

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0101

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	10 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	InsureToStudy, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reis- en bagageverzekering. Normale voorzichtigheid. De consument is slachtoffer geworden van een afleidingsmanoeuvre waarbij haar camera is gestolen. De verzekeraar wil de diefstal niet vergoeden omdat hij vindt dat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De commissie oordeelt dat de consument wel de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen om diefstal te voorkomen. De verzekeraar komt geen beroep toe op de normale voorzichtigheidsbepaling in de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 januari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar was geen afgevaardigde aanwezig.
- 1.3 De consument heeft ter zitting een keuze gemaakt voor een bindend advies. De verzekeraar heeft eveneens gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De verzekering

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een 'study and internship insurance' afgesloten (hierna: de verzekering). Deze verzekering kent rubrieken. De rubrieken reis- en bagage zijn meeverzekerd. Op de verzekering zijn de 'Masterplan+ General Conditions 2023' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepaling is in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

Dit is er gebeurd

- 2.2 De consument was op vakantie in Sevilla in Spanje. Op [datum] 2023 heeft de consument plaatsgenomen op één van de banken op de Plaza de España. Die banken zijn vanaf de grond opgebouwd met steen. De consument heeft haar tas tegen haar rechterbeen laten rusten en haar camera aan haar tas geknoopt. De consument nam om de 2 à 3 minuten foto's. Op enig moment is de consument afgeleid door twee personen die haar aanspraken aan haar linkerszijde. Na het terugdraaien naar haar tas bleek haar camera van haar tas te zijn gestolen.
- 2.3 De consument heeft de verzekeraar verzocht de diefstalschade te vergoeden. De verzekeraar stelt dat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen om diefstal te voorkomen, zoals is beschreven in artikel 22.6.3 uit de voorwaarden, en heeft daarom de schadeclaim afgewezen.
- 2.4 De consument is het oneens met het ingenomen standpunt van de verzekeraar. In de interne klachtprocedure zijn partijen er samen niet uitgekomen. Reden waarom de consument de zaak aan de commissie heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert dat de verzekeraar veroordeeld wordt tot betaling van € 1.500,-. Dit is de waarde van haar gestolen camera. De consument voert aan dat zij dekking heeft voor diefstal op haar reisverzekering en dat zij de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen om diefstal te voorkomen.

Het verweer

- 2.6 De verzekeraar voert de volgende verweren aan. De dekking voor de diefstalschade is afgewezen, omdat de consument niet heeft voldaan aan de normale voorzichtigheid. De consument heeft niet als een goed huismoeder over haar camera gewaakt en heeft de camera door middel van een camerakoord aan haar tas bevestigd. Omdat het om een dure camera gaat, mocht van de consument worden verwacht dat zij betere maatregelen had getroffen om diefstal te voorkomen. Het bevestigen van de camera met een koord aan de rugzak is hierbij niet normaal voorzichtig. Zij had haar camera in haar hand moeten houden of in haar rugzak moeten wegbergen. Daarnaast was de consument gewaarschuwd voor dieven die het op toeristen hadden gemunt. Ondanks dat ze hiervan op de hoogte was gebracht, heeft ze haar camera aan haar tas vastgemaakt. Ze is nonchalant met de camera omgegaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar de schadeclaim van de consument heeft mogen afwijzen op grond van de normale voorzichtigheidsbepaling. De commissie vindt van niet en legt hieronder uit waarom.

Het toetsingskader waarmee de commissie rekening moet houden

- 3.2 Afhankelijk van de omstandigheden van het geval, de aard van de verzekerde zaken en de nadere uitwerking van de normale voorzichtigheidsbepaling in de verzekeringsvoorwaarden en de redelijke uitleg daarvan, kan van consumenten in meer of mindere mate voorzichtigheid worden verlangd. Bij de beoordeling of een verzekeraar een beroep kan doen op de normale voorzichtigheidsbepaling zijn verder onder meer de volgende omstandigheden van belang: de aard van de verzekering, de aard van de omgeving, hoeveel mensen er in de (directe) omgeving van de bagage stonden, wat de afstand tot de bagage was, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden, omstandigheden waardoor de aandacht van de consument was afgeleid en de waarde van de bagage.¹ Al het voorgaande zal geplaats moeten worden in de sleutel van de redelijkheid. Kortom, voor de beantwoording van de vraag of voldoende voorzichtigheid in acht is genomen, zijn de concrete omstandigheden van het geval van belang.

De consument heeft normaal voorzichtig gehandeld

- 3.3 Op basis van de overgelegde stukken en de toelichting ter zitting, kan de commissie het volgende vaststellen. De door de consument gesloten verzekering is (in elk geval deels) aan te merken als een reisverzekering. In beginsel biedt deze verzekering dekking voor schade door diefstal. De dekking kan komen te vervallen wanneer sprake is van het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid, zoals omschreven in artikel 22.6.3 van de voorwaarden. Hierin staat:

“Not insured is damage caused because the insured person failed to observe normal caution to prevent loss, theft or damage to luggage and household effects. Normal caution will in any case be considered not to have been observed when valuable items such as video, computer, photo, film, sound and tele-communication equipment, jewelry, watches, fur and other valuable objects are left unattended other than in a properly locked space. A means of transport does not qualify as a properly locked space in this respect.”

¹ Zie bijvoorbeeld de uitspraken GC 2018-676 en 2019-446

- 3.4 Er is dus geen dekking wanneer de verzekerde geen normale maatregelen heeft getroffen om diefstal te voorkomen en in geval van een waardevol object, zoals de camera, het object onbeheerd achterlaat anders dan in een naar behoren afgesloten ruimte. De overige uitwerking van de bepaling, waarvan een kopie is te vinden in de bijlage van deze uitspraak, is gericht op situaties tijdens transport. Die uitwerking is op deze gebeurtenis niet van toepassing. Daarnaast is duidelijk dat de consument de camera niet onbeheerd heeft gelaten.
- 3.5 Op basis van de overgelegde stukken en de toelichting ter zitting kan de commissie de volgende normale voorzichtige gedraging van de consument vaststellen. De consument nam op [datum] 2023 plaats op een bankje op de toeristische trekpleister Plaza de España in Sevilla. Het bankje is van steen opgebouwd zodat er niets onder de consument vandaan kon worden geschoven. De camera, voorzien van een standaard meegeleverd camerakoord, was door de consument met een duikersknoop aan haar tas bevestigd. De consument heeft een certificaat, uitgegeven door de 'Professional Association of Diving Instructors', in de procedure gebracht. Het certificaat toont aan dat de consument is gekwalificeerd om duiklessen te geven. Hieruit kan worden afgeleid, zoals de consument heeft gesteld, dat zij heel goed weet hoe zij knopen moet leggen. De tas stond tegen het rechterbeen van de consument en de door steen gesloten bank. De consument heeft de tas te allen tijde kunnen voelen tegen haar been aan. De tas en de camera waren daarmee beheerd binnen handbereik. Zij maakte daarnaast voortdurend foto's waardoor zij de camera, behoudens korte tussenpozen van maximaal 2 à 3 minuten, vasthad in haar hand. De getroffen voorzichtigheid die door de consument is genomen vindt de commissie in de categorie 'normaal' passen en daarmee voldoet zij aan de voorwaarden van de verzekeraar.
- 3.6 Helaas is de consument vervolgens slachtoffer geworden van een afleidingsmanoeuvre uitgevoerd door dieven. Twee personen spraken haar via haar linkerzijde aan en een derde heeft haar camera van haar tas gestolen die zich rechts van haar bevond. Omdat de consument voortdurend foto's maakte moet de diefstal hebben plaatsgevonden binnen een zeer kort tijdsbestek.
- 3.7 De verzekeraar voert nog aan dat 1) de consument vooraf was gewaarschuwd voor dieven, 2) het onvoorzichtig is om de kostbare bagage aan haar tas te knopen, 3) de consument onvoldoende heeft opgelet en 4) zij de camera in haar hand had moeten houden of in haar tas had moeten stoppen.
- 3.8 De argumenten van de verzekeraar zijn zeker relevante aandachtspunten voor de afweging of er sprake is van onzorgvuldig handelen, maar kunnen in dit specifieke geval de verzekeraar niet baten. Met betrekking tot het punt onder 1) overweegt de commissie dat uit de stukken niet blijkt dat de consument vooraf was gewaarschuwd voor dieven op het plein. De consument heeft dit ook gemotiveerd weersproken. Het punt onder 2) gaat niet op omdat de consument niet enkel haar camera aan haar tas heeft geknoopt.

De tas stond tegen haar heen aan, en tegen een stenen bankje. Het is niet zo dat de consument rondliep met een rugzak achterop en daaraan haar camera, zoals de verzekeraar lijkt te veronderstellen. Met betrekking tot punt 3) overweegt de commissie dat de verzekeraar juist dekking biedt voor diefstal en de consument het slachtoffer is geworden van een sluwe afleidingsmanoeuvre. Ter zitting heeft zij verklaard dat zij echt niet heeft kunnen bemerken dat zij door dieven werd afgeleid. Het punt onder 4) gaat niet op omdat nu eenmaal de consument, onder de omstandigheden van het geval, voldoende voorzichtigheid heeft betracht. In dit verband wijst de commissie erop dat het beding in de voorwaarden, waarop de verzekeraar een beroep doet, niet nader is uitgewerkt op het punt van de normale voorzichtigheid. Voorbeelden van onvoorzichtigheid worden niet gegeven.

Slotsom

- 3.9 Het voorgaande betekent dat de verzekeraar de schade van de consument moet vergoeden. De verzekeraar heeft de door de consumenten opgegeven hoogte van de schade niet bestreden. Daarom is een bedrag van € 1.500,- toewijsbaar.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is het beding 22.6.3 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 1.500,- aan de consument moet betalen binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 april 2024, te vinden op de website 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.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

22.6 Exclusions Luggage/Household effects

(...)

22.6.3 Failing to observe normal caution

a. Not insured is damage caused because the insured person failed to observe normal caution to prevent loss, theft or damage to luggage and household effects. Normal caution will in any case be considered not to have been observed when valuable items such as video, computer, photo, film, sound and telecommunication equipment, jewelry, watches, fur and other valuable objects are left unattended other than in a properly locked space. A means of transport does not qualify as a properly locked space in this respect.

** The valuable items and travel documents may not be left unattended and/or out of reach during transportation by aircraft, train, boat or bus, unless the luggage is in a separate, locked space and there are traces of a break-in of this space.

b. For matters that are not referred to in article 22.6.3 a and which are left behind in a means of transportation, there will only be a right to compensation if and in so far as:

- it may be expected of the insured person that it was not reasonably possible for him to take more secure measures;
- the items are placed within a properly locked trunk and are not visible from the outside.