

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0563

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaries)

Datum uitspraak	14 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. Normale voorzichtigheid. Op het strand van Ibiza is een tas met spullen van de consument gestolen. De verzekeraar heeft een deel van de schade vergoed en een deel niet. De commissie oordeelt dat de verzekeraar dekking voor de resterende schade mag afwijzen. De verzekeraar mag uitgaan van de eerste verklaring van de consument dat de tas is gestolen terwijl hij aan het zwemmen was. De consument had betere maatregelen kunnen treffen om diefstal te voorkomen.

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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 Op 23 september 2024 is op een strand van Ibiza een tas met spullen van de consument gestolen. Hij heeft de schade gemeld onder zijn Doorlopende reisverzekering bij de verzekeraar.
- 2.2 De verzekeraar heeft een deel van de schade vergoed. Voor een zonnebril met een aankoopwaarde van € 1.119,-, een horloge met een aankoopwaarde van € 285,- en € 200,- contant geld heeft de verzekeraar dekking geweigerd.

Daarbij beroept de verzekeraar zich op artikel 4.3 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. In dit artikel staat:

“Wij betalen niet voor:

- *schade of diefstal als gevolg van onvoorzichtigheid. U bent bijvoorbeeld niet voorzichtig genoeg als u:*
 - *betere maatregelen had kunnen treffen om schade te voorkomen;*
 - [...]*
 - *kostbare spullen zonder toezicht achterlaat in een ruimte die niet op slot zit.”*

De klacht en de vordering

- 2.3 De consument klaagt over de dekkingsafwijzing. Hij stelt dat hij de tas niet onbeheerd en zonder toezicht heeft achtergelaten op het strand. De consument heeft in zee gezwommen, maar tijdens het zwemmen was hij minder dan 12 meter verwijderd van de tas en hij heeft hier continu zicht op gehouden. De tas lag onder een shirt. De broer van de consument en zijn vriendin, die bij de strandbar zaten, hebben ook opgelet. De consument is afgeleid door een incident naast zijn spullen toen hij weer terug was van het zwemmen. Hij heeft een oudere dame die was gevallen omhoog geholpen en merkte daarna dat zijn tas weg was.
- 2.4 Er waren geen betere maatregelen om schade te voorkomen. Op Ibiza wordt gewaarschuwd dat spullen van tafels worden gejat en dat er veel inbraken zijn. In september is het op strand een stuk rustiger dan in een strandbar, waar veel meer verloop van mensen is. De suggestie van de verzekeraar dat hij de spullen beter had kunnen achterlaten in het hotel is niet logisch. De consument had de spullen nodig. Ook zat het hotelkluisje niet vast. Deze stond los in de kast en was dus zo mee te nemen. De consument wijst ook op een bericht van 12 juni 2024 op ibizavandaag.nl over inbraken in vakantiehuizen en hotels. De spullen uit het zicht op het strand laten liggen en met drie personen toezicht houden, was de meest veilige optie.
- 2.5 Voor zover het proces-verbaal van aangifte dat op Ibiza is opgemaakt, afwijkt van de verklaring van de consument in Nederland is dat te wijten aan de beperkte kennis van de Engelse taal van de consument en de stress die hij ervaarde als gevolg van de diefstal. De verzekeraar heeft geen getuigen gehoord. Met de deelbetaling bevestigt de verzekeraar de juistheid van het handelen van de consument.
- 2.6 De consument wil dat de verzekeraar de werkelijke toedracht accepteert en dekking biedt voor de resterende schade.

Het verweer

- 2.7 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 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar geen dekking hoeft te bieden voor de resterende schade. Zij licht dit hierna toe.

Beoordelingskader

- 3.2 Voor de beantwoording van de vraag of de verzekeraar dekking moet bieden, kijkt de commissie naar wat de consument en de verzekeraar met elkaar zijn overeengekomen. Daarbij is van belang dat het een verzekeraar vrijstaat om te omschrijven binnen welke grenzen hij bereid is dekking te verlenen.¹ Dit uitgangspunt houdt verband met de contractsvrijheid.
- 3.3 In artikel 4.3 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat de verzekeraar niet betaalt voor *“schade of diefstal als gevolg van onvoorzichtigheid”*. En: *“U bent bijvoorbeeld niet voorzichtig genoeg als u betere maatregelen had kunnen treffen om schade te voorkomen”*. Dit is een normale voorzichtigheidsclausule. Bij het toepassen van een normale voorzichtigheidsclausule moeten alle omstandigheden van het geval worden meegenomen, zoals de plek waar de diefstal plaats heeft gevonden, de mogelijkheid van de consument om maatregelen te nemen en de waarde van de spullen.²

De consument is niet voorzichtig genoeg geweest

- 3.4 Uit de stellingen van de consument volgt dat de diefstal pas zou hebben plaatsgevonden nadat hij terug was van het zwemmen. Hij zou zijn afgeleid door de val van een oudere dame, die hij omhoog heeft geholpen. Daarna merkte hij dat zijn tas weg was. De verzekeraar merkt terecht op dat deze stellingen afwijken van eerdere verklaringen van de consument. In het proces-verbaal van aangifte dat op Ibiza is opgemaakt, staat: *“My little bag was stolen at the beach when I was swimming, I came back and the bag was gone.”* Volgens de consument is deze afwijking het gevolg van zijn beperkte kennis van de Engelse taal en van stress door de diefstal van zijn spullen. De commissie acht deze uitleg van de consument niet toereikend. Na melding van de schade heeft de consument in een e-mail van 27 september 2024 aan de verzekeraar ook in de Nederlandse taal gesteld: *“Terwijl ik ben gaan zwemmen in de zee is mijn tas gestolen die op het strand lag met mijn spullen erin”*. Volgens vaste rechtspraak mag de verzekeraar in een dergelijk geval uitgaan van de eerste verklaring van de consument.³ De commissie gaat er dus vanuit dat de tas is gestolen terwijl de consument aan het zwemmen was.

¹ Hoge Raad 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden via www.rechtspraak.nl.

² GC 2019-581, te vinden via www.kifid.nl.

³ GC 2019-768, te vinden via www.kifid.nl.

- 3.5 Een strand is een publiek toegankelijke plek waar veel verloop van mensen is.⁴ Hierdoor is het risico op diefstal ook groter. Daarnaast was de waarde van de spullen groot. De consument had onder meer een zonnebril met een aankoopwaarde van € 1.119,- bij zich. Dit maakt dat de consument juist rekening had moeten houden met de mogelijkheid van diefstal.
- 3.6 De consument heeft ervoor gekozen om de tas uit het zicht onder een handdoek te leggen, om de tas in de gaten te houden vanuit de zee en om de broer van de consument en zijn vriendin te vragen vanuit een strandbar op te letten. In de gegeven omstandigheden had de consument naar het oordeel van de commissie betere maatregelen kunnen treffen, zoals het achterlaten van de tas onder direct toezicht van de broer van de consument en zijn vriendin in de strandbar. Direct toezicht verdiende de voorkeur boven toezicht op afstand. Dit geldt ook wanneer wordt aangenomen dat – zoals de consument stelt – er op Ibiza werd gewaarschuwd dat spullen van tafel worden gejat, een tas aan een stoel zo weg kan zijn en in een strandbar veel meer verloop van mensen is dan op het strand dat in september een stuk rustiger is.
- 3.7 De verschillende omstandigheden afgewogen, komt de commissie tot de conclusie dat de consument niet voldoende voorzichtig is geweest in de zin van artikel 4.3 van de verzekeringsvoorwaarden. Het horen van getuigen kan aan deze conclusie niet afdoen. Dat de verzekeraar een deel van de schade (onverplicht) heeft vergoed, kan de verzekeraar ook niet worden tegengeworpen. Bovendien kan in het midden blijven of er sprake is geweest van “geen toezicht” in de zin van artikel 4.3 van de verzekeringsvoorwaarden.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 4.3 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 komt tot de conclusie dat de verzekeraar dekking voor de resterende schade van de consument mag afwijzen, omdat de consument niet voldoende voorzichtig is geweest in de zin van artikel 4.3 van de verzekeringsvoorwaarden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

⁴ GC 2024-0042, te vinden via www.kifid.nl.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl