

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0183

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	3 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	VvAA Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. Normale voorzichtigheid. De bewoordingen in de voorwaarden “uw kostbare spullen (...) buiten handbereik achterlaten, en/of zonder toezicht in een niet afgesloten ruimte zijn voldoende duidelijk. De verzekeraar hoeft niet uit te keren.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een doorlopende reisverzekering bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende reisverzekering (REIS-1409) van toepassing.
- 2.2 Op 25 augustus 2024 is in Barcelona ingebroken in de elektrische auto van de consument, toen deze aan het opladen was. Daarbij is de autoruit ingeslagen en is de fototas van de consument gestolen. De consument kocht op dat moment een broodje bij de kassa. Hij had de tas achter de bestuurdersstoel op de grond gezet, met daarop een krat met levensmiddelen. De auto had geblindeerde achterrauiten.
- 2.3 In de tas van de consument zat een camera met twee objectieven, een teleconverter, een acculader met twee accu's, twee geheugenkaarten en een hard disk.

- 2.4 De consument heeft de schade gemeld bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft geen dekking verleend voor de diefstal, omdat de consument niet had voldaan aan de vereisten die de voorwaarden stellen voor dekking in geval van diefstal van kostbare spullen. Deze schade wordt volgens de verzekeraar niet vergoed als de spullen buiten handbereik worden achtergelaten en/of zonder toezicht in een niet afgesloten ruimte.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vindt dat de verzekeraar ten onrechte dekking weigert. Hij stelt dat hij voldoende voorzichtig is geweest en vordert vergoeding van de gestolen spullen tot het maximum op grond van het door hem afgenomen comfortpakket, € 4.000,-. Zijn totale schade bedraagt € 5.358,-.
- 2.6 De verzekeraar doet een beroep op artikel 8.2.b van de voorwaarden, waarin staat: “(...) uw kostbare spullen (...) buiten handbereik achterlaten, en/of zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte.” Volgens de consument betekent dit: de kostbare spullen of buiten handbereik en zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte achterlaten, of buiten handbereik achterlaten, of zonder toezicht in een niet afgesloten ruimte. De consument heeft de kostbare spullen in een afgesloten ruimte achtergelaten, de auto was op slot. De schade kan niet op grond van de voorwaarden worden afgewezen. Deze zijn door de bewoordingen ‘en/of’ onzuiver. Ook heeft de verzekeraar in zijn antwoord op het bezwaar van de consument tegen de afwijzing van de claim een onduidelijke argumentatie gebruikt. De verzekeraar schreef dat de consument “onvoldoende onvoorzichtig” was geweest.

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

Centrale vraag

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar de schade die de consument heeft geleden als gevolg van de diefstal van de fototas, moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en zal dit oordeel hieronder toelichten.

Beoordelingskader

- 3.2 Tussen de verzekeraar en de consument gelden de afspraken die zij hebben gemaakt. Deze afspraken staan op het polisblad en in de verzekeringsvoorwaarden.

Daarbij staat het de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹

Onvoldoende voorzichtig

3.3 In artikel 8.2.b van de voorwaarden staat:

“8.2 Wat vergoeden wij niet?

In aanvulling op (...) krijgt u ook geen vergoeding in de volgende gevallen: (...)

b. Onvoldoende voorzichtig

U moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade (diefstal, verlies, vermissing of beschadiging) te voorkomen. Wij vergoeden geen schade als wij vinden dat u onvoorzichtig bent geweest en redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Onvoldoende voorzichtig is in ieder geval:

- (...);*
- uw kostbare spullen en (reis)documenten buiten handbereik achterlaten en/of zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte; (...)*

3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat de gestolen spullen kostbare spullen in de zin van de toepasselijke voorwaarden zijn. De consument stelt dat hij de fototas in een goed afgesloten ruimte heeft achtergelaten, namelijk in de auto die op slot stond. Daarmee is volgens de consument geen sprake van een situatie zoals beschreven in artikel 8.2.b van de voorwaarden. De verzekeraar stelt dat de wijze waarop artikel 8.2.b gelezen moet worden, voldoende duidelijk is. De term “en/of” wordt gebruikt om aan te geven dat beide situaties mogelijk zijn, maar ook om aan te geven dat slechts één van de situaties van toepassing kan zijn. De bepaling moet volgens de verzekeraar daarom als volgt gelezen worden: onvoldoende voorzichtig (1) “en”: de kostbare spullen zijn zowel buiten handbereik én zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte achtergelaten. Beide situaties komen tegelijk voor; (2) “of”: óf de kostbare spullen zijn buiten handbereik achtergelaten, óf de kostbare spullen zijn zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte achtergelaten. Dit betekent dat het om één van de twee situaties gaat. De consument heeft de fototas buiten handbereik achtergelaten door de auto onbeheerd achter te laten en is daarmee onvoldoende voorzichtig geweest.

3.5 De commissie is van oordeel dat de woorden “en/of” zoals deze in de voorwaarden zijn gebruikt, voldoende duidelijk zijn en moeten worden gehanteerd op de wijze die de verzekeraar hierboven aanhaalt: (1) de kostbare spullen zijn buiten handbereik en zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte achtergelaten, (2) de spullen zijn buiten handbereik achtergelaten, of (3) de spullen zijn zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte achtergelaten. De lezing van de consument is naar het oordeel van de commissie geen redelijke. Deze lezing houdt immers in dat het woord “of” in artikel 8.2.b geen functie meer heeft.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op rechtspraak.nl.

Er zou dan alleen maar staan: “Onvoldoende voorzichtig is in ieder geval uw kostbare spullen buiten handbereik achterlaten en zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte.”

- 3.6 Omdat de consument de fototas met apparatuur buiten handbereik heeft achtergelaten toen hij een broodje ging halen, is voldaan aan de uitsluitingsgrond die genoemd staat onder artikel 8.2.b, tweede gedachtestreepje van de voorwaarden. De verzekeraar hoeft de schade van de consument daarom niet te vergoeden.
- 3.7 De consument heeft ook geklaagd over de onduidelijke argumentatie die de verzekeraar heeft gebruikt bij afwijzing van de claim. De verzekeraar heeft bij de afwijzing van de claim meerdere keren de bewoordingen “onvoldoende onvoorzichtig” gebruikt. Naar het oordeel van de commissie is hier sprake van een duidelijke verschrijving, waaraan geen consequenties verbonden hoeven te worden.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 8.2.b, tweede gedachtestreepje van belang. Dit beding heeft de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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