

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-841  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 mei 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. De Friesland, gevestigd te Apeldoorn,  
verder te noemen 'Verzekeraar'  
Datum uitspraak : 23 oktober 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend

## **Samenvatting**

Reisverzekering. De normale voorzichtigheidsclausule. Consument heeft beroep gedaan op haar reisverzekering naar aanleiding van diefstal van haar rugtas. Verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat Consument onvoldoende zorg heeft betracht. De Commissie is van oordeel dat, alles in samenhang gezien, Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De vordering 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 13 mei 2019 en 2 juli 2019;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben 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 per 1 januari 2019 een doorlopende reisverzekering (hierna Verzekering) afgesloten bij Verzekeraar.

In de Verzekeringsvoorwaarden De Friesland Doorlopende en Kortlopende Reisverzekering (hierna Voorwaarden) is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

“(…)

## 8 Bagage

(…)

### 8.1 Begripsomschrijvingen

**8.1.1** Bagage: zaken voor eigen gebruik tijdens de reis inclusief onderweg aangeschafte artikelen en eventuele meegenomen geschenken.

### 8.2 Wat is verzekerd

**8.2.1** Verzekerd is schade wegens beschadiging aan of verlies of diefstal van:

**8.2.1.1** bagage, tot maximaal € 3.000,- per persoon, echter met dien verstande dat voor bagageschade nooit meer dan maximaal € 10.000,- per polis zal worden uitgekeerd. Indien het maximum polisbedrag ontoereikend is zal de vergoeding evenredig over de verzekerden worden verdeeld tot aan het maximum polisbedrag;

(…)

### 8.4 Beperkingen

(…)

#### 8.4.2 Onvoldoende zorg

Geen aanspraak op schadevergoeding bestaat indien u niet ten minste de normale voorzichtigheid in acht hebt genomen ter voorkoming van verlies, diefstal of beschadiging van de bagage en reisdocumenten. Wat onder ‘ten minste de normale voorzichtigheid’ wordt verstaan, hangt samen met de situatie waarin u of de verzekerde verkeren. U en de verzekerden zijn ermee bekend dat aan ‘ten minste de normale voorzichtigheid’ op plaatsen die vrij toegankelijk zijn of waar veel mensen kort verblijven (bijvoorbeeld aankomst- en vertrekhallen van vliegvelden, perrons in treinstations, parkeerplaatsen voor auto’s, horecaterrassen, stranden en dergelijke) strenge eisen worden gesteld.

(…)”

- 2.2 Op 12 april 2019 is de rugtas van Consument gestolen tijdens een bezoek aan een wegrestaurant in Duitsland. Consument heeft tijdens het eten haar rugzak met daarin onder meer geld en medische spullen over de rugleuning van haar stoel gehangen. Toen Consument na ongeveer drie kwartier wilde vertrekken, kwam Consument erachter dat de rugzak niet meer aan de stoel hing. Consument heeft dezelfde dag aangifte gedaan van diefstal.
- 2.3 Consument heeft voor de schade een beroep gedaan op de Verzekering. Verzekeraar heeft de claim afgewezen onder verwijzing naar artikel 8.4.2. van de Voorwaarden omdat Consument onvoldoende zorg heeft betracht.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 1.500,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft geen moment de rugtas alleen gelaten. De rugtas was te groot om op schoot te houden en daarom had Consument de rugtas over de rugleuning van de stoel gehangen. Toen ze opstond van haar stoel om te vertrekken, bleek haar rugtas weg te zijn.
- Er is sprake van een moment van onbedachtzaamheid gelet op het zeer korte tijdsbestek waarin dit alles gebeurde. Consument verwijst hierbij naar GC Kifid 2019-581.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

### **4. Beoordeling**

4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden of Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door de schade van Consument niet te vergoeden. Bij de beoordeling van de dekking van de voorgevallen schade, gelden de Voorwaarden als uitgangspunt. Daarbij geldt dat het Verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl), onder nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435.

4.2 In artikel 8.4.2. van de Voorwaarden is bepaald dat er geen aanspraak is op schadevergoeding indien Consument niet ten minste de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ter voorkoming van diefstal van de bagage. Verzekeraar heeft hier aan toegevoegd dat hetgeen wordt verstaan onder de normale voorzichtigheid samen hangt met de situatie waarin verzekerden zich bevinden en dat verzekerden ermee bekend zijn dat aan 'ten minste de normale voorzichtigheid' op plaatsen die vrij toegankelijk zijn of waar veel mensen kort verblijven (bijvoorbeeld aankomst- of vertrekhallen van vliegvelden, perrons in treinstations, parkeerplaatsen voor auto's, horecaterrassen, stranden en dergelijke) strenge eisen worden gesteld.

- 4.3 Bij deze beoordeling zoekt de Commissie aansluiting bij uitspraak Kifd GC 2019-581. Uit deze uitspraak blijkt dat voor de vraag of Consument de normale voorzichtigheid heeft betracht van belang is wat de Voorwaarden hierover zeggen, de redelijke uitleg daarvan en inkleuring van de feitelijke gang van zaken. Omstandigheden die van belang zijn, zijn onder meer 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 geplaatst dienen te worden in de sleutel van de redelijkheid.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat, alles in samenhang gezien, Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. Consument heeft door het plaatsen van de rugtas aan de rugleuning een situatie doen ontstaan waarbij diefstal van de rugtas een reële mogelijkheid werd. Gelet op het formaat – 35 tot 40 cm – van de rugtas en alle overige omstandigheden, waren er betere alternatieven. Dit alles geldt des te meer nu er waardevolle en medische spullen in de rugtas zaten. De Commissie neemt tevens in aanmerking dat Consument heeft aangegeven dat het druk was in het wegrestaurant en er regelmatig mensen langs liepen.
- 4.5 Consument heeft aangevoerd dat gelet op het korte tijdsbestek er sprake is van een moment van onbedachtzaamheid. Desgevraagd heeft Consument toegelicht dat zij ongeveer drie kwartier in het wegrestaurant is geweest. Bij het opstaan heeft zij pas gemerkt dat haar rugtas weg was. Consument heeft ook aangegeven dat zij berichten via haar telefoon aan het versturen was. Naar het oordeel van de Commissie volgt uit bovenstaande dat Consument gedurende de tijd dat zij aan tafel zat niet op haar rugtas heeft gelet. Op basis hiervan is de Commissie van mening dat er geen sprake is van een moment van onbedachtzaamheid. Zie ook Kifid GC 2018-317.
- 4.6 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Verzekeraar niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en dat Verzekeraar de door Consument gevorderde uitkering aan Consument heeft mogen weigeren.

## **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.*