

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-317 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.B. Holthinrichs secretaris)

Klacht ontvangen op : 4 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Actua Holding B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 24 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een kostbaarhedenverzekering bij Verzekeraar voor zijn fotocamera. Op 20 juli 2017 heeft hij bij het afrekenen van een parkeerticket de fotocamera op de parkeerautomaat gelegd. Daarna is Consument deze vergeten, heeft hij het parkeerticket in de auto gelegd en is hij de stad ingelopen. Na 10 minuten bemerkte hij dat hij de fotocamera was vergeten en is hij terug naar de parkeerautomaat gelopen. De fotocamera was op dat moment al verdwenen. Consument heeft het verlies van de fotocamera bij Verzekeraar gemeld. Verzekeraar heeft dekking afgewezen en beroept zich op een dekkingsuitsluiting welke meebrengt dat geen dekking bestaat wanneer verzekerde niet de normale voorzichtigheid betracht. De Commissie past de maatstaf van het arrest van de Hoge Raad van 11 januari 1991, NJ 1991, 271 toe en oordeelt dat geen sprake is van een moment van onbedachtzaamheid. Bovendien kunnen louter subjectieve omstandigheden niet afdoen aan de objectieve uitleg van de te betrachten normale voorzichtigheid. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 op 20 september 2016 bij de aanschaf van de fotocamera een objectverzekering (hierna: 'Verzekering') gesloten bij Verzekeraar welke onder meer dekking bood voor verlies en diefstal van de camera. In de voorwaarden van deze Verzekering (hierna: 'Verzekeringsvoorwaarden') is in artikel 3 sub q onder meer bepaald dat de Verzekering geen dekking biedt bij 'het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid om schade te voorkomen'.
- 2.2. Op 20 juli 2017 heeft Consument zijn auto in Groningen aan de Turfsingel geparkeerd en een parkeerticket uit de automaat gehaald. Om het ticket af te rekenen heeft hij zijn fotocamera op de parkeerautomaat gelegd. Daarna heeft Consument het parkeerticket achter de voorruit van de auto gelegd en is hij met zijn vrouw de stad ingelopen.
- 2.3. Ongeveer 10 minuten daarna bemerkte Consument dat hij zijn fotocamera was vergeten. Hij is toen teruggegaan naar de parkeerautomaat. Bij terugkomst bij de parkeerautomaat kwam Consument tot de ontdekking dat de fotocamera was verdwenen. Consument heeft vervolgens contact opgenomen met de politie en melding gemaakt op een website voor gevonden voorwerpen.
- 2.4. Consument heeft het verlies van de fotocamera gemeld bij Verzekeraar. Op 28 juli 2017 heeft Verzekeraar met verwijzing naar artikel 3 sub q dekking geweigerd op de grond dat Consument niet de normale voorzichtigheid zou hebben betracht om schade te voorkomen.
- 2.5. Consument heeft zich beklaagd over het dekkingsstandpunt van Verzekeraar en zich vervolgens tot Kifid gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert vergoeding van de aanschafwaarde van de fotocamera zulks ten bedrage van € 1.355,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is op grond van de Verzekeringsvoorwaarden gehouden uit te keren onder de Verzekering. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument bestrijdt dat hij niet de normale voorzichtigheid heeft betracht. Het verlies van de camera gebeurde op een manier die iedereen had kunnen overkomen. Consument had om af te kunnen rekenen bij de parkeerautomaat de fotocamera even op de automaat gelegd. Vanwege het kleine formaat van de camera en de kenmerken van de automaat – de camera lag achter een richeltje bovenop de automaat – was de camera voor hem (onbedoeld) uit het zicht verdwenen, waardoor hij er geen acht meer op sloeg. Zo heeft het kunnen gebeuren dat Consument na het afrekenen vergat de fotocamera weer op te pakken en mee te nemen.
- Op het moment van verlies was Consument niet in goede doen. Kort daarvoor had hij namelijk van een arts te horen gekregen dat zijn vrouw aan hevige levercirrose leed, nadat zijn vrouw een maand lang diverse onderzoeken had ondergaan. Dit ging gepaard met de nodige spanningen. Consument zijn wereld stond dus ‘op zijn kop’, waarbij hij zich nu ook realiseerde mantelzorger voor zijn vrouw te worden. Daarom was Consument ten tijde van het verlies van de fotocamera niet alert en onvoldoende ‘bij de les’.
- De toedracht van het verlies van de fotocamera bestaat uit een moment van onbedachtzaamheid. Consument kon zich pas weer herstellen nadat hij zich realiseerde dat hij de camera had verloren. Dit was helaas pas na 10 minuten. Consument had echter niet op de camera kunnen letten omdat deze, door de wijze waarop deze bovenop de parkeerautomaat lag, uit zijn blikveld was verdwenen.
- Er geldt geen vast tijds criterium voor hetgeen als een ‘moment’ van onbedachtzaamheid is, zodat dus niet kan worden gezegd dat 10 minuten te lang is. Wat is qua tijdsduur wél een moment van onbedachtzaamheid en op welke gronden is dat dan gebaseerd, vraagt Consument zich af.
- Waar Verzekeraar Consument aanrekent dat hij zorgvuldiger had moeten omspringen met een dermate kostbare fotocamera, verliest hij uit het oog dat de fotocamera voor Consument van onschatbare waarde was aangezien er dierbare foto’s op stonden. Consument was dus steeds doordrongen van het belang van de camera. Bovendien, Consument heeft geen verzekering gesloten voor de fotocamera om daarmee vervolgens onzorgvuldig om te springen. Hij sluit de verzekering juist voor het onverhoopte en ongewenste geval dat deze verloren raakt of gestolen wordt.

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 partijen in deze zaak verdeeld houdt, is die of Consument niet de normale voorzichtigheid heeft betracht. Indien dat, zoals Verzekeraar stelt, het geval is, ontbreekt op grond van artikel 3 sub q van de Verzekeringsvoorwaarden dekking voor verlies van de fotocamera.
- 4.2. Voor uitleg van de woorden 'het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid om schade te voorkomen' van artikel 3 sub q van de Verzekeringsvoorwaarden, is bepalend de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepaling mochten toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (zie HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex)). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. Bij de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden is niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling van belang maar ook bijzondere omstandigheden. Een bijzondere omstandigheid in deze is dat partijen niet hebben onderhandeld over de Voorwaarden. Consument heeft geen bijzondere omstandigheden naar voren gebracht die van belang zijn voor de uitleg van artikel 2 lid 3 sub m van de Voorwaarden. Dit betekent dat die bepaling in beginsel *objectief* moet worden uitgelegd. Zie onder andere Hof Leeuwarden, 3 augustus 2010: ECLI: NL: GHLEE: 2010:BN3280 r.o. 13 en GC Kifid 30 januari 2015, 2015-300 r.o. 4.2. Verder is in dit kader nog van belang dat het arrest van de Hoge Raad van 4 april 2003, NJ 2004, 536 meebrengt dat een bepaling aangaande eigen schuld van een verzekerde in beginsel naar *objectieve* maatstaven moet worden ingevuld. Een normale voorzichtigheid-clausule is een bepaalde vorm van een eigen schuld-bepaling.
- 4.3. In het kader van de bovengenoemde objectieve uitleg van artikel 3 sub q van de Verzekeringsvoorwaarden is het arrest van de Hoge Raad van 11 januari 1991, NJ 1991, 271 van belang. Uit dit arrest volgt dat de aard van een kostbaarhedenverzekering die dekking biedt tegen verlies (en waarbij in de verzekeringsvoorwaarden een normale voorzichtigheid-clausule – vroeger ook wel “goed huisvader-clausule” genoemd - is opgenomen) meebrengt dat een verzekerde in beginsel mag verwachten dat hij dekking heeft wanneer het verlies het gevolg is van een *moment van onbedachtzaamheid*. De op grond van artikel 3 sub l van de Verzekeringsvoorwaarden door Consument te betrachten normale voorzichtigheid impliceert dus dat Consument dekking mag verwachten voor verlies vanwege een moment van onbedachtzaamheid.
- 4.4. De Commissie overweegt echter dat hier geen sprake is van een moment van onbedachtzaamheid. Vast staat dat Consument zijn fotocamera 10 minuten heeft laten liggen op de parkeerautomaat. Naar het oordeel van de Commissie is daarmee geen sprake meer van slechts een moment van onbedachtzaamheid. Vergelijk GC Kifid GC nr. 2017-443.

Daarbij betreft de Commissie dat Consument, na de fotocamera op de parkeerautomaat te hebben gelegd, had afgerekend bij de automaat, het parkeerticket in de auto had gelegd en vervolgens de stad was ingelopen, zodat geen sprake meer was van een 'moment' van onbedachtzaamheid. Ook anderszins volgt uit de vaststaande feiten niet dat Consument wel de normale voorzichtigheid heeft betracht, waarbij rekening moet worden gehouden met de omstandigheid dat hij de fotocamera onbeheerd heeft achtergelaten aan de openbare weg.

- 4.5. Consument heeft in dit verband nog naar voren gebracht dat de onbedachtzaamheid en verlies van de fotocamera was veroorzaakt door zijn gemoedstoestand. Hoewel de Commissie begrip kan opbrengen voor de situatie waarin hij verkeerde, kan deze *subjectieve* omstandigheid op grond van de Verzekering en de wet niet voor rekening en risico van Verzekeraar worden gebracht nu het arrest van de Hoge Raad van 4 april 2003, NJ 2004, 536 – zie ook r.o. 4.2 – meebrengt dat een bepaling aangaande eigen schuld van een verzekerde – zoals de normale voorzichtigheid-clausule - in beginsel naar *objectieve* maatstaven moet worden ingevuld. Hetzelfde geldt voor de, naar de Commissie begrijpt, ongelukkige omstandigheden waaronder Consument de fotocamera uit het oog is verloren: de kenmerken van de parkeerautomaat in combinatie met het kleine formaat van de camera. Deze doen immers niet af aan het gegeven dat de fotocamera onbeheerd is achtergelaten aan de openbare weg.
- 4.6. Het voorgaande leidt daarom tot de slotsom dat Consument niet heeft voldaan aan artikel 3 sub q van de Verzekeringsvoorwaarden, zodat Verzekeraar de schademelding heeft mogen afwijzen. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.