

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-590 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L. Bartels, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 januari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 17 juli 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft een beroep op zijn Verzekering gedaan nadat op vakantie tijdens een dag aan het strand zijn tas is gestolen. Consument was op dat moment aan het zwemmen in zee. Consument heeft Verzekeraar verzocht om de diefstalschade te vergoeden. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat Consument onvoldoende op zijn persoonlijke bezittingen heeft gelet. De Commissie is van oordeel dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen en dus niet goed op zijn spullen heeft gelet. Verzekeraar heeft derhalve de claim van Consument op grond van artikel 19 van de Voorwaarden mogen afwijzen. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- de aanvullende informatie van Consument van 4 februari 2020;
- de aanvullende informatie van Consument van 10 februari 2020;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende informatie van Verzekeraar van 4 mei 2020.

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 (hierna: ‘de Verzekering’).
- 2.2 Op de Verzekering zijn onder andere de voorwaarden Bagage op reis BDD-RV-01-181 (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. In de Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende:

“6. Wat is verzekerd?

Persoonlijke bezittingen van een verzekerde.

- Waarvan hij eigenaar is.
- Die hij voor zichzelf meeneemt tijdens een reis.
- Ook persoonlijke bezittingen van iemand anders die verzekerde tijdens een reis meeneemt vanuit Nederland. En die alleen voor eigen gebruik zijn.
 - Niet: spullen die verzekerde meeneemt en die voor een ander bestemd zijn.

(...)

19. 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.”

- 2.3 Consument heeft een beroep op zijn Verzekering gedaan nadat op vakantie op Curaçao tijdens een dag aan het strand zijn tas met daarin onder andere een gouden armband, contant geld en een zonnebril is gestolen. Consument heeft op 14 januari 2020 melding gemaakt bij Verzekeraar van deze diefstal. Met betrekking tot de omstandigheden waaronder de diefstal van de tas heeft plaatsgevonden, heeft Consument aan Verzekeraar laten weten dat hij met de groep waarmee Consument op reis was, is gaan zwemmen in zee en dat de tas toen is gestolen. Ook heeft Consument tijdens het telefonisch contact met dossierbehandelaar van Verzekeraar op 14 januari 2020 aangegeven dat het ‘best wel een druk strand’ was.
- 2.4 Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen, omdat Consument volgens Verzekeraar onvoldoende op zijn persoonlijke bezittingen heeft gelet.

Op grond van artikel 19 van de Voorwaarden bestaat in dat geval geen recht op dekking, aldus Verzekeraar. Consument heeft naar aanleiding van deze afwijzing een klacht ingediend bij Kifid.

- 2.5 Uit de dossierstukken volgt dat Consument gedurende de afhandeling van de schade bij Verzekeraar en de Kifid-procedure twee keer zijn verklaring heeft gewijzigd zonder een plausibele uitleg te geven waarom zijn verklaring is gewijzigd. Consument heeft gedurende het telefonisch contact met Verzekeraar op 14 januari 2020 in eerste instantie aangegeven op 20, hooguit 30 meter afstand te zijn geweest. Later heeft Consument dit gecorrigeerd naar ongeveer 10 meter. Gedurende de Kifid-procedure heeft Consument aangegeven dat de afstand niet meer dan 10 meter is geweest. Ook heeft Consument in de Kifid-procedure nog aangevoerd dat hij en zijn reisgezelschap om de beurt uit het water is gegaan om de tas te controleren en de tas in het zicht te houden. Dit is eerder niet door Consument naar voren gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar dekking onder de Verzekering verleent en de schade van € 1.060,00 aan hem vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Ter onderbouwing van zijn standpunt heeft Consument – kort en zakelijk weergegeven – de volgende argumenten aangevoerd:
- Consument is niet onvoorzichtig geweest. De tas is in een handdoek gewikkeld en vervolgens is daar nog een handdoek overheen gegooid. Daarna is de tas onder de ligbedden neergelegd. Ook heeft de broer van Consument zijn zonnebrandcrème nog op de tas gelegd. Consument heeft de tas constant in het zicht gehouden. Consument heeft de afstand bij de schademelding aan Verzekeraar in eerste instantie geschat op 30 meter, maar dat was een verkeerde inschatting. Consument heeft toen aan Verzekeraar een indicatie van 10-20 meter gegeven.
 - Een vriendin, die op Curaçao woont, heeft naderhand aangegeven dat de afstand niet meer dan 10 meter is geweest. De afstand die Consument eerder aan Verzekeraar heeft doorgegeven was dus onjuist. Het was minder ver.
 - Consument en anderen van zijn reisgezelschap zijn om de beurt uit het water gegaan om de tas te controleren en de tas in het zicht te houden. De diefstal heeft zo snel plaatsgevonden dat dit niet met blote ogen te zien was.
 - Consument is erg voorzichtig met zijn spullen. Hij baalt ervan dat door de diefstal in totaal twee dagen van zijn vakantie compleet zijn verpest.

- Consument is al meer dan 10 jaar een loyale klant bij Verzekeraar en heeft nooit iets gemeld. Bij een eerder schadeval heeft Consument zelf de kosten op zich genomen en geen aanspraak gemaakt op de Verzekering.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft onvoldoende op zijn persoonlijke (diefstalgevoelige) bezittingen gelet door deze onbeheerd achter te laten terwijl Consument 20 à 30 meter verderop vanuit de zee de bagage, in zijn bewoordingen, gewoon een beetje in de gaten hield.
- Naar het oordeel van Verzekeraar heeft Consument op deze manier een situatie gecreëerd waarbij diefstal van de tas een reële mogelijkheid werd.
- Van Consument mocht in alle redelijkheid worden verwacht dat hij, zeker gezien de aanzienlijke waarde van de bezittingen en de drukte op het strand, alternatieve maatregelen had genomen. Zo had hij een reisgenoot kunnen vragen bij de tas te blijven of had hij de bezittingen in zijn hotelkamer achter kunnen laten.
- Op het moment dat Consument ervoor kiest om de tas 20 à 30 meter verderop onbeheerd achter te laten, heeft Consument onvoldoende op zijn persoonlijke bezittingen gelet en biedt Verzekeraar geen dekking.
- Er is geen sprake van een moment van onbedachtzaamheid, aangezien Consument zijn tas onder zijn strandbedje heeft laten liggen en vervolgens met zijn reisgenoten is gaan zwemmen. Consument heeft zijn tas bewust achtergelaten en heeft dat ook aangegeven tijdens het telefonisch contact met de dossierbehandelaar. Dat diefstal van de tas mogelijk binnen enkele seconden heeft plaatsgevonden, doet daar niet aan af.
- Consument heeft zijn lezing met betrekking tot de afstand en de genomen voorzorgsmaatregelen gewijzigd. Verzekeraar mag, volgens vaste rechtspraak, bij verschillen dan wel wijzigingen inzake de lezing omtrent de toedracht uitgaan van de eerste lezing van Consument. Indien Verzekeraar van maximaal 10 meter afstand zou uitgaan, had Consument nog steeds alternatieve maatregelen moeten nemen en zijn tas, met waardevolle bezittingen, niet onbeheerd achter moeten laten.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal de vraag moeten beantwoorden of Verzekeraar dekking dient te verlenen onder de Verzekering en de schade van Consument dient te vergoeden. Bij de beantwoording van de vraag of Verzekeraar hiertoe gehouden is, geldt als uitgangspunt hetgeen tussen partijen is afgesproken; dat wil zeggen hetgeen in de Voorwaarden is bepaald. Daarbij geldt dat het Verzekeraar in beginsel vrijstaat 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, onder nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435.

- 4.2 Verzekeraar doet een beroep op artikel 19 van de Voorwaarden (randnummer 2.2). In dit artikel is bepaald dat geen recht op schadevergoeding bestaat wanneer een verzekerde niet goed op zijn spullen heeft gelet. Een dergelijke verzekeringsvoorwaarde wordt ook wel de 'normale voorzichtigheidsclausule' genoemd.
- 4.3 De Commissie zal de vraag beantwoorden of Consument goed op zijn spullen heeft gelet en daarbij de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen.
- 4.4 Voor de beantwoording van die vraag zijn de concrete omstandigheden van het geval van belang. De Commissie verwijst in dat kader naar hetgeen is geoordeeld door de Geschillencommissie Kifid op 8 augustus 2019, nr. GC 2019-581. Bij de beoordeling van de vraag of een verzekeraar een beroep kan doen op dergelijke clausule zijn onder meer de volgende factoren van belang: de aard van de verzekering, de aard van de omgeving, hoeveel mensen er in de (directe) omgeving van de bagage aanwezig waren, wat de afstand tot de bagage was, of en zo ja, welke alternatieve maatregelen getroffen hadden kunnen worden ter voorkoming van de diefstal, eventuele omstandigheden waardoor de consument was afgeleid en de waarde van de bagage. Al het voorgaande dient te worden geplaatst in de sleutel van de redelijkheid.
- 4.5 Voordat de Commissie bovenstaande vraag zal beantwoorden, merkt zij het volgende op. Consument heeft in de Kifid-procedure nog naar voren gebracht dat hij en anderen van zijn reisgezelschap om de beurt uit het water zijn gegaan om de tas te controleren en in het zicht te houden. Dit is echter niet vast komen te staan. Daarbij komt dat de Commissie met Verzekeraar van oordeel is dat Consument in de Kifid-procedure onder andere over het voorgaande zijn lezing heeft gewijzigd. Pas in de Kifid-procedure heeft Consument namelijk de stelling ingenomen dat men om de beurt het water uit is gegaan om bij de tas te gaan kijken. Ook heeft Consument in eerste instantie een indicatie voor de afstand gegeven van 20 à 30 meter en heeft hij dit later gewijzigd naar maximaal 10 meter. Verzekeraar mag volgens vaste rechtspraak in een dergelijk geval uitgaan van de eerste verklaring van Consument. De Commissie verwijst in dit kader naar hetgeen is geoordeeld door de Geschillencommissie Kifid op 3 oktober 2019, nr. GC 2019-768, randnummer 4.5.
- 4.6 In de procedure is komen vast te staan dat de tas van Consument is gestolen, terwijl hij in zee aan het zwemmen was. Niet is vast komen te staan dat er op dat moment iemand bij de tas is gebleven. De tas werd dus onbeheerd achtergelaten. Dat de tas gewikkeld was in een handdoek en daarbovenop nog een handdoek lag en de tas vervolgens onder het strandbedje is gelegd, doet daaraan niets af. In het telefonisch contact met Verzekeraar heeft Consument aangegeven dat het 'best wel een druk strand' was.

De Commissie is van oordeel dat Consument, zoals door Verzekeraar is aangevoerd, zijn bezittingen ook had kunnen achterlaten in de hotelkamer of aan een reisgenoot had kunnen vragen om bij de tas te blijven. Daarbij komt dat het van Consument verwacht had mogen worden dat hij extra oplettend was nu zich in de tas waardevolle spullen, waaronder een zonnebril van het merk Prada, een horloge van het merk Festina en een gouden armband, bevonden. De Commissie is gelet op het bovenstaande van oordeel dat Consument niet goed op zijn spullen heeft gelet. Dat brengt mee dat de diefstal niet onder de Verzekering is gedekt.

- 4.7 De opmerking van Consument dat de diefstal zo snel heeft plaatsgevonden dat dit niet met blote ogen te zien was, beschouwt de Commissie als een beroep op een moment van onbedachtzaamheid. Hiervan is naar het oordeel van de Commissie geen sprake. Consument heeft de tas onder het strandbedje achtergelaten om vervolgens te gaan zwemmen. De tas is dus niet door een moment van onbedachtzaamheid niet onder de aandacht van Consument geweest, maar is daar bewust achtergelaten door Consument. Op basis hiervan en al het voorgaande is de Commissie van oordeel dat onder deze omstandigheden geen sprake is van een *moment* van onbedachtzaamheid. De Commissie verwijst in dit kader naar de uitspraak van de Hoge Raad van 11 januari 1991, NJ 1991, 271 en naar hetgeen is geoordeeld door de Geschillencommissie Kifid op 2 maart 2020, nr. GC 2020-191.
- 4.8 De voorgaande omstandigheden in onderlinge samenhang bezien, leiden naar het oordeel van de Commissie tot de conclusie dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen en dus niet goed op zijn spullen heeft gelet. Verzekeraar heeft derhalve de claim van Consument op grond van artikel 19 van de Voorwaarden mogen afwijzen.
- 4.9 De stelling van Consument dat hij al meer dan 10 jaar een loyale klant is bij Verzekeraar en nooit eerder een schade heeft gemeld, merkt de Commissie aan als een beroep op een coulancevergoeding. Een tegemoetkoming uit coulance is niet juridisch afdwingbaar, zodat de Commissie hierover niet zal oordelen. De Commissie verwijst in dit kader naar een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid van 8 november 2019, nr. GC 2019-902. Voor zover deze stelling door Consument is bedoeld als een beroep op de redelijkheid en billijkheid, dan geldt dat door Consument geen bijzondere omstandigheden zijn gesteld die een geslaagd beroep op de redelijkheid en billijkheid rechtvaardigen. Ook op die grond wordt de vordering derhalve afgewezen.
- 4.10 De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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.