

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-615
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. J.S.W. Holtrop, leden en
mr. A.M.S Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 augustus 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., gevestigd te Dordrecht, h.o.d.n.
Promovendum, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 28 augustus 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. De normale voorzichtigheidsclausule. Consument heeft een beroep gedaan op zijn reisverzekering en aan Gevolmachtigde verzocht de schade die hij heeft geleden als gevolg van diefstal van zijn backpack te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ten opzichte van de kostbare voorwerpen in de backpack. Wat betreft de niet kostbare voorwerpen is de Commissie van oordeel dat Consument in de gegeven omstandigheden wel voldoende voorzichtig is geweest. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 maart 2019. Consument is verschenen. Gevolmachtigde is met bericht niet verschenen.

De Commissie heeft partijen na de hoorzitting bericht dat de klacht door een meervoudige kamer zal worden behandeld. De Commissie beslist op basis van de door partijen overgelegde stukken.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Gevolmachtigde een doorlopende reisverzekering gesloten (hierna Verzekering). In de toepasselijke Verzekeringsvoorwaarden doorlopende reisverzekering P2014.1 (hierna Voorwaarden) is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Artikel 4. Dekking van de verzekering
Module A Bagage

Vergoed wordt de materiële schade door verlies, diefstal of beschadiging van bagage. Voor de op het verzekeringsoverzicht vermelde categorieën gelden de daar genoemde maxima. Per onzeker voorval geldt een eigen risico. Dit eigen risico is terug te vinden op uw polisblad.

Uitgesloten is schade:

- 1. die het gevolg is van het door een verzekerde niet betrachten van de normale voorzichtigheid ter voorkoming van schade; van het betrachten van de normale voorzichtigheid ter voorkoming van schade kan onder meer niet gesproken worden in het geval van:*
 - a. achterlaten van of geen continue lijfelijk dan wel direct, op korte afstand oogcontact houden met kostbare voorwerpen, zoals foto-, film-, en videoapparatuur, mobiele telefoon, mobiele spelcomputers en bijbehorende spellen, ski's, snowboard, juwelen, sieraden, horloges en (andere) gouden en zilveren voorwerpen. Datzelfde is overeenkomstig van toepassing op deze voorwerpen in een motorrijtuig, tenzij, van buitenaf niet zichtbaar, in een deugdelijk afgesloten kofferruimte;*
 - b. het zonder toezicht achterlaten van kostbare voorwerpen zoals hierboven omschreven, anders dan in een deugdelijk afgesloten ruimte.*

“(…)”

- 2.2 Op 15 juli 2018 is de backpack van Consument gestolen terwijl hij bij een paviljoen had plaatsgenomen om uit te rusten. Op dezelfde dag heeft Consument aangifte gedaan van de diefstal bij de politie. Blijkens de aangifte bevonden zich in de backpack onder andere een fotocamera, laptop en kleding.

2.3 Consument heeft voor de schade een beroep gedaan op de Verzekering. Gevolmachtigde heeft de schadeclaim afgewezen onder verwijzing naar artikel 4 Module A lid 1 onder a. van de Voorwaarden omdat geen continue lijfelijk dan wel oogcontact met de backpack is geweest.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van €2.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Gevolmachtigde is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, omdat hij weigert de schade van Consument te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De backpack heeft een 50 liter inhoud en was redelijk zwaar. Vanuit praktisch oogpunt kan de backpack niet op schoot of op tafel worden gelegd. Het leek Consument het veiligst om de backpack direct naast zijn stoel, op armafstand, neer te zetten. Op deze positie was de backpack vanuit de ooghoeken zichtbaar.
- Gevolmachtigde beroept zich erop dat direct lijfelijk contact met en zicht had moeten zijn op de backpack. Artikel 4 schrijft voor dat op korte afstand oogcontact houden voldoende is. Hieraan heeft Consument voldaan.
- De backpack moet in een korte tijdsperiode zijn gestolen. Alhoewel deze vanuit de ooghoeken van Consument zichtbaar was, is de dief vanwege de bebouwing en het landschap binnen enkele seconden uit het zicht verdwenen.
- Gevolmachtigde voert aan dat Consument zijn lezing omtrent het tijdsbestek heeft aangepast. Consument heeft in de aangifte vermeld dat hij 30 minuten bij het paviljoen was en aan Gevolmachtigde heeft hij gemeld dat dit 15 minuten was. Consument heeft op de dag van de diefstal aangifte gedaan en hield zich niet bezig met het feit dat dit een punt van kritiek kon opleveren. Vanwege de diefstal van de backpack en de aangifte was zijn aandacht niet uitgegaan naar het tijdsbestek.
- Na een uur wandelen besloot Consument 15 à 30 minuten (inschatting) uit te rusten. Binnen een zeer korte periode, mogelijk enkele seconden tot een minuut, is de tas gestolen. Consument weet zeker dat dit een korte periode is geweest, want hij heeft de tas het grootste gedeelte van de tijd in de gaten gehouden. Het exacte moment dat de tas is gestolen, heeft Consument niet gezien.
- Het komt op Consument over alsof Gevolmachtigde alles doet om niet tot uitkering te hoeven overgaan, terwijl Consument – volgens de Voorwaarden – de backpack op korte afstand had neergezet en zowel lijfelijk als oogcontact had.

Het komt erop neer dat elke reiziger die een tas naast zich neerlegt bij diefstal niet aan de Voorwaarden voldoet. Dit is misleidend en niet realistisch voor een reisverzekering. Tijdens elke reis per bus, vliegtuig of treinreis leg je een tas naast je neer, zelfs al neem je ergens plaats.

Verweer Gevolmachtigde

3.3 Gevolmachtigde heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst omdat hij weigert de schade te vergoeden. Bij de beoordeling van de dekking van de voorgevallen schade, gelden de Voorwaarden als uitgangspunt.
- 4.2 In artikel 4 van de Voorwaarden is bepaald dat de materiële schade door verlies, diefstal of beschadiging van bagage wordt vergoed. Uitgesloten is schade die het gevolg is van het door een verzekerde niet betrachten van de normale voorzichtigheid ter voorkoming van schade. Gevolmachtigde heeft een tweetal situaties beschreven waarin in ieder geval geen sprake is van het betrachten van de normale voorzichtigheid. Er is onder meer geen sprake van normale voorzichtigheid indien verzekerde kostbare voorwerpen achterlaat of geen continue lijfelijk dan wel direct, op korte afstand oogcontact houdt. Deze norm houdt een aanscherping in van de voorzichtigheid die bij kostbare zaken wordt verlangd van de verzekerde.
- 4.3 De Commissie ziet allereerst aanleiding om te overwegen dat toepassing van de aangescherpte voorzichtigheidsnorm, zoals verwoord in artikel 4 van de Voorwaarden, 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 kostbare voorwerpen die zich in de backpack bevinden, maar niet voor de zich daarin bevindende niet kostbare voorwerpen. Het gevolg is dat ter zake van hetzelfde voorval, afhankelijk van de aard van de zich in de backpack bevindende voorwerpen, voor de Consument twee verschillende voorzichtigheidsnormen gelden. Zie ook GC Kifid 2019-581. Nu Gevolmachtigde niet is verschenen ter zitting, is de Commissie niet in de gelegenheid geweest om te vragen of Gevolmachtigde de verscherpte norm buiten toepassing wil laten.

Gelet op de vrijheid die de verzekeraar, namens wie Gevolmachtigde optreedt, in beginsel heeft ten aanzien van de grenzen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen (zie in dit kader het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, NJ 2006, 326), zal de Commissie hieronder afzonderlijk ingaan op deze twee verschillende voorzichtigheidsnormen.

De kostbare voorwerpen

4.4 De Commissie overweegt dat voor zover sprake is van kostbare voorwerpen, meer oplettendheid van Consument verwacht mag worden, zoals blijkt uit artikel 4.b.1.a van de Voorwaarden. In de backpack van Consument bevonden zich waardevolle spullen. Niet is komen vast te staan dat Consument continue lijfelijk dan wel direct, op korte afstand oogcontact met de backpack heeft gehouden, nu Consument heeft aangegeven dat hij het exacte moment waarop de backpack is gestolen, niet heeft waargenomen. Consument heeft – desgevraagd ter zitting – aangegeven dat geen sprake was van omstandigheden waardoor hij werd afgeleid. Onder die omstandigheden en gelet op de strikte formulering van de Voorwaarden, kan er niet worden gesproken van een moment van onbedachtzaamheid waarvoor de Verzekering wel dekking zou moeten bieden. De Commissie is van oordeel dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ten opzichte van de kostbare voorwerpen in de backpack.

De niet kostbare voorwerpen

4.5 Voor de beoordeling zoekt de Commissie aansluiting bij uitspraak GC Kifid 2019-581. Bij de beoordeling of een verzekeraar een beroep kan doen op de normale voorzichtigheidsclausule zijn 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. Al het voorgaande zal geplaast 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.

4.6 De Commissie zal zich nu uitlaten over de vraag of de andere, niet kostbare voorwerpen, zijn gedekt. De Commissie is van oordeel dat niet gezegd kan worden dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De Commissie overweegt allereerst dat Consument heeft aangegeven dat hij de backpack vanwege het formaat en het gewicht niet op de tafel kon zetten en/of op schoot kon nemen. Uit de stukken en ter zitting heeft Consument nogmaals aangegeven dat hij zijn backpack direct naast zich heeft neergezet. Verzekeraar heeft de kans onbenut gelaten hier ter zitting nader op in te gaan door niet bij de zitting niet aanwezig te zijn, zodat er vanuit moet worden gegaan dat Consument de backpack direct naast zich heeft neergezet.

Verder heeft Consument ter zitting aangegeven dat de diefstal binnen een kort tijdsbestek heeft plaatsgevonden, maar dat hij niet het exacte tijdsbestek weet. Verzekeraar heeft in de schriftelijke stukken wel aangegeven dat Consument ten aanzien wisselend heeft verklaard, maar de verklaring die Consument hiervoor geeft, komt de Commissie plausibel voor. Gelet op al het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument normaal voorzichtig heeft gehandeld door de tas naast zich neer te zetten.

- 4.7 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Gevolmachtigde niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst wat betreft de vergoeding van de kostbare voorwerpen. Ten aanzien van de niet kostbare voorwerpen concludeert de Commissie dat Gevolmachtigde toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en gehouden is dekking te verlenen voor de schade.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument dekking verleent onder de Verzekering voor de schade met betrekking tot de niet kostbare voorwerpen met inachtneming van de toepasselijke Voorwaarden.

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.