

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-430
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 november 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 15 mei 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Op het strand tijdens zijn vakantie en terwijl Consument een dutje deed, is zijn tas met daarin waardevolle spullen gestolen. Consument heeft Verzekeraar verzocht de diefstalschade te vergoeden. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat Consument onvoldoende op zijn spullen heeft gelet. De Commissie is van oordeel dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen, zodat Verzekeraar de schadeclaim op basis van de Voorwaarden mocht afwijzen. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken inclusief de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;
- de reactie van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft 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 bij Verzekeraar een Doorlopende Reisverzekering (verder te noemen 'de Verzekering').

- 2.2 In de op de Verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden (verder te noemen 'de Voorwaarden') staat -voor zover relevant- het volgende:

“Reisbagage

(...)

1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering betalen wij voor schade aan uw bagage als u op reis bent. Of voor diefstal of verlies van uw bagage als u op reis bent. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En ook wanneer we niet betalen. (...)

(...)

4. Voor welke schade betalen wij?

Wij betalen als u schade krijgt terwijl u op reis bent. We betalen:

(...)

- bij diefstal van uw bagage

(...)

6. Voor welke schade betalen wij niet?

In onze Algemene Voorwaarden leest u wanneer we niet betalen. Wij betalen ook niet in de volgende situaties.

a. Als u niet voorzichtig genoeg was

U moet goed op uw bagage letten. Raakt uw bagage beschadigd verliest u uw bagage of wordt uw bagage gestolen omdat u niet voorzichtig genoeg was? Dan betalen wij niet.

Een voorbeeld: U gaat in zee zwemmen en u laat uw mobiele telefoon op het strand liggen zonder dat daar iemand bij blijft. Of u laat uw fotocamera in het zicht in uw hotelkamer liggen en u gaat een tijd weg. Terwijl u de fotocamera ook in het kluisje of in een afgesloten kast op de kamer had kunnen opbergen.

(...)

Heeft u waardevolle bagage?

Dan moet u daar extra goed op letten. Met waardevolle bagage bedoelen wij:

(...)

- (...) tabletcomputers (bijvoorbeeld iPad) (...);

- mobiele telefoons, smartphones (...);

(...).

In de volgende gevallen betalen we niet voor waardevolle bagage:

(...)

- Ligt de waardevolle bagage niet in een motorrijtuig, maar op een andere plek? En wordt deze bagage gestolen of gaat deze verloren? Of is de bagage beschadigd? Dan betalen we alleen als u voldoet aan deze voorwaarden:
- U had deze bagage altijd vast of dichtbij u. U kon de bagage zien. (...)*

- 2.3 Consument heeft een beroep gedaan op de Verzekering nadat op vakantie tijdens een stranddag op Playa del Ingles op Gran Canaria zijn tas met daarin onder meer een mobiele telefoon en een tablet, is gestolen. Over de omstandigheden waaronder de diefstal plaats heeft gevonden, heeft Consument aan Verzekeraar laten weten dat de tas op het zand stond onder een parasol bij zijn hoofdeinde. Rond 14.30 uur zag Consument de tas voor het laatst. Omdat na de lunch nog wel eens wat slaperigheid optreedt, zijn Consument en zijn reisgenote in slaap gevallen. Toen hij wakker werd rond 15.30 uur merkte hij dat de tas weg was, aldus Consument
- 2.4 Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen, omdat Consument niet goed op zijn spullen heeft gelet. Op grond van artikel 6a van de Voorwaarden bestaat in dat geval geen recht op dekking, aldus Verzekeraar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar dekking onder de Verzekering verleent en de schade van € 1.805,00 aan hem vergoedt.

En de argumenten daarvoor

- 3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument - zakelijk weergegeven - de volgende argumenten aangevoerd:
- Consument is niet onvoorzichtig geweest. Zijn kostbare spullen zaten in een afgesloten tas die zich binnen een armlengte afstand van Consument bevond. In een situatie op het strand zijn geen andere reële alternatieven voor handen dan hetgeen Consument heeft gedaan. Consument is niet nalatig geweest. De diefstal kan hem dan ook niet toegerekend worden.
 - Het begrip 'voorzichtigheid' in artikel 6a van de Voorwaarden is voor meerdere uitleg vatbaar. In dat kader is de omschrijving wanneer wel wordt uitgekeerd opvallend. Zo staat er in de Voorwaarden dat de verzekeringnemer de bagage vast had of dichtbij zich hield. Consument voldoet hieraan. Hij had de tas immers binnen handbereik. Verder staat er in de Voorwaarden dat er recht op dekking bestaat als de verzekeringnemer de bagage kon zien. Ook dat was voor Consument het geval. Hij kon zijn bagage zien.

Op het moment dat hij in slaap was gevallen had hij niet het bewustzijn om zijn bagage waar te nemen, maar dat wordt ook niet in de Voorwaarden als eis omschreven.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft toen hij op het strand was onvoldoende op zijn spullen gelet. De tas stond op het zand onder de parasol van Consument. Op enig moment hebben Consument en zijn reisgenote een dutje gedaan van ongeveer een uur. In die periode hadden zij geen zicht op de tas die gestolen is. Daarnaast heeft Consument onvoldoende voorzorgsmaatregelen getroffen om de mogelijkheid van diefstal van de tas met daarin kostbare zaken te voorkomen. Omdat er kostbare spullen in de tas zaten, mag van Consument extra waakzaamheid verwacht worden. Op basis van artikel 6a van de Voorwaarden bestaat geen recht op dekking. Immers, van normale voorzichtigheid, noch van verhoogde waakzaamheid is sprake geweest. Van een moment van onbedachtzaamheid is evenmin sprake nu Consument ongeveer een uur heeft liggen slapen.
- Het staat Verzekeraar vrij om in de Voorwaarden de grenzen te omschrijven waarbinnen Verzekeraar dekking wil verlenen.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar dekking dient te verlenen onder de Verzekering en de schade aan Consument dient te vergoeden. Bij de beantwoording van de vraag of Verzekeraar de schade dient te vergoeden, geldt als uitgangspunt datgene wat tussen partijen is afgesproken; oftewel datgene dat in de Voorwaarden is bepaald. Waarbij het Verzekeraar vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen (zie HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326).

4.2 In artikel 6a van de Voorwaarden staat dat geen recht op schadevergoeding bestaat als verzekeringnemer niet voorzichtig genoeg is geweest. Dit wordt ook wel de 'normale voorzichtigheidsclausule' genoemd. Verder verlangen de Voorwaarden een verhoogde mate van voorzichtigheid wanneer het om waardevolle spullen gaat, zoals mobiele telefoons en Ipads.

4.3 De Commissie zal allereerst stilstaan bij de vraag of Consument de 'normale voorzichtigheid' in acht heeft genomen.

4.4 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. Al het voorgaande zal geplaatst 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 (zie Geschillencommissie Kifid d.d. 8 augustus 2019, 2019-581).

- 4.5 Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen, omdat hij terwijl hij lag te slapen geen zicht op zijn tas had. Bovendien had Consument geen andere voorzorgsmaatregelen getroffen om diefstal te voorkomen. Van een moment van onbedachtzaamheid is volgens Verzekeraar geen sprake, omdat de tas is gestolen terwijl Consument lag te slapen.
- 4.6 Consument heeft op zijn beurt aangevoerd dat hij niet nalatig is geweest en hij alles heeft gedaan wat redelijkerwijs van hem verlangd kon worden om diefstal te voorkomen, terwijl hij op het strand was. De tas bevond zich binnen handbereik hetgeen de Voorwaarden ook voorschrijven. Ook kon hij de bagage zien. Dat dit ten tijde van zijn middagdutje niet zo was, doet volgens Consument niet ter zake.
- 4.7 Gelet op de geschetste omstandigheden is de Commissie van oordeel dat Consument heeft nagelaten de normale voorzichtigheid in acht te nemen. Consument bevond zich op het strand, waarvan algemeen bekend is dat zich daar doorgaans veel mensen bevinden. Zeker daar waar het een badplaats betreft zoals Playa del Ingles op Gran Canaria waar doorgaans veel toeristen verblijven. Alhoewel Consument de tas onder de parasol had gezet, stond de tas tegelijkertijd bij zijn hoofdeinde en daarmee letterlijk voor het grijpen. Verder blijkt uit de verklaring van Consument dat *'na de lunch nog wel eens wat slaperigheid optreedt'*. De Commissie leidt hieruit af dat Consument zich er bewust van was dat hij in slaap zou kunnen vallen met als gevolg dat hij geen zicht meer zou hebben op zijn tas met daarin waardevolle spullen. Daar komt bij dat van Consument extra oplettendheid verwacht mocht worden nu er waardevolle spullen, zoals een Ipad, in de tas zaten. Het lag op de weg van Consument om betere voorzorgsmaatregelen te nemen om diefstal van de tas te voorkomen zeker nu het kennelijk in de lijn der verwachting lag dat Consument op enig moment na de lunch in slaap zou vallen. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument niet voorzichtig genoeg is geweest.

De lezing van Consument dat de Voorwaarden niet vereisen dat Consument het bewustzijn moet hebben gehad om de tas waar te nemen en dus dat het middagdutje van Consument niet aan het verlenen van dekking in de we staat, komt de Commissie geenszins redelijk voor. Dit argument kan Consument niet baten. Van een moment van onbedachtzaamheid, zo Consument dat al aangevoerd heeft, is evenmin sprake gelet op het feit dat Consument zich ervan bewust was dat na de lunch slaperigheid optreedt en de duur van het middagdutje. Voorgaande omstandigheden in onderlinge samenhang bezien, leiden tot het oordeel dat Consument niet heeft gehandeld volgens de normale voorzichtigheid. Verzekeraar heeft de schadeclaim daarom op grond van artikel 6a van de Voorwaarden mogen afwijzen.

4.8 De Commissie wijst de vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.