Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-446
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 januari 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekering N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 26 juni 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie beoordeelt of Consument de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. Hierin is opgenomen dat de verzekerde onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet betere maatregelen had kunnen treffen om de schade te voorkomen. De Commissie is van oordeel dat Consument zijn tas (welke gestolen is uit een restaurant) had kunnen meenemen toen hij één van dochters naar het toilet vergezelde. Ook vindt de Commissie relevant dat Consument zich in een drukke gelegenheid bevond, tot tweemaal toe is meegelopen naar het toilet en de inhoud van de tas kostbare spullen en een groot bedrag aan cash geld bevatte. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 15 en 16 januari 2018;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek;
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft voor zijn vakantie in [naam land] een kortlopende reisverzekering bij Verzekeraar afgesloten. Op deze verzekering zijn de Voorwaarden Kortlopende Reisverzekering Model R16 (de verzekeringsvoorwaarden) van toepassing.

2.2 Consument heeft samen met zijn twee jonge dochters een restaurant op zijn vakantiebestemming bezocht. Tijdens dit restaurantbezoek is Consument afwisselend met een van zijn dochters meegelopen naar het toilet. Hij heeft beide keren een schoudertas bij de tafel achtergelaten. Bij het afrekenen ontdekte Consument dat zijn tas weg was.

2.3 Consument heeft bij de politie aangifte gedaan van diefstal en zijn schade door de diefstal van in totaal € 7.700,00 bij Verzekeraar geclaimd.

2.4 Verzekeraar heeft de claim afgewezen met een beroep op artikel 4 lid 5 sub b en e van de verzekeringsvoorwaarden. Hierin staat het volgende vermeld:

*"**5 Bagage, reisdocumenten en geld***
Er is geen recht op schadevergoeding bij diefstal van geld uit een motorrijtuig. Er is ook geen recht op schadevergoeding:
(…)
***b** als verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen om verlies, diefstal of beschadiging te voorkomen. Van de verzekerde wordt verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet betere maatregelen ter voorkoming van schade had kunnen treffen.*
(…)
***e** in het geval dat kostbare zaken verloren raken of worden gestolen uit openbare gelegenheden (zoals cafe's, restaurants, etc.) als deze zaken zich uit het directe gezichtsveld of buiten handbereik van de verzekerde bevonden, op het moment van het verlies of diefstal;"*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert de waarde van de spullen in de gestolen schoudertas. In de schoudertas zaten een rijbewijs, id-kaart, gouden armband, IPhone 8-plus en € 3300,00 aan contanten. In totaal claimt Consument € 7.700,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Volgens Consument is Verzekeraar ten onrechte niet tot uitkering overgegaan. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument vindt dat hij niet beter op zijn spullen had moeten letten. Bij de schademelding heeft Consument aangegeven dat hij niet weet wanneer zijn tas gestolen is.

Het kan zijn dat dit is gebeurd terwijl Consument met zijn twee dochters aan tafel zat of dat het heeft plaatsgevonden toen hij met een van zijn dochters naar het toilet meeliep. Bij het afrekenen in het restaurant kwam Consument er pas achter dat zijn tas verdwenen was.

- Consument vindt dat hij de schoudertas niet had hoeven meenemen naar het toilet. Consument weet immers niet of de tas op dat moment gestolen is. Op het moment dat hij met zijn dochter meeliep naar het toilet had Consument zicht op zijn 10-jarige dochter die op dat moment aan tafel zat.
- Door de diefstal heeft Consument een vervelende situatie meegemaakt. De stelling van verzekeraar dat hij niet goed heeft opgelet, valt daarom niet goed bij Consument. Consument heeft er tenslotte niet om gevraagd om bestolen te worden.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar voert, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren.

- Verzekeraar wijst dekking af en beroept zich op artikel 4 punt 5 van de verzekerings-voorwaarden. Van Consument wordt verwacht dat dat hij goed op zijn bagage let als hij op reis is. Om die reden schrijft Verzekeraar in de verzekeringsvoorwaarden dat een verzekerde de normale voorzichtigheid in acht moet nemen om schade te voorkomen. Als er in alle redelijkheid betere maatregelen genomen kunnen worden om het risico op schade te voorkomen, dan hoort een verzekerde deze maatregelen ook te nemen. Dit is vastgelegd in artikel 4 lid 5 sub b. Voor een geslaagd beroep op dit artikel hoeft er geen ernstige mate van schuld te zijn aan de zijde van Consument. Daarnaast is in de verzekeringsvoorwaarden neergelegd wat Verzekeraar in veelvoorkomende gevallen van zijn verzekerden verwacht, zoals artikel 4 lid 5 sub e. Verzekeraar beroept zich met name op dit artikel.
- Consument had maatregelen moeten treffen om diefstal van de schoudertas te voorkomen. Consument had de schoudertas mee kunnen nemen naar het toilet toen hij mee moest met een van zijn kinderen. De inhoud van de schoudertas bevatte immers spullen met een hoge waarde.
- Consument had zijn kostbare bezittingen in het zicht en binnen handbereik moeten hebben. Consument heeft echter zijn schoudertas achtergelaten waardoor deze niet binnen zijn zicht en handbereik was. Pas aan het einde van het restaurantbezoek heeft Consument ontdekt dat zijn schoudertas weg was en hij weet niet wanneer de tas is ontvreemd. Dit brengt mee dat Consument de tas niet in het zicht heeft gehad.
- Als Verzekeraar al schade moet uitkeren, is die uitkering beperkt tot € 989,60. Voor diefstal van geld is een verzekerd maximum van € 350,00 overeengekomen en voor de overige bagage een bedrag van € 589,60.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Consument de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen in de zin van de verzekeringsvoorwaarden van de reisverzekering. Allereerst merkt zij het volgende op. De Commissie begrijpt dat Consument niet opzettelijk heeft gehandeld en dat Consument zoals hij zelf aanvoert, er niet om heeft gevraagd bestolen te worden. De Commissie begrijpt ook dat Consument, in het bijzijn van zijn twee dochters, door de diefstal in een vervelende situatie is beland. De toets die de Commissie voor haar beoordeling gebruikt is echter een juridische. Het betreft geen moreel oordeel over de handelwijze van Consument.

4.2 In artikel 4 lid 5 sub b van de verzekeringsvoorwaarden geeft Verzekeraar invulling aan de 'normale voorzichtigheid' die de verzekerde in acht moet nemen, namelijk 'dat hij onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet betere maatregelen ter voorkoming van schade had kunnen treffen'. Het staat Verzekeraar vrij om de grenzen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen te bepalen (zie HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te raadplegen op www.rechtspraak.nl). Als Consument niet aan de hiervoor genoemde voorwaarde heeft voldaan, is er voor de schade door de diefstal geen dekking onder de verzekering. Hieronder zal de Commissie beoordelen of Consument de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen.

4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument eenvoudig een betere maatregel had kunnen treffen ter voorkoming van de diefstal. Consument had zijn schoudertas mee kunnen nemen telkens wanneer hij met een van zijn dochters meeliep naar het toilet. En daarvoor had Consument ook alle reden omdat in de tas van Consumenten kostbare zaken en een geldbedrag van € 3.300,00 zaten (vergelijk GC- 2018-676). Van belang daarbij is dat Consument zich in een publieke gelegenheid bevond waar mensen vrijelijk in- en uitlopen. Consument heeft verder geen feiten en omstandigheden aangedragen waaruit volgt dat hij deze maatregel niet in redelijkheid had kunnen nemen ter voorkoming van diefstal. De Commissie is dan ook van oordeel dat Verzekeraar terecht dekking onder de verzekering heeft geweigerd voor de schade door de diefstal. De vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.