

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-676 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 26 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Tijdens een treinreis is een tas met fotografeerspullen en reisdocumenten van Consument gestolen. Consument had deze tas op het bagagerek geplaatst. Consument heeft voor de gestolen spullen een beroep gedaan op haar doorlopende reis- en annuleringsverzekering. Verzekeraar heeft de claim afgewezen onder verwijzing naar de Verzekeringsvoorwaarden waarin is bepaald dat geen dekking bestaat als er betere maatregelen genomen konden worden. De Commissie is met Verzekeraar van oordeel dat Consument betere maatregelen had kunnen treffen door de tas, met daarin de kostbare fotografeerspullen, onder bij haar voeten of onder de tweezitsbank had kunnen plaatsen. De Commissie volgt Consument niet in haar standpunt dat daarbij een tweezitsbank in een trein geen plaats voor is. De vordering van Consument wordt dan ook afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende informatie van Consument;
- de reactie van Verzekeraar op de aanvullende informatie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering (hierna: de Reisverzekering) afgesloten, waarop de Voorwaarden Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering, versie I/DRV-I (hierna: de Verzekeringsvoorwaarden) van toepassing zijn. Voor de onderhavige zaak is hetgeen is bepaald in artikel 3.5.6 van de Verzekeringsvoorwaarden van belang:

“Wij betalen niet voor:

- *Schade of diefstal als gevolg van onvoorzichtigheid. U bent niet voorzichtig genoeg als u bijvoorbeeld:*
 - *betere maatregelen had kunnen treffen om schade te voorkomen;*
 - *geld en cheques achterlaat in een motorrijtuig;*
 - *kostbare spullen bij openbaar vervoer niet meeneemt in uw handbagage;*
 - *kostbare spullen zonder toezicht achterlaat in een ruimte die niet op slot zit.”*

2.2 Consument is met haar partner per trein naar [Naam stad] gereisd. Ze hadden twee trolleys, twee tassen en een handtas bij zich. Consument en haar partner hebben er op een gegeven moment voor gekozen een zware tas met fotografeerspullen en reisdocumenten op het bagagerek boven hun hoofd te plaatsen.

2.3 Ter hoogte van station [Plaatsnaam] kwam Consument erachter dat de tas met de fotografeerspullen weg was. Het betrof een Lowepro Micro Trekker 200. Deze tas was 32 cm breed, 30,5 cm diep en 40,5 cm hoog.

2.4 Consument heeft aangifte gedaan bij de politie en Verzekeraar verzocht de schade als gevolg van de diefstal te vergoeden.

2.5 Verzekeraar heeft geweigerd de schade die Consument heeft geleden te vergoeden. Verzekeraar is van mening dat Consument betere maatregelen had kunnen nemen en niet voorzichtig genoeg is geweest.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert de geleden schade als gevolg van de diefstal ter hoogte van een bedrag van € 4.754,19.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 De vordering van Consument steunt kort samengevat op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, omdat Verzekeraar weigert de door Consument geleden schade te vergoeden.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar weigert onterecht de schade te vergoeden. In de onderhavige kwestie is de 'normale voorzichtigheidsclausule' van toepassing en die moet zo uitgelegd worden dat dekking op grond van deze clausule alleen geweigerd kan worden indien aan de zijde van Consument sprake is van een ernstige mate van schuld.
- Bij Consument is geen sprake van een ernstige mate van schuld. Consument heeft de zware tas boven het hoofd op een bagagerek gelegd. Omdat Consument samen met haar partner op een tweezitsbank zat, was er onvoldoende ruimte om alle bagage op schoot te nemen. De NS geeft in de treinen specifiek aan dat bagage in de daarvoor bestemde bagagerekken dient te worden geplaatst. In een drukke trein ontstaat er een onwenselijke situatie wanneer reizigers tassen naast de stoelen plaatsen. De tas kon niet op de klaptafel gezet worden. Het op schoot nemen van de tas is enorm oncomfortabel. Bij een tweezitsbank is geen ruimte bij de voeten. Het plaatsen van bagage voor haar, van welke grootte dan ook, was onmogelijk. Gelet op al het vorenstaande is dan ook geen sprake van een ernstige mate van schuld aan de zijde van Consument. Er hadden geen betere of eenvoudigere maatregelen genomen kunnen worden.
- De tas betrof geen voorwerp waarvan op voorhand duidelijk was dat er kostbare spullen in zaten.
- Er kan een vergelijking worden gemaakt met GC 2017-089 en 2017-332. De uitspraken waar Verzekeraar naar verwijst gaan in de onderhavige kwestie niet op.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar voert de volgende verweren.

- Op grond van artikel 3.5.6 van de Verzekeringsvoorwaarden heeft Verzekeraar terecht geen dekking verleent voor de schade die Consument heeft geleden.
- In deze zaak staat vast dat het om kostbare spullen gaat, waarbij meer van een Consument verwacht mocht worden. Consument had betere maatregelen kunnen treffen. Volgens de website van de NS mogen er ook tassen geplaatst worden bij de stoel als dit andere passagiers niet hindert. Gelet op de afmetingen van de tas had Consument de tas bij haar kunnen houden, op haar schoot kunnen nemen, naast haar stoel of tussen haar voeten kunnen plaatsen. De reisdocumenten hadden bewaard kunnen worden in een handtas. Verder gaat het om een speciaal soort rugzak waarvan de inhoud (extra) bescherming behoeft. De tas was een voorwerp waarvan op voorhand duidelijk is, dat zich daarin kostbare spullen bevinden.
- Opmerkelijk is dat de verklaringen die Consument bij de politie heeft afgelegd en bij de schadebehandelaar niet helemaal met elkaar overeenkomen. Duidelijk is in ieder geval dat Consument de diefstal niet heeft gemerkt. Als een tas in een bagagerek wordt geplaatst is het niet mogelijk om daar goed zicht op te houden. Van een moment van onbedachtzaamheid is geen sprake geweest.

Er is structureel onvoldoende aandacht aan de kostbare fotoapparatuur besteed. Er is onder de gegeven omstandigheden sprake geweest van ernstige schuld.

- Onderhavige kwestie is bovendien te vergelijken met eerdere uitspraken waarin een beroep op de 'normale voorzichtigheid-clausule' is geslaagd. Verzekeraar verwijst naar GC 2016-553. De uitspraken waar Consument naar verwijst zijn niet te vergelijken met de onderhavige kwestie.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Consument voldoende voorzichtigheid in acht heeft genomen, en gelet op de formulering van de uitsluiting, of Consument betere maatregelen had kunnen nemen om schade te voorkomen.
- 4.2 Bij de beoordeling van de dekking van de voorgevallen schade, gelden de Verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt en staat het Verzekeraar vrij om de grenzen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen te bepalen (zie HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326). In artikel 3.5.6 van de Verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat schade als gevolg van onvoorzichtigheid niet gedekt is. Op grond van dit artikel is sprake van onvoorzichtigheid als, bijvoorbeeld betere maatregelen genomen hadden kunnen worden. Gelet op deze omschrijving gaat het in deze zaak om de vraag of de verzekerde naar alle redelijkheid betere maatregelen had kunnen treffen. Naar het oordeel van de Commissie was dat het geval.
- 4.3 Consument voert aan dat ze geen betere maatregelen had kunnen treffen. De zware tas is boven het hoofd op een bagagerek neergelegd. Omdat Consument samen met haar partner op een tweezitsbank zat, was er onvoldoende ruimte om alle bagage op schoot te nemen. De NS geeft verder in de treinen specifiek aan dat bagage in de daarvoor bestemde bagagerekken dient te worden geplaatst. In een drukke trein ontstaat er een onwenselijke situatie wanneer reizigers tassen naast hun stoel plaatsen. De tas kon niet op de klaptafel gezet worden. Het op schoot nemen van de tas is enorm oncomfortabel. Bij een tweezitsbank is geen ruimte bij de voeten. Het plaatsen van bagage voor zich, van welke grootte dan ook, is onmogelijk. De Commissie gaat in dit standpunt van Consument niet mee.
- 4.4 Gelet op de afmetingen van de gestolen tas, is de Commissie met Verzekeraar van oordeel dat Consument er voor had kunnen kiezen de tas bij zich te houden. Consument had de tas onder bij de voeten of onder de tweezitsbank kunnen plaatsen. Consument heeft onvoldoende aangetoond dat hiervoor bij een tweezitsbank geen ruimte is. Het voorgaande klemt eens te meer nu zich in de bagage van Consument kostbare zaken bevonden waardoor van Consument een hogere mate van voorzichtigheid mocht worden verlangd (zie voor vergelijkbare zaken GC 2016-553 en GC 2017-443).

- 4.5 Consument doet nog een beroep op de uitspraken GC 2017-89 en GC 2017-332. Een vergelijking met deze uitspraken gaat naar mening van de Commissie niet op. Aan die uitspraken lagen andere verzekeringsvoorwaarden ten grondslag. Verder ging het in die uitspraken niet om kostbare spullen en heeft de diefstal in een hele andere omgeving plaatsgevonden. Kortom, de feiten en omstandigheden van beide uitspraken verschillen te veel van de zaak van Consument, waardoor geen vergelijking kan worden gemaakt.
- 4.6 De Commissie betreurt het dat Consument schade heeft geleden als gevolg van diefstal. Toch moet de vordering van Consument worden afgewezen, omdat de Reisverzekering geen dekking biedt voor de schade die Consument heeft geleden. Verzekeraar hoeft de schade van Consument dan ook niet te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.