

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0358  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 mei 2020  
Ingediend door : De consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. h.o.d.n. OHRA  
Schadeverzekeringen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar  
Datum uitspraak : 16 april 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Reisverzekering: gestolen bagage/geld. De tas van de consument is gestolen op het moment dat hij deze even naast zich had neergezet om te urineren in een steeg in het centrum van Antwerpen. De waarde van de tas met inhoud is totaal € 5.786,00. De verzekeraar vergoedt de schade niet omdat de consument in dit geval niet voorzichtig genoeg is geweest om de diefstal te voorkomen. Naar het oordeel van de commissie is de consument onvoldoende voorzichtig geweest en zij vindt daarvoor de volgende omstandigheden van belang: de locatie en het tijdstip van de diefstal, de passende maatregelen die de consument had kunnen nemen om de diefstal te voorkomen, de waarde van de bagage en ook de eerdere beroving van de consument. De vordering van de consument wordt afgewezen.

### **I. De procedure**

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 16 december 2020. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- I.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een reisverzekering, verder te noemen 'de verzekering' waarop van toepassing zijn de verzekeringsvoorwaarden 'DRS1702, hierna te noemen 'de verzekeringsvoorwaarden'. Hierin is, voor zover relevant voor de beoordeling van het geschil, het volgende opgenomen:

#### ***“Voorzichtig genoeg***

*U bent alleen verzekerd, als u voorzichtig genoeg bent geweest om materiële schade aan, diefstal of verlies van uw reisbagage of reisdocumenten te voorkomen.*

*U bent voorzichtig genoeg geweest als u passende maatregelen heeft genomen om materiële schade, diefstal of verlies te voorkomen.”*

2.2 Tijdens een stedentrip naar Antwerpen van de consument samen met een vriend is de tas van de consument gestolen op het moment hij deze 's avonds laat even naast zich had neergezet om in een steeg te urineren. De totale waarde van de merktas met daarin onder meer merkkleding, een zonnebril, AirPods en een bedrag van € 800,00 aan contant geld, is door een expert in opdracht van de verzekeraar vastgesteld op € 5.786,00.

2.3 Twee jaar eerder was de consument ook beroofd van zijn merktas met inhoud op het strand van Torremolinos.

### *De klacht en vordering*

2.4 De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van de diefstalsschade, in ieder geval van de zaken waarvan hij de expert met bonnen het voormalige bezit en de waarde heeft aangetoond. De consument vindt dat de verzekeraar zijn claim op de reisverzekering ten onrechte heeft afgewezen omdat hij niet voorzichtig genoeg zou zijn geweest. De cafés waren op het late tijdstip van de diefstal gesloten, waardoor hij geen andere optie zag dan een steeg in te gaan. Hij was alert, had de tas in zijn zicht geplaatst en gezien dat er op dat moment niemand in de steeg was. Hij kon zijn tas niet afgeven aan zijn vriend omdat die zijn eigen bagage droeg en daarmee zijn handen al vol had.

### *Het verweer*

2.5 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de schade van de consument van de dekking is uitgesloten omdat hij niet voorzichtig genoeg is geweest om de diefstal te voorkomen. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de uitkering mocht weigeren omdat de consument in de gegeven omstandigheden niet voorzichtig genoeg is geweest. Zij zal dit oordeel hierna toelichten.

#### *De normale voorzichtigheidsclausule*

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de verzekeraar de schade van de consument moet vergoeden geldt als uitgangspunt wat partijen hebben afgesproken. Daarvoor is van belang wat er in de verzekeringsvoorwaarden staat, namelijk dat de verzekerde voldoende voorzichtig moet zijn geweest en dat hij passende maatregelen moet nemen om diefstal te voorkomen. Een dergelijke verzekeringsvoorwaarde wordt ook wel de 'normale voorzichtigheidsclausule' genoemd. De verzekeraar is in beginsel vrij om zo de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen.<sup>1</sup>

#### *Beoordeling aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval*

3.3 De commissie beoordeelt de vraag of de consument voldoende voorzichtig is geweest aan de hand van de omstandigheden van het geval. Bij de beoordeling van de vraag of de verzekeraar een beroep kan doen op de normale voorzichtigheidsclausule zijn in dit geval onder meer de volgende factoren van belang<sup>2</sup>: de locatie en het tijdstip van de diefstal, de passende maatregelen die de consument had kunnen nemen, de waarde van de bagage en de eerdere beroving van de consument.

3.4 De consument bevond zich ten tijde van de diefstal van zijn tas in een stille steeg in het centrum van Antwerpen. Het was laat op de avond en donker. Het was onvoorzichtig van de consument om op dat tijdstip, in het centrum van een grote stad, zijn dure merktas in een steeg naast zich op de grond te zetten terwijl hij ging urineren. Hij gaf zo aan de dieven de gelegenheid om de tas eenvoudig te pakken en uit het zicht van voorbijgangers in het donker ongezien weg te komen.

3.5 De commissie volgt de verzekeraar in zijn betoog dat de consument heeft nagelaten passende maatregelen te nemen om de diefstal van zijn merktas te voorkomen. De consument had gebruik kunnen maken van een toilet in een café of hotel/restaurant.

---

<sup>1</sup> HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435 overweging 3.4.2., te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

<sup>2</sup> Kifid GC 2019-581, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

De stelling van de consument dat de horeca op dat moment al was gesloten heeft de verzekeraar voldoende gemotiveerd weerlegd door er op te wijzen dat de consument die avond na de diefstal rond 23.00 uur in zijn hotel incheckte. De diefstal moet dus voor 23.00 uur hebben plaatsgevonden. Toen was er nog horeca in Antwerpen open. Bovendien heeft de consument eerder aan de onderzoeker van de verzekeraar geantwoord op de vraag waarom hij niet in een plaatselijk hotel of restaurant had opgezocht: *“Ik heb daar niet aan gedacht. Ik ben een man en dit is de wijze waarop dat gaat”*. Een andere passende maatregel die de consument had kunnen nemen is dat hij zijn tas aan zijn vriend had kunnen geven. Aanvankelijk heeft de consument hierover aan de onderzoeker van de verzekeraar verklaard dat hij daar ook niet aan had gedacht. Later heeft de consument aangevoerd dat zijn vriend zijn handen al vol had aan zijn eigen bagage. Deze stelling heeft de verzekeraar gemotiveerd weerlegd. De vriend van de consument bleef op de doorgaande route wachten en had zijn aandacht kunnen geven aan het bewaken van de bagage.

- 3.6 De commissie vindt verder nog van belang dat de consument een dure merktas bij zich had en een dergelijke tas trekt de aandacht, ook van de kwaadwillenden. In die tas zaten onder meer dure merkkleding, een kostbare zonnebril, AirPods en een groot bedrag aan contant geld, samen ter waarde van € 5.786,00. Gelet op de waarde van al deze spullen had van de consument extra waakzaamheid mogen worden verwacht.<sup>3</sup>
- 3.7 Tenslotte weegt de commissie mee dat de consument twee jaar eerder ook al van zijn tas werd beroofd. Met deze recente nare ervaring op het netvlies, had van de consument in de gegeven omstandigheden extra voorzichtigheid verwacht mogen worden.

#### *Slotsom*

- 3.8 Deze omstandigheden in onderlinge samenhang bezien, leiden tot het oordeel dat de consument niet voorzichtig genoeg is geweest om de diefstal van zijn tas te voorkomen. De verzekeraar mocht de claim van de consument op grond van de ‘normale voorzichtigheidsclausule’ in de verzekeringsvoorwaarden daarom afwijzen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

---

<sup>3</sup> Kifid GC 2020-298, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*