

Lustrumbijeenkomst
**Omdenken met Kifid brengt
'n oplossing dichterbij**

15 jaar

Hoe werkt dat? – een zitting bij Kifid

ADR in de praktijk

1. Introductie
2. Voorbereiden zitting – 30 minuten
3. Zitting – 25 minuten
4. Afsluiting

15 jaar

Hoe verloopt een zitting doorgaans?

1. Voorstellen partijen
2. Introductie door Geschillencommissie
3. Partijen lichten kort standpunt toe
4. Geschillencommissie ondervraagt partijen
5. Onderzoek naar een mogelijke oplossing, evt. schorsen
6. Afsluiting

15 jaar

Casus 1/4

Vrijdag 12 april 2022 rond 19.15 uur is de rugzak van Pieter de Jong gestolen. Dit is gebeurd in een restaurant in Valencia. Daar was De Jong een weekend met zijn gezin. De Jong ging rond 18.30 uur met zijn vrouw en drie kinderen een hapje eten bij restaurant 'Pinxto Trago'. Het gezin nam plaats op het terras en De Jong heeft zijn rugzak aan de achterkant van zijn stoel gehangen.

Aan de hand van camerabeelden is gebleken dat er rond 19.15 een man achter De Jong en zijn gezin is gaan zitten. De man heeft een water besteld en is er vervolgens van doorgedaan met de tas van De Jong. Om 20.00 uur kwam De Jong er achter dat zijn rugzak weg was. De Jong heeft de tas rond 18.30 uur voor het laatst gezien; het tijdstip waarop hij en zijn gezin aan tafel gingen zitten.

15 jaar

Casus 2/4

In de tas zaten onder meer de volgende spullen:

- Een iPhone 13 ter waarde van EUR 1.200,-
- Een camera van Sony ter waarde van EUR 900,-
- Een RayBan zonnebril ter waarde van EUR 200,-
- Een lederen portemonnee ter waarde van EUR 150,- met daarin EUR 200,- aan contant geld
- Een boek van John Grisham ter waarde van EUR 20,-
- Wat kinderspeelgoed ter waarde van EUR 30,-

De Jong heeft een reisverzekering afgesloten bij Verzeker-U. Verzeker-U heeft geweigerd dekking te verlenen. Zij neemt daarbij het standpunt in dat De Jong niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen.

15 jaar

Casus 3/4

Artikel 4. Dekking van de verzekering

Module A Bagage

Vergoed wordt de materiële schade door verlies, diefstal of beschadiging van bagage. Voor de op het verzekeringsoverzicht vermelde categorieën gelden de daar genoemde maxima. Per onzeker voorval geldt een eigen risico. Dit eigen risico is terug te vinden op uw polisblad.

Uitgesloten is schade:

I. die het gevolg is van het door een verzekerde niet betrachten van de normale voorzichtigheid ter voorkoming van schade; van het betrachten van de normale voorzichtigheid ter voorkoming van schade kan onder meer niet gesproken worden in het geval van:

a. achterlaten van of geen continue lijfelijk dan wel direct, op korte afstand oogcontact houden met kostbare voorwerpen, zoals foto-, film-, en videoapparatuur, mobiele telefoon, mobiele spelcomputers en bijbehorende spellen, ski's, snowboard, juwelen, sieraden, horloges en (andere) gouden en zilveren voorwerpen. Datzelfde is overeenkomstig van toepassing op deze voorwerpen in een motorrijtuig, tenzij, van buitenaf niet zichtbaar, in een deugdelijk afgesloten kofferruimte;

b. het zonder toezicht achterlaten van kostbare voorwerpen zoals hierboven omschreven, anders dan in een deugdelijk afgesloten ruimte. (...)

15 jaar

Casus 4/4

De Jong is het niet eens met het standpunt van Verzeker-U en heeft een klacht bij de verzekeraar ingediend. De verzekeraar heeft deze klacht ongegrond verklaard waarna De Jong een procedure is gestart bij Kifid.

De Jong is van mening dat hij de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. Er was hooguit een moment van onbedachtzaamheid. Hij zat op een stoel en de tas hing aan die stoel, in zijn directe nabijheid. Hij vindt dat Verzeker-U dekking moet verlenen onder de polis.

Nadat de schriftelijke procedure bij Kifid is afgerond, heeft de Geschillencommissie besloten om partijen uit te nodigen voor een zitting op het kantoor van Kifid.

15 jaar

Uitspraak Geschillencommissie 2019-841

Te vinden via: <https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2019/10/Uitspraak-2019-841.pdf>

“De Commissie is van oordeel dat, alles in samenhang gezien, Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. Consument heeft door het plaatsen van de rugtas aan de rugleuning een situatie doen ontstaan waarbij diefstal van de rugtas een reële mogelijkheid werd. Gelet op het formaat – 35 tot 40 cm – van de rugtas en alle overige omstandigheden, waren er betere alternatieven. Dit alles geldt des te meer nu er waardevolle en medische spullen in de rugtas zaten. De Commissie neemt tevens in aanmerking dat Consument heeft aangegeven dat het druk was in het wegrestaurant en er regelmatig mensen langs liepen.”

15 jaar