

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-581
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. drs. S.F. van Merwijk, mr. E.C. Ruinaard, leden en
mr. S. Rutten, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 augustus 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. De normale voorzichtigheidsclausule. Consument heeft een beroep gedaan op haar reisverzekering en aan Verzekeraar verzocht de schade die zij heeft geleden als gevolg van verlies of diefstal van haar tas te vergoeden. Verzekeraar heeft geweigerd hiervoor dekking te verlenen omdat Consument niet voldoende voorzichtig is geweest. De Commissie komt tot het oordeel dat Consument in de gegeven omstandigheden wel voldoende voorzichtig is geweest. Verzekeraar dient alsnog over te gaan tot het verlenen van dekking.

1. Procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de stukken die partijen in de procedure hebben ingebracht. In de procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht: 1) klachtformulier van Consument, 2) het verweerschrift van Verzekeraar, 3) de reactie hierop van Consument en 4) de aanvullende reactie van Verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 18 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Waar gaat het om?

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een reisverzekering afgesloten, waarop de Verzekeringsvoorwaarden (DRV-RV-54-171) (hierna 'de Verzekeringsvoorwaarden') van toepassing zijn. Consument was met haar moeder en zus op vakantie op Ibiza. Op 14 juni 2018 is Consument met een taxi naar het vliegveld op Ibiza gereden, om weer naar Nederland te vliegen. Bij aankomst op het vliegveld is Consument uit de taxi gestapt, heeft de taxichauffeur de bagage uitgeladen, heeft Consument de taxichauffeur betaald en is de taxichauffeur weer weggereden met nog één groot formaat handtas van Consument in de taxi.

Toen de taxichauffeur was weggereden kwam Consument erachter dat de taxichauffeur niet alle bagage had uitgeladen. Dit alles heeft zich afgespeeld in een tijdsbestek van ongeveer 30 seconden á 1 minuut.

- 2.2 Consument heeft een beroep gedaan op haar reisverzekering en aan Verzekeraar verzocht de schade die zij als gevolg van het verlies of diefstal van haar tas heeft geleden, te vergoeden. Verzekeraar heeft geweigerd dekking te verlenen, omdat hij vindt dat Consument onvoorzichtig is geweest. Verzekeraar heeft een beroep gedaan op artikel 12 van de Verzekeringsvoorwaarden. In de Verzekeringsvoorwaarden is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

“12 Zijn diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen ook verzekerd?

Ja, als een verzekerde daar extra goed op let.

- De verzekerde houdt de spullen vast of binnen direct handbereik en ziet ze direct.*
- In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig mogen de spullen alleen mee als handbagage.*

(...)

Begrippen

Diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen

Paspoorten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen

Computers, spelcomputers, tablets en laptops

(...)

Foto- en filmapparatuur.

(...)

Muziekinstrumenten.

Sierraden.

Horloges,

(...)

Spullen van leer en bont.

(...)”

- 2.3 Verzekeraar heeft gewezen op de uitleg die in de Verzekeringsvoorwaarden wordt gegeven aan diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen. Uit deze omschrijving blijkt dat in de onvreemde tas van Consument diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen zaten. Daarom moet op grond van artikel 12 van de Verzekeringsvoorwaarden getoetst worden of Consument de nodige zorgvuldigheid in acht heeft genomen. Verzekeraar vindt van niet.
- 2.4 Consument is het hiermee niet eens en vindt dat zij gelet op de feitelijke gang van zaken wel de nodige zorgvuldigheid in acht heeft genomen.

Consument heeft nu juist ervoor gekozen bepaalde spullen in een heuptasje bij zich te dragen. Helaas kon dit niet met alle spullen. Zij heeft haar tas in de open taxi in het zicht gehad en de tas lag binnen handbereik van haar zus. Er zat maar heel weinig tijd tussen het wegrijden van de taxi en de ontdekking dat haar tas weg was. Consument vindt het onterecht dat Verzekeraar dekking geweigerd heeft voor de schade die zij heeft geleden als gevolg van de ontvreemding van haar tas. Consument vordert dat Verzekeraar alsnog overgaat tot vergoeding van de door haar geleden schade.

- 2.5 In de interne klachtprocedure zijn partijen er samen niet uitgekomen. Reden waarom Consument de zaak aan de Commissie heeft voorgelegd.

3. Beoordeling

Algemeen

- 3.1 De klacht van Consument komt er in de kern op neer dat Verzekeraar ten onrechte geen dekking heeft verleend voor de schade die Consument heeft geleden als gevolg van de ontvreemding van haar tas. De Commissie zal moeten beoordelen of Consument ten aanzien van de ontvreemde tas voldoende voorzichtig is geweest.
- 3.2 Ter zitting heeft Verzekeraar laten weten dat hij bereid is de niet-diefstalgevoelige spullen die in de ontvreemde tas zaten te vergoeden. De Commissie gaat er vanuit dat Verzekeraar zijn toezegging na zal komen en zal dit punt niet meer bij de beoordeling betrekken.
- 3.3 Verzekeraar heeft ter zitting toegelicht dat de in het verleden in de verzekeringsovereenkomsten (algemeen) gehanteerde norm van 'de normale voorzichtigheid' in de loop der jaren door Verzekeraar is aangescherpt voor diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen. Aanleiding hiervoor is geweest dat Verzekeraar heeft waargenomen dat in uitspraken van de Geschillencommissie Kifid (bijv. GC 2009-084) onder verwijzing naar een arrest van de Hoge Raad van 17 juni 1988¹, geoordeeld is dat Verzekeraar zich er alleen op kan beroepen dat de consument onvoldoende voorzichtig is geweest als sprake is van een 'ernstige mate van schuld' aan de zijde van de consument. Verzekeraar meent dat dit in zijn algemeenheid onjuist is en dat steeds moet worden gekeken naar de normale voorzichtigheid die in de gegeven omstandigheden van de consument kon worden gevergd. Om die reden heeft Verzekeraar er voor gekozen om voor bepaalde diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen een verscherpte voorzichtigheidsnorm in de voorwaarden op te nemen, zoals in dit geval artikel 12 van de Verzekeringsvoorwaarden.

¹ Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:1988:AD0365.

- 3.4 De Commissie stelt vast dat de interpretatie van Verzekeraar van bedoelde uitspraken nuancering behoeft. De beoordeling of de consument de normale voorzichtigheid heeft betracht die van hem in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht is steeds afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval. De vereiste mate van voorzichtigheid die van de consument mag worden verwacht wordt immers ook bepaald door de omgeving waarin deze zich bevindt en de aard van de goederen die hij bij zich heeft. Een algemene regel voor de beantwoording van de vraag of al dan niet sprake is van een voldoende mate van verwijtbaarheid van het handelen of nalaten van de consument is niet op voorhand te geven. Voor zover in eerdere uitspraken van de Commissie een andere opvatting zou kunnen worden gelezen, komt de Commissie daarvan uitdrukkelijk terug. Dit betekent dat het geen algemene regel is dat verzekeraar pas een beroep op de voorzichtigheidsclausule toekomt, als sprake is van een ernstige mate van schuld.
- 3.5 De Commissie is zich er van bewust dat de Verzekeringsvoorwaarden in beginsel als uitgangspunt bij de beoordeling hebben te gelden en dat het Verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen (zie het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006)². De Commissie overweegt verder dat de normale voorzichtigheidsclausule een veelvoorkomende clausule is in verzekeringsvoorwaarden van kostbaarheden- en reisverzekeringen. Er zijn in de praktijk verschillende varianten te onderscheiden. Variërend van een niet nader uitgewerkte normale voorzichtigheidsclausule tot een zeer concreet uitgewerkte normale voorzichtigheidsclausule.
- 3.6 De Commissie is evenwel van oordeel dat toepassing van de aangescherpte voorzichtigheidsnorm, zoals verwoord in artikel 12 van de Verzekeringsvoorwaarden, op onderdelen problematisch is en onder omstandigheden kan leiden tot onwenselijke of op het oog tegenstrijdige dekkingsbeslissingen. Daartoe wordt opgemerkt dat de verscherpte norm kennelijk alleen geldt voor de diefstalgevoelige zaken die zich in de handbagage bevinden, maar niet voor de zich daarin bevindende niet diefstalgevoelige zaken. Het gevolg is dat ter zake van hetzelfde voorval, afhankelijk van de aard van de zich in de handbagage bevindende voorwerpen, voor de consument twee verschillende voorzichtigheidsnormen gelden. Verder geldt dat artikel 12 van de Verzekeringsvoorwaarden op de consument een last legt waar hij onder omstandigheden onmogelijk aan zal kunnen voldoen. Handbagage met diefstalgevoelige voorwerpen kan bijvoorbeeld in een vliegtuig niet voortdurend in het zicht worden gehouden, waar de passagiers veelal verplicht worden hun bagage in daarvoor bestemde ruimtes op te bergen; een cello kan in een taxi niet op schoot gehouden worden. Dit brengt mee dat de verzekering onder omstandigheden naar de letter geen dekking zal bieden voor gebeurtenissen waar zij uitdrukkelijk wel voor zal zijn afgesloten. De Commissie acht dit onwenselijk.

² Het zogenaamde Zweeftoestel-arrest (ECLI:NL:2006:AV9435).

- 3.7 De Commissie heeft een en ander ter zitting met Verzekeraar besproken en daarbij tot uitdrukking gebracht dat de aanscherping van de voorzichtigheidsnorm zoals in artikel 12 van de Verzekeringsvoorwaarden onder woorden gebracht aldus een gebrekkige oplossing biedt voor een wellicht niet bestaand probleem. De Commissie heeft daarbij uiteengezet hoe de normale voorzichtigheidsclausule in het algemeen - en dus ook in dit bijzondere geval - dient te worden geïnterpreteerd en toegepast. Verzekeraar heeft vervolgens ingestemd met een beoordeling van deze zaak op basis van die maatstaf, zoals vervat in artikel 18 van de Verzekeringsvoorwaarden. De aangescherpte norm in artikel 12 van de Verzekeringsvoorwaarden wordt hier daarom bij de beoordeling buiten beschouwing gelaten.
- 3.8 Dit betekent dat de Commissie deze zaak zal beoordelen op grond van hetgeen is bepaald in artikel 18 van de Verzekeringsvoorwaarden:

“18. Wanneer zijn persoonlijke bezittingen niet verzekerd?

Een verzekerde heeft niet goed op spullen gelet.

- *Bijvoorbeeld: als hij een koffer laat staan en daar niet bij blijft.*
- *Bijvoorbeeld: als hij een mobiele telefoon laat liggen zonder dat er toezicht op is. (...)*”

Maatstaf bij de normale voorzichtigheidsclausule

- 3.9 Afhankelijk van de omstandigheden van het geval, de aard van de verzekerde zaken en de nadere uitwerking van de normale voorzichtigheidsclausule in de verzekeringsvoorwaarden en de redelijke uitleg daarvan, kan van consumenten in meer of mindere mate voorzichtigheid worden verlangd. Bij de beoordeling of een verzekeraar een beroep kan doen op de normale voorzichtigheidsclausule zijn verder onder meer de volgende omstandigheden van belang: de aard van de verzekering, de aard van de omgeving, hoeveel mensen er in de (directe) omgeving van de bagage stonden, wat de afstand tot de bagage was, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden, omstandigheden waardoor de aandacht van de consument was afgeleid en de waarde van de bagage. De Commissie verwijst naar hetgeen hierover is overwogen in de uitspraak GC 2018-676 en 2019-446). Al het voorgaande zal geplaastst dienen te worden in de sleutel van de redelijkheid. Kortom, voor de beantwoording van de vraag of voldoende voorzichtigheid in acht is genomen, zijn de concrete omstandigheden van het geval van belang.
- 3.10 Hieronder zal de Commissie de omstandigheden in deze zaak in onderlinge samenhang beoordelen om te bezien of Consument in de gegeven omstandigheden voldoende voorzichtig is geweest.

De onderhavige kwestie

- 3.11 Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen.

Consument heeft de tas in de taxi niet vastgehouden of binnen direct handbereik en in het zicht gehad. Tijdens het uitstappen en het betalen van de taxichauffeur heeft Consument geen zicht gehad op haar tas. Als Consument de tas op haar schoot had gehouden dan was de ontvreemding in 30 seconden niet aan de orde geweest. Op het moment van afrekenen had zij dan immers haar tas bij zich gehad. Verder stelt Verzekeraar zich op het standpunt dat Consument onvoorzichtig is geweest door al af te rekenen zonder zich eerst ervan te vergewissen of al haar bagage uit de kofferbak van de taxi was gehaald. Dit had wel van Consument verwacht mogen worden. Tot slot is Verzekeraar van mening dat onoplettendheid, zonder dat de aandacht wordt afgeleid, niet getuigt van de vereiste verhoogde waakzaamheid. Er is geen sprake geweest van een enkel moment van onbedachtzaamheid. Het had op de weg van Consument gelegen met de taxichauffeur mee te kijken of alle bagage was uitgeladen.

- 3.12 Met Verzekeraar kan worden vooropgesteld dat van Consument een hogere mate van oplettendheid mocht worden verwacht; in de tas bevonden zich diverse luxe merkartikelen met een gezamenlijke aankoopwaarde van ruim € 3.500,-. Consument is zich daar ook van bewust geweest. Zij heeft, noodzakelijkerwijs, een afweging gemaakt om bepaalde waardevolle spullen in een heuptasje op haar lichaam te dragen en de overige waardevolle spullen in een de door haar als handbagage mee te nemen tas te vervoeren. Consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de tas tijdens de taxirit zichtbaar achterin heeft gestaan. Pas bij het uitstappen en het afrekenen met de taxichauffeur heeft Consument het zicht op haar tas verloren. Consument bevond zich toen nog vlak bij de taxi en de zus en moeder van Consument zijn bij de overige bagage blijven staan. Deze gang van zaken heeft er toe geleid dat Consument de taxichauffeur ging betalen zonder eerst zelf te controleren of wel alle bagage uit de taxi was gehaald. De Commissie is anders dan Verzekeraar van oordeel dat de aandacht van Consument door het betalen van de taxichauffeur juist wel werd afgeleid. De stelling van Verzekeraar dat de ontvreemding niet had kunnen gebeuren als Consument haar tas op schoot had gehouden, is gebaseerd op wijsheid van achteraf en is daardoor niet alles bepalend voor de vraag of Consument voldoende voorzichtig is geweest. Het heeft er verder alle schijn van dat sprake is geweest van een doelbewuste actie van de taxichauffeur om zich de handbagage tas toe te eigenen, gebruikmakend van de hectische situatie bij een vliegveld. Gelet op het zeer korte tijdsbestek waarbinnen zich alles heeft afgespeeld is de Commissie dan ook van oordeel dat niet kan worden gezegd dat Consument in de gegeven omstandigheden niet goed op haar spullen heeft gelet, maar dat hooguit sprake geweest van een moment van onbedachtzaamheid (zie het arrest van de Hoge Raad van 11 januari 1991, Wijngaard/Haagman, NJ 1991/271). Daarbij is van belang dat een reisverzekering als de onderhavige, waarbij zowel diefstal als verlies zijn gedekt, nu juist ook wordt afgesloten met het oog op dit soort min of meer ongelukkige voorvallen.

Conclusie

3.13 De slotsom is dat Verzekeraar zich in de gegeven omstandigheden er niet op kan beroepen dat Consument niet goed op haar spullen heeft gelet als bedoeld in artikel 18 van de Verzekeringsvoorwaarden. Verzekeraar dient alsnog dekking te verlenen voor de diefstal-gevoelige persoonlijke bezittingen.

4. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar op grond van de Verzekeringsvoorwaarden binnen een termijn van 4 weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gestuurd alsnog dekking dient te verlenen.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.