

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0482
(prof. mr. M.L. Hendriks, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 januari 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 28 mei 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. De consument heeft een beroep op zijn reisverzekering gedaan naar aanleiding van de diefstal van de laptop van zijn dochter tijdens een treinreis. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat de dochter onvoldoende goed op de gestolen spullen heeft gelet. De consument vindt dat zijn dochter wel de nodige maatregelen heeft getroffen om schade te voorkomen en vordert dat de schade alsnog wordt vergoed. De commissie is van oordeel dat de dochter in dit geval niet de in de voorwaarden gestelde voorzichtigheid in acht heeft genomen. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief. 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.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 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 dochter van de consument, verder te noemen de dochter, en haar vriend zijn op 16 december 2020 met de trein vanuit Brussel terug naar Nederland gereisd. Zij bevonden zich in een open coupé, bij een zitgedeelte voor twee personen. De bagage, waaronder twee laptops in een tas, zijn op het bagagerek boven de zitplaatsen geplaatst.

Bij het bereiken van station Rotterdam, constateerden de dochter en haar vriend dat de twee laptops van de dochter waren gestolen. Het betrof een zakelijke laptop die de dochter in het kader van haar stage gebruikte en een privé laptop. De dochter heeft de diefstal bij de NS gemeld en hiervan aangifte bij de politie gedaan.

- 2.2 De consument heeft voor de schade, bestaande uit de diefstal van de privé laptop, bij de verzekeraar een beroep op zijn “BuitenDeDeur-verzekering” gedaan. De verzekeraar heeft het verzoek van de consument om schadevergoeding afgewezen, omdat de dochter onvoldoende op de laptops heeft gelet.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument vindt dat de verzekeraar zijn claim ten onrechte heeft afgewezen en vordert van de verzekeraar een vergoeding van € 1.499,00 voor de gestolen privé laptop. De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.
- 2.4 De dochter heeft wel degelijk goed op de spullen gelet en aan de verplichtingen uit de verzekeringsvoorwaarden voldaan. Ze heeft de bagage zo geplaatst dat zij en haar vriend er zicht op hadden. De twee laptops zaten overigens niet in een als zodanig herkenbare laptoptas, maar in een gewone reistas. De tas met laptops bevond zich binnen het zicht; deze was direct zichtbaar vanuit hun zitplaatsen, schuin boven het hoofd. De laptops waren ook binnen handbereik, en wel net zo ver als dat de laptops bij de voeten zouden zijn geplaatst. De tas kon bij de voeten op de grond worden geplaatst, maar de dochter had hier bewust niet voor gekozen. Haar inschatting was dat het plaatsen van de bagage boven zich veel veiliger was. De laptops zijn in een moment van onbedachtzaamheid gestolen. Het plaatsen van de laptops bij de voeten zou juist tot minder zicht op de laptops hebben geleid.

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 De vraag die centraal staat, is of de consument recht heeft op vergoeding van de schade onder de reisverzekering. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dit hierna toelichten.
- 3.2 Voor de beoordeling van de dekking in deze kwestie gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt en wat hierin over een dergelijke situatie is bepaald.

Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen door een beroep te doen op de volgende artikelen uit de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden (BDD-RV-51-191):

“12. Zijn diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen ook verzekerd?

Ja, als een verzekerde daar extra goed op let of goed heeft opgeborgen.

- De verzekerde houdt de spullen vast of binnen direct handbereik en ziet ze direct.
- (...)

19. Wanneer zijn persoonlijke bezittingen niet verzekerd?

Een verzekerde heeft niet goed op spullen gelet.

- *Bijvoorbeeld: als hij een tas met spullen laat liggen en daar niet bij blijft.*
- *Bijvoorbeeld: als hij een mobiele telefoon laat liggen zonder dat er toezicht op is.*
- (...).”

De norm als bedoeld in artikel 19 houdt de normale voorzichtigheidsnorm in, terwijl voor diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen volgens artikel 12 een verscherpte voorzichtigheidsnorm geldt.

De verscherpte voorzichtigheidsnorm (artikel 12)

3.3 In de verzekeringsvoorwaarden staat in de begrippenlijst dat onder ‘*Diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen*’ onder meer het volgende wordt bedoeld: “*audiovisuele apparatuur, computerapparatuur en telefoons. Bijvoorbeeld smartphones, laptops en tablets.*” Nu het in deze kwestie om de diefstal van een laptop – en daarmee een diefstalgevoelige persoonlijke bezitting – gaat, zal de vraag of de schade voor vergoeding in aanmerking komt, moeten worden beoordeeld aan de hand van dit artikel.

3.4 In artikel 12 is bepaald dat de verzekering dekking biedt voor beschadiging, verlies of diefstal van de in 3.3 genoemde kostbare zaken, als de verzekerde daar extra goed op let.² Dit doet de verzekerde door de kostbare zaken vast te houden of binnen direct handbereik te houden terwijl hij er direct zicht op heeft. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de dochter niet extra goed op de laptop heeft gelet. Nog daargelaten dat de dochter de tas met de laptops niet heeft vastgehouden, bevindt het bagagerek zich volgens de verzekeraar niet binnen direct handbereik.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie in dit verband ook o.a. Kifid GC nr. 2019-615 overweging 4.4 en Kifid GC nr. 2020-461, overweging 4.3, waarin de geschillencommissie bij toepassing van de normale voorzichtigheidsnorm heeft geoordeeld dat van de consument extra waakzaamheid mag worden verwacht als sprake is van waardevolle spullen. De uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

Men kan immers niet bij de bagage op het bagagerek als men op de stoel zit. Ook valt het bagagerek niet binnen het directe gezichtsveld als men op de stoel zit. De consument is van mening dat zijn dochter wel degelijk aan de in artikel 12 genoemde voorzichtigheidsnorm heeft voldaan.

- 3.5 Vast staat dat de dochter de tas met de laptop niet heeft vastgehouden maar dat zij deze boven zich op het bagagerek heeft geplaatst. De vraag is dan of de kostbare zaak zich binnen direct handbereik én in het directe zicht van de dochter bevond. Hoewel de consument van mening is dat zijn dochter hieraan heeft voldaan, is de commissie van oordeel dat zij niet aan de verscherpte voorzichtigheidsnorm van artikel 12 heeft voldaan. Door de tas met de kostbare voorwerpen boven zich op het bagagerek te plaatsen, heeft zij de tas niet zodanig geplaatst, dat zij deze voortdurend in de gaten kon houden.³ Zij kon de tas weliswaar vanaf haar zitplaats in de trein zien als zij haar hoofd bewoog en naar boven keek, maar dit zal zij gedurende de treinreis niet continue hebben gedaan. De tas bevond zich derhalve niet binnen het directe gezichtsveld van de dochter. Dit brengt mee dat de vraag of de tas op het bagagerek binnen direct handbereik was, geen beantwoording behoeft. Want ook als daarvan sprake zou zijn, geldt dat niet is voldaan aan de voorwaarde dat sprake is van direct zicht op de tas met laptops.
- 3.6 Nu de dochter niet aan de in artikel 12 genoemde verscherpte voorzichtigheidsnorm heeft voldaan en in de tas naast de laptop geen andere niet-kostbare voorwerpen aanwezig waren, kan de vraag of de verzekeraar de claim op grond van de normale voorzichtigheidsnorm van artikel 19 heeft mogen afwijzen, in het midden blijven.

Moment van onbedachtzaamheid?

- 3.7 De consument vindt dat verzekering wel dekking moet bieden, omdat de diefstal in een moment van onbedachtzaamheid heeft plaatsgevonden. Gelet op de omstandigheden van het geval, is hiervan naar het oordeel van de commissie geen sprake. Hoewel de diefstal, zoals de consument stelt, in een “split second” heeft plaatsgevonden, is de tas met de laptops niet door een *moment* van onbedachtzaamheid niet onder de aandacht van de dochter geweest. De dochter heeft er bewust voor gekozen om de tas met de twee laptops gedurende de reis van meerdere uren boven in het bagagerek te plaatsen. Hiermee heeft zij een situatie laten ontstaan waarin diefstal een meer dan reële mogelijkheid was, terwijl zij op eenvoudige wijze deze situatie had kunnen voorkomen door de tas met laptops bij de voeten te plaatsen.⁴

³ Vergelijk in dit verband Kifid GC nr. 2021-0369, overweging 3.7, te vinden op www.kifid.nl.

⁴ Zie in dit verband Kifid GC nr. 2020-191, overweging 4.5 en nr. 2020-590, overweging 4.7, te vinden op www.kifid.nl.

Slotsom

3.8 De voorgaande omstandigheden in onderlinge samenhang bezien, leiden tot de conclusie dat de dochter niet heeft voldaan aan de in artikel 12 van de voorwaarden gestelde verplichting om extra goed op de diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen te letten. De verzekeraar heeft de claim van de consument dan ook mogen afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

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.

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.