

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0042

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Datum uitspraak	16 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Reisverzekering. De spullen van de consument zijn tijdens een bezoek aan het strand in Thailand gestolen op het moment dat de consument de zee in is gegaan. De verzekeraar is van mening dat de consument onvoldoende voorzichtig is geweest. De commissie oordeelt dat de consument weliswaar voorbereid naar het strand is gegaan, maar onvoldoende maatregelen heeft genomen om de schade te voorkomen, onder andere gezien de waarde van de spullen. De commissie wijst de vordering af.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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.
- 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 consument heeft per 30 augustus 2018 een Doorlopende reis- en Annuleringsverzekering (de verzekering) afgesloten bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de voorwaarden DRV\_12\_22 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 De consument is op vakantie gegaan naar Thailand. Tijdens de vakantie is de consument alleen naar het strand gegaan. Op een gegeven moment is zij de zee in gegaan. Toen ze terugkwam, bleek dat haar rugtas gestolen was.

In de rugtas zaten verschillende spullen, zoals een telefoon, een iPad met accessoires en een GoPro-camera met accessoires. De consument heeft aangifte gedaan van de diefstal.

- 2.3 De consument heeft de schade gemeld bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen. Daarop heeft de consument een klacht ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument vordert € 4.405,-. Dit is de totale waarde van de gestolen goederen.
- 2.5 De consument vindt dat de verzekeraar de schade moet vergoeden omdat de consument al het mogelijke heeft gedaan om de schade te voorkomen. De consument heeft zich goed voorbereid op haar bezoek aan het strand. Zo staat het strand waar zij naartoe is gegaan niet bekend als een strand waar diefstal vaak voorkomt en was er op dat moment geen waarschuwing van de strandbeheerder of autoriteiten dat maatregelen tegen diefstal nodig zouden zijn. De consument heeft haar spullen ook niet ergens anders op kunnen bergen, omdat er geen kluisjes of dergelijken op het strand aanwezig waren.
- 2.6 De consument is maar heel kort de zee ingegaan en daarbij heeft zij telkens haar spullen in de gaten gehouden. Bovendien had ze juist alle waardevolle spullen uit het zicht gehaald, opgeborgen in de tas en de tas vervolgens op haar handdoek gelegd. Hiermee heeft ze juist voorzorgsmaatregelen genomen. Bovendien is het meenemen van waardevolle spullen, zoals een telefoon en een GoPro-camera heel gebruikelijk. Zeker in het geval van de GoPro-camera, omdat deze waterbestendig is en als doel heeft herinneringen vast te leggen. Dit is een alledaagse situatie en de verzekeraar hoort daar rekening mee te houden.

#### *Het verweer*

- 2.7 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**

#### *Waar gaat het om?*

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de verzekeraar gehouden is de schade van de consument te vergoeden. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hieronder toe.

#### *Is de consument voldoende voorzichtig geweest?*

- 3.2 De verzekeraar is van mening dat de consument onvoldoende voorzichtig is geweest en onvoldoende maatregelen heeft genomen om de schade te voorkomen. De consument is van mening dat zij juist wel voldoende voorzigt is geweest en alle mogelijke maatregelen heeft getroffen.

Daarnaast verzoekt zij de verzekeraar om rekening te houden met de omstandigheden van het geval, namelijk dat zij op vakantie was en het in die gevallen gewoonte is om dergelijke spullen mee te nemen.

- 3.3 In de voorwaarde op blad 4 waarop de verzekeraar zich beroept, staat dat schade aan bagage nooit gedekt is als deze is *'veroorzaakt of ontstaan doordat een verzekerde onvoldoende voorzichtig was. En niet al het redelijke gedaan heeft om de schade te voorkomen of te beperken;'*. Dit is een normale voorzichtigheidsclausule. Bij het toepassen van de normale voorzichtigheidsclausule moeten alle omstandigheden van het geval worden meegenomen, zoals de plek waar de diefstal plaats heeft gevonden, de mogelijkheid van de consument om maatregelen te nemen en de waarde van de spullen.<sup>1</sup>
- 3.4 Het standpunt van de consument dat het gewoonte is om tegenwoordig een mobiele telefoon en bijvoorbeeld een GoPro-camera mee te nemen naar het strand is begrijpelijk. Het is ook begrijpelijk dat wanneer je naar het strand gaat, je vaak ook even de zee in gaat. Tot slot heeft de consument zich voorbereid op het bezoek aan het strand door te kijken of het strand veilig was. Met deze omstandigheden houdt de commissie dan ook rekening.
- 3.5 Daar tegenover staat dat het strand een publiek toegankelijke plek is waar veel verloop van mensen is. Hierdoor is logischerwijs het risico op diefstal ook groter. Daarnaast is de waarde van de spullen groot. De consument heeft waardevolle en bovendien populaire spullen meegenomen naar het strand zoals de telefoon en de iPad. Het feit dat de spullen in totaal zo'n hoge waarde hebben, maakt dat de consument juist rekening had moeten houden met de mogelijkheid tot diefstal. Tot slot lagen andere mogelijkheden voor de hand, zoals bijvoorbeeld de spullen, of in ieder geval een deel van de spullen achter te laten in het hotel. Een andere optie zou zijn om alleen aan het strand te blijven en niet de zee in te gaan. Beide opties zouden voor de consument tot ongemakken hebben geleid, maar wegen op tegen het nadeel van het verlies van de spullen.
- 3.6 Het feit dat de consument kort de zee in is geweest, kan ook niet als een moment van onbedachtzaamheid worden gezien. De consument is naar eigen zeggen enkele minuten in de zee geweest. Voordat zij de zee in ging heeft zij maatregelen genomen door de spullen op te bergen. Dit geeft aan dat zij bewust het doel heeft gehad om de spullen achter te laten. Daardoor is er geen sprake van een moment van onbedachtzaamheid.<sup>2</sup>
- 3.7 De verschillende omstandigheden afgewogen, komt de commissie tot de conclusie dat de consument onvoldoende voorzichtigheid in acht heeft genomen en niet al het redelijke heeft gedaan om de schade te voorkomen.

---

<sup>1</sup> GC Kifid 2019-581.

<sup>2</sup> Zie o.a. Hoge Raad van 11 januari 1991, NJ 1991, 271, GC Kifid 2020-191 en GC Kifid 2020-590.

### Conclusie

- 3.8 De commissie komt tot de conclusie dat de verzekeraar niet gehouden is de schade van de consument te vergoeden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. 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 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)