

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-447
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr.dr.dr.s. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., h.o.d.n. OHRA, gevestigd te Arnhem, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een terras in [stad] bezocht. Hij heeft daarbij ervoor gekozen om zijn cameratas tussen zijn stoel en die van zijn reisgezel in te zetten tegen de glazen achterwand van het terras. Andere opties heeft hij overwogen en hij heeft bewust afgewogen wat in zijn ogen de meest veilige plek was. Consument heeft daarbij geoordeeld dat de tas voor hen plaatsen geen goede optie was omdat aan het terras onmiddellijk een stoep lag op 50 meter van een metro ingang. De cameratas op schoot houden gedurende de lunch was volgens Consument eveneens geen werkbare oplossing. Na enige tijd zijn twee rumoerige mannen naast Consument komen zitten. Deze hebben een koffie besteld maar zijn vertrokken nog voordat de koffie werd gebracht. Toen de koffie werd gebracht, is gebleken dat de cameratas weg was. Consument heeft aangifte gedaan en de schade geclaimd bij zijn reisverzekering. Deze weigerde uitkering omdat Consument onvoldoende zou hebben aangetoond dat hij voldoende voorzichtig is geweest. Verzekeraar heeft naar het oordeel van de Commissie terecht gesteld dat de bewijslast op Consument ligt om aan te tonen dat hij aan de voorwaarden van de dekkingsgrond heeft voldaan. De Commissie oordeelt echter dat Consument heeft aangetoond dat hij voldoende voorzichtig is geweest, nu hij verschillende alternatieven heeft overwogen. Het vermoeden van onvoldoende voorzichtigheid in geval van onbeheerd achterlaten gaat hier niet op omdat sprake was van direct toezicht. Onder de genoemde omstandigheden brengt naar het oordeel van de Commissie het enkele feit dat Consument niet voortdurend of onafgebroken visueel contact met de tas heeft gehouden in redelijkheid – en bij gebreke van een uitdrukkelijke polis bepaling of toelichting in die zin – nog niet mee dat Consument onvoldoende voorzichtigheid heeft betracht.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 een doorlopende reisverzekering bij Verzekeraar, verder te noemen de Verzekering. Hierop zijn van toepassing de Polisvoorwaarden Doorlopende Reisverzekering Model DRI502, verder te noemen de Voorwaarden.

2.2 Artikel 25.3 van de Voorwaarden luidt voor zover relevant:

“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 voldoende voorzichtig genoeg geweest in deze gevallen:

1. Onbeheerd achtergelaten 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.”

2.3 Op 8 oktober 2017 heeft Consument tijdens een bezoek aan [stad] met zijn reisgezel plaatsgenomen op een terras om daar wat te eten en te drinken. Hij heeft daarbij ervoor gekozen om zijn cameratas tussen zijn stoel en die van zijn reisgezel in te zetten tegen de glazen achterwand van het terras. Andere opties heeft hij overwogen en hij heeft bewust afgewogen wat in zijn ogen de meest veilige plek was. Consument heeft daarbij geoordeeld dat de tas voor hen plaatsen geen goede optie was omdat aan het terras onmiddellijk een stoep lag op 50 meter van een metro ingang. De cameratas op schoot houden gedurende de lunch was volgens Consument eveneens geen werkbare oplossing.

- 2.4 Na enige tijd zijn twee rumoerige mannen naast Consument komen zitten. Deze hebben een koffie besteld maar zijn vertrokken nog voordat de koffie werd gebracht. Toen de koffie werd gebracht, is gebleken dat de cameratas weg was.
- 2.5 Na het constateren van de diefstal heeft Consument aangifte gedaan bij de politie en heeft hij van die aangifte een proces verbaal overgelegd.
- 2.6 Consument heeft bij Verzekeraar zijn schade, ontstaan door diefstal, geclaimd en Verzekeraar heeft geweigerd om deze uit te keren aan Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert uitkering van een bedrag van € 1949,00. Dit vertegenwoordigt de tas en de complete inhoud, bestaande uit de camera, twee lenzen en een reserve accu.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument heeft verschillende maatregelen afgewogen en gekozen voor de beste plek om zijn tas neer te zetten. Consument heeft hierover nagedacht en heeft de tas niet onbeheerd achtergelaten. Consument had niet verwacht dat dieven zo brutaal zouden zijn.
 - Dat dieven zo vaardig zijn in het ongemerkt wegnemen van een tas, betekent niet dat Consument onvoorzichtig was.
 - Consument erkent de maximering van de dekking voor diefstal van fotoapparatuur, die uit de Voorwaarden volgt.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument heeft zijn cameratas van [merk], een zeer bekend merk cameratassen, op de grond tegen de achterwand en tussen de stoelen van hem en zijn vriendin gezet. Consument heeft meegedeeld dat zij met elkaar in gesprek waren en voor zich uit hebben gekeken. Consument is om twee redenen niet voldoende voorzichtig geweest. Hij had niet direct toezicht op de tas en hij had betere maatregelen moeten treffen om de diefstal tegen te gaan.
 - Op grond van de Voorwaarden is het aan Consument om aan te tonen dat hij voorzichtig genoeg is geweest en daarin is hij niet geslaagd.

- Consument heeft onvoldoende aangetoond dat hij voldoende voorzichtig is geweest terwijl de bewijslast bij hem ligt in het kader van de dekkingsgrond waarop hij een beroep doet.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie komt met inachtneming van de Voorwaarden en de relevante bepalingen uit het Nederlands Burgerlijk Wetboek tot de volgende overweging. De Commissie is bij haar beoordeling uitgegaan van de vaststaande feiten. Verzekeraar heeft terecht gesteld dat de bewijslast op Consument ligt om aan te tonen dat hij aan de voorwaarden van de dekkingsgrond heeft voldaan. Consument heeft naar het oordeel van de Commissie aangetoond dat hij voldoende voorzichtig is geweest, nu hij verschillende alternatieven heeft overwogen. Het vermoeden van onvoldoende voorzichtigheid in geval van onbeheerd achterlaten gaat hier niet op omdat sprake was van direct toezicht. Onder de genoemde omstandigheden brengt naar het oordeel van de Commissie het enkele feit dat Consument niet voortdurend of onafgebroken visueel contact met de tas heeft gehouden in redelijkheid – en bij gebreke van een uitdrukkelijke polis bepaling of toelichting in die zin- nog niet mee dat Consument onvoldoende voorzichtigheid heeft betracht. Zie in gelijke zin Geschillencommissie Kifid 2009-084 en ook Geschillencommissie Kifid 2017-089.
- 4.2 Het feit dat de tas blijkbaar kon worden gestolen toont niet aan dat Consument, met het oog op de Voorwaarden, onvoldoende maatregelen heeft getroffen om de diefstal te voorkomen.
- 4.3 De conclusie is dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en dat de vordering van Consument alsnog moet worden nagekomen. Verzekeraar heeft onterecht uitkering geweigerd en is derhalve gehouden alsnog aan Consument het door hem gevorderde bedrag uit te keren.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt het gevorderde bedrag van € 1949,00 met inachtneming van de maximering die volgt uit de Voorwaarden. Deze bedraagt €1250,00 voor fotoapparatuur.

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.