk een onvoorzien van buiten komend onheil, waarvoor het vereiste geldt van het doen van aangifte, maar niet het voorzichtigheidsvereiste. Als dit voorzichtigheidsvereiste wel geldt, is daaraan voldaan. Het was midden in de nacht en er was niemand op straat, ook vanwege de avondklok. De tas stond in het zicht, dichtbij genoeg om in te grijpen nadat de dader ernaar reikte. Met de mededeling in zijn verklaring van 16 april 2021 dat de dader weg was voor hij hem kon bereiken, heeft hij niet gezegd dat hij zijn tas niet heeft bereikt of niet in actie is gekomen om diefstal te voorkomen. Hij heeft hiermee willen aangeven dat de ondernomen actie niet het gewenste effect heeft bereikt. Het vastpakken van de daders had tot conflicten met letsel kunnen leiden. De consument vordert vergoeding van zijn diefstalschade tot het maximaal verzekerde bedrag van € 5.000,-.

Het verweer

2.6 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

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de schade van de consument van de dekking is uitgesloten omdat hij niet voorzichtig genoeg is geweest om de diefstal te voorkomen. De verzekeraar mocht de uitkering mocht weigeren omdat de consument in de gegeven omstandigheden niet voorzichtig genoeg is geweest. Zij zal dit oordeel hierna toelichten.

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de verzekeraar de schade van de consument moet vergoeden geldt als uitgangspunt wat er tussen partijen is afgesproken. Daarbij is van belang wat er in de verzekeringsvoorwaarden staat. De verzekeraar is in beginsel vrij om op die manier zelf te bepalen binnen welke grenzen hij dekking wil verlenen.[1] Zo kan de verzekeraar de risico's bepalen die hij wel wenst over te nemen van de consument en welke risico's niet.

Voorzichtigheidsvereiste geldt ook bij beroving

3.3 In de verzekeringsvoorwaarden heeft de verzekeraar vastgelegd dat de consument alleen verzekerd is als hij voorzichtig genoeg is geweest om materiële schade, verlies of diefstal van zijn bagage te voorkomen.

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

De commissie gaat niet mee in het betoog van de consument dat in het geval van een beroving dit voorzichtigheidsvereiste niet geldt. Beroving is in de verzekeringsvoorwaarden niet gedefinieerd en de term wordt alleen genoemd bij de verplichting tot het doen van aangifte. De commissie volgt de verzekeraar in zijn betoog dat beroving de gangbare benaming is voor diefstal met geweld of bedreiging met geweld. Uit de vermelding van 'diefstal' in de omschrijving van het van voorzichtigheidsvereiste, gelezen in samenhang met de rest van de verzekeringsvoorwaarden, volgt dat dit vereiste ook geldt in geval van beroving. Deze bepaling is op dit punt niet voor meerdere uitleg vatbaar, zodat er geen plaats is voor toepassing van de regel dat moet worden uitgegaan van een voor de consument meest gunstige uitleg.

Voorzichtig genoeg?

3.4 Een algemene regel voor de vraag of de consument voldoende voorzichtig is geweest, is op voorhand niet te geven. De commissie beoordeelt die vraag aan de hand van de omstandigheden van het geval. Daarbij zijn in dit geval onder meer de volgende factoren van belang[2]: de locatie en het tijdstip van de diefstal, de afstand tot de bagage, of de consument zijn bagage goed in het oog kon houden, of hij even niet had opgelet of langere tijd, of het druk was of niet en of dit meebracht dat hij extra alert moest zijn, de waarde van de bagage en tenslotte de passende maatregelen die de consument had kunnen nemen (was er een redelijk alternatief?).

Beoordeling van de omstandigheden

3.5 Hoewel de stilte van de stad om 3.40 uur mogelijk minder aanleiding geeft tot alertheid dan de hectiek overdag, blijft ook op dat tijdstip in een metropool als Milaan extra oplettendheid geboden. Dat er nauwelijks mensen op straat zijn, maakt de situatie onveilig, omdat dieven dan ongezien door voorbijgangers hun slag kunnen slaan. Het was onvoorzichtig van de consument om zijn tas niet dichtbij zich te houden, maar bij de halte neer te zetten langs de kant van de weg, terwijl hij zelf - op enkele meters verderop - op het bankje van de bushalte zat. De consument had wel zicht op zijn tas vanaf het bankje, maar lette niet voortdurend op zijn tas omdat hij intussen op zijn telefoon bezig was[3]. Uit de omschrijving van de toedracht in zijn verklaring van 16 april 2021 volgt dat de consument daarmee doorging nadat hij had gezien dat de scooterrijder stopte bij de halte. Pas toen hij zag dat de tas werd meegenomen is hij opgestaan om te proberen deze weer terug te pakken. De commissie volgt de verzekeraar in zijn betoog dat de consument heeft nagelaten om passende maatregelen te nemen om diefstal van zijn tas te voorkomen. De consument had zijn tas eenvoudig direct naast zich op de grond kunnen zetten of op het bankje waarop hij zat.

[2] Kifid GC 2019-581, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Kifid GC 2019-283

Daarbij is van belang dat gelet op de hoge waarde van de bagage van ongeveer € 10.000,-, extra waakzaamheid van de consument had mogen worden verwacht[4]. Deze omstandigheden in onderlinge samenhang bezien, leiden tot het oordeel dat de consument niet voorzichtig genoeg is geweest.

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.

[4] Kifid GC-2020-298

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden DRS2007.

"(…)

Wat moet U doen bij schade?
(…)
Aangifte van strafbare feiten
Is er sprake van een strafbaar feit, zoals diefstal, inbraak, beroving, relletjes of vandalisme? Of bent u uw reisbagage of reisdocumenten kwijt? Doe dan meteen aangifte bij de plaatselijke politie.
(…)

Wat dekt uw reisverzekering?
(..)
De schade moet altijd plotseling en onvoorzien zijn veroorzaakt of ontstaan door een gebeurtenis:

- *die zich voordoet tijdens de looptijd van deze verzekering; en*
- *die u niet kon voorzien toen u deze verzekering afsloot of wijzigde (…)*

Bagage
U bent verzekerd voor materiële schade aan, diefstal en verlies van reisbagage en reisdocumenten tot maximaal het verzekerde bedrag.
(…)
Verzekerde bedragen reisbagage

Basisdekking	*Verzekerd bedrag*
Basis	*€ 1.250,-*
Plus	*€ 2.500.-*
Top	*€ 5.000,-*

(…)
Voorzichtig genoeg
U bent alleen verzekerd, als u voorzichtig genoeg bent geweest om materiële schade aan, diefstal of verlies van uw reisbagage of reisdocumenten te voorkomen.

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;*
- *niet als handbagage heeft meegenomen in een vliegtuig, bus, trein of op een boot;*
- *in een (voor)tent, (bagage)aanhangwagen of vouwwagen heeft achtergelaten.*