

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr, 2025-0305

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. K. Engel, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	15 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. Normale voorzichtigheid. De consument is tijdens een reis met de auto in Turkije (met tussenstops) op enig moment haar handtas verloren, met daarin waardevolle spullen ('diefstalgevoelige bagage'), waaronder een verjaardagscadeau ter waarde van (omgerekend) € 7.145,-. Zij weet niet hoe (gestolen of bijvoorbeeld uit de auto gevallen) en wanneer (mogelijk bij een van de tussenstops) zij de handtas is kwijtgeraakt. Door de lange autorit was zij minder scherp. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar op basis van de verzekeringsvoorwaarden vergoeding van de door de consument geleden schade mocht weigeren. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

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) het verweerschrift van de verzekeraar en 3) de repliek van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op donderdag 30 januari 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting, vergezeld door haar zoon, de heer [naam 1]. Namens de verzekeraar namen deel mevrouw mr. [naam 2], jurist en mevrouw mr. [naam 3], stafmedewerker.
- 1.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. dr. K. Engel naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.
- 1.4 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 een doorlopende reisverzekering bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn onder meer de verzekeringsvoorwaarden Bagage op reis (DRV-RV-06-241) van toepassing (hierna: de voorwaarden).
- 2.2 De consument was met een aantal familieleden in de zomer van 2024 op reis in Turkije. De rit van Edirne naar Erzincan nam ongeveer 13 uur in beslag. Het reisgezelschap is meerdere malen gestopt. Toen de consument in Erzincan was gearriveerd, ontdekte zij tot haar schrik dat zij haar handtas niet meer had. In de handtas van het merk Guess bevonden zich meerdere diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen, zoals een iPhone 12, drie gouden munten, vier gouden armbanden, een horloge en een portemonnee met bankpassen, een legitimatiebewijs en contant geld.
- 2.3 Het is de consument onbekend wanneer het verlies heeft plaatsgevonden. Wel weet zij dat zij haar tas voor het laatst in Edirne had gebruikt.
- 2.4 De consument heeft de schade gemeld bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft geweigerd de schade door het verlies van de handtas met inhoud uit te keren. De consument had in de optiek van de verzekeraar de vereiste normale voorzichtigheid niet in acht genomen.
- 2.5 De consument is van mening dat ze wel aanspraak kan maken op vergoeding van de schade. De interne klachtenprocedure heeft partijen niet dichterbij elkaar gebracht, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vindt dat de verzekeraar ten onrechte haar schade door het verlies van de handtas met inhoud niet vergoedt. Zij stelt dat zij wel heel voorzichtig is geweest. De tas heeft altijd in de auto binnen handbereik gelegen. De consument weet alleen niet meer precies wanneer de handtas is verloren of gestolen. Het doel van de door haar gesloten reisverzekering is juist dat er dekking is voor onverwachte en ongewenste situaties zoals het verlies van haar handtas. De consument vordert uitkering van € 10.000,-.

Het verweer

- 2.7 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Op grond van artikel 1.4 van de voorwaarden is bij diefstalgevoelige bagage een schade niet verzekerd, als de verzekerde de normale voorzichtigheid niet in acht neemt en de bagage niet vasthoudt, binnen handbereik heeft of deze niet direct ziet. Van de consument mocht worden verwacht dat zij in redelijkheid betere maatregelen had genomen om de schade te voorkomen.

Door de nadere toelichting van de consument is het de verzekeraar duidelijk geworden dat zij onvoldoende toezicht op haar tas heeft gehouden door bij sommige rustpauzes de tas onbewaakt in de auto achter te laten.

3. De beoordeling

Centrale vraag

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar de vergoeding van de schade door verlies of diefstal van de handtas met inhoud mocht weigeren op de grond dat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht haar oordeel hierna toe.

Beoordelingskader

- 3.2 Tussen de verzekeraar en de consument gelden afspraken. Deze afspraken volgen uit het polisblad en 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 Voor de beantwoording van de vraag of de consument voldoende voorzichtig heeft gehandeld, zijn de concrete omstandigheden van het geval van belang.²
- 3.3 In artikel 1.4 van de voorwaarden staat onder meer het volgende:

Wanneer is de schade nooit verzekerd?

Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel hieronder vindt u al deze gevallen.

<i>Gebeurtenis</i>	<i>Uitleg</i>
<i>Verzekerde neemt niet de normale voorzichtigheid in acht.</i>	<i>Onder normale voorzichtigheid verstaan wij dat de verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Hieraan is bijvoorbeeld niet voldaan als:</i> <i>• Verzekerde een koffer laat staan en daar niet bij blijft.</i> <i>• Verzekerde een rugtas over de leuning van zijn stoel hangt en daar niet op let.</i>

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

² GC Kifid 2019-581, onder 5.9.

	<i>Bij diefstalgevoelige bagage neemt verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als verzekerde:</i> • <i>De bagage niet vasthoud of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet.</i> • (...)
--	---

- 3.4 In artikel 2.2 van de voorwaarden is bepaald wat verstaan wordt onder 'diefstalgevoelige bagage'. Tussen partijen is niet in geschil dat de tas met daarin de hiervoor in randnummer 2.2 genoemde persoonlijke bezittingen is aan te merken als 'diefstalgevoelige bagage' in de zin van artikelen 1.4 en 2.2 van voorwaarden.

Beoordeling; de verzekeraar komt in dit geval een beroep toe op artikel 1.4

- 3.5 De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling de toedracht nog eens toegelicht. De consument had de handtas tijdens de reis steeds in haar nabijheid. Maar op enig moment tijdens een rustpauze ontdekte haar dochter dat de consument de handtas per ongeluk in het toilet had laten staan. Vanaf dat moment heeft de consument de handtas steeds in de auto achtergelaten, juist uit voorzichtigheid om het niet nogmaals te laten gebeuren. De consument vermoedt dat de handtas bij het uitstappen tijdens één van de pauzes in de nacht uit de auto is gevallen, waarbij de commissie opmerkt dat de consument bovendien heeft verklaard dat zij het verlies pas bij aankomst op bestemming heeft ontdekt. Er is geen braakschade aan de auto geconstateerd.
- 3.6 De commissie heeft er begrip voor dat tijdens een lange autoreis in de nacht de vermoeidheid toeslaat en dat daardoor de oplettendheid minder is, maar dit brengt niet mee dat de consument niet de normale voorzichtigheid zoals verwoord in de voorwaarden in acht hoeft te nemen. Als de consument door vermoeidheid haar tas is verloren, komt dit voor haar eigen rekening. Dit argument van de consument gaat daarom niet op.
- 3.7 De consument stelt verder dat zij haar handtas is verloren in een moment van onbedachtzaamheid en dat daarom de schade als gevolg van het verlies gedekt is. Dit argument gaat evenmin op. Op zich is juist dat bij een doorlopende reisverzekering die dekking biedt tegen verlies, een verzekerde ervan mag uitgaan dat verlies in een enkel moment van onbedachtzaamheid gedekt is. De consument is echter de beschikking over haar handtas verloren tijdens een lange autorit met tussenstops en zij weet niet wanneer precies zij de handtas is verloren. Dit betekent dat niet vastgesteld kan worden dat zij de handtas in een 'enkel' moment van onbedachtzaamheid is verloren. Het heeft er alle schijn van dat de consument een langere tijd niet op de handtas bedacht was.
- 3.8 De commissie is dan ook van oordeel dat de verzekeraar een beroep toekomt op artikel 1.4. De consument weet niet zeker hoe en wanneer zij haar handtas (met waardevolle inhoud) is verloren.

Het moet er daarom voor worden gehouden dat zij deze niet steeds binnen handbereik of zicht heeft gehouden. De handtas had een waardevolle inhoud en de consument had er redelijkerwijs voor moeten zorgen dat deze niet uit de auto kon vallen (als dat gebeurd is). De verzekeraar hoeft de schade van de consument daarom niet te vergoeden.

- 3.9 De slotsom is dat de commissie op basis van de beschikbare informatie en documentatie geen reden heeft om aan te nemen dat de verzekeraar onterecht de claim van de consument heeft afgewezen. Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond moet worden geacht.

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 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