

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-283 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. mw. M. Nijland, secretaris)

Klacht ontvangen op : 19 november 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Actua Holding B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 17 april 2019
Uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Tijdens een busreis is Consument haar laptop gestolen uit haar schoudertas die op de passagiersstoel naast haar stond. Verzekeraar heeft geweigerd dekking te verlenen voor de door Consument geclaimde schade. Consument kan zich hier niet mee verenigen. Door haar Apple MacBook in een niet afgesloten tas op een passagiersstoel aan de gangpadzijde van een bus te leggen, heeft Consument deze niet voldoende veilig bewaard. Van Consument had in dit geval, en mede gelet op de aanzienlijke waarde van de Apple MacBook, zonder veel moeite voorzorgsmaatregelen kunnen nemen om het risico op diefstal zoveel mogelijk te beperken. Zo stonden haar verschillende alternatieven ter beschikking om deze op te bergen. De vordering wordt afgewezen.

1. 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.

2. Feiten

2.1 Consument heeft ten gunste van haar Apple MacBook air een zogenoemd Garantie & Verzekeringsplan afgesloten bij Verzekeraar. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden 2012/02MA van toepassing, verder te noemen de Verzekeringsvoorwaarden.

2.2 Artikel 3 van de Verzekeringsvoorwaarden luidt – voor zover relevant – als volgt:

“ARTIKEL 3. UITSLUITINGEN

Van de verzekering is/zijn uitgesloten schade aan of verlies van de apparatuur: (...)

o. als gevolg van het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid om schade te voorkomen, waaronder in ieder geval wordt verstaan onverklaarbaar verlies of vermissing en het achterlaten van apparatuur in een vervoermiddel. Diefstal uit woningen of andere gebouwen is uitsluitend gedekt na braak aan de woning of het gebouw. Indien sprake is van kamer(ver)huur of indien de woning of het gebouw meerdere huurders of gebruikers heeft, dienen sporen van braak aanwezig te zijn aan de ruimte die door de verzekeringnemer wordt gebruikt;”

2.3 Op 13 juli 2018 is Consument op een zitplaats aan de raamkant van een bus gaan zitten. Haar schoudertas met daarin haar Apple MacBook heeft zij op de zitplaats aan het gangpad naast haar gelegd. De schoudertas was niet afgesloten. De busreis heeft ongeveer 50 min geduurd. Na overstap op een trein heeft Consument ontdekt dat de laptop niet meer in haar tas zat.

2.4 De zus van Consument heeft namens Consument aangifte van diefstal bij de politie gedaan.

2.5 Consument heeft bij Verzekeraar haar schade geclaimd op grond van de onder 2.1 bedoelde verzekering.

2.6 Per e-mailbericht van 27 juli 2018 heeft Consument het volgende aan Verzekeraar bericht:

“Mijn tas stond op de stoel naast mij aan het gangpad. Er stonden, voor zover ik mij kan herinneren, geen mensen in het gangpad. Er waren geen stoelen tegenover mij omdat het een bus met alleen stoelen achter elkaar was. Mijn sleutels zaten in mijn jaszak en mijn pasjes in het hoesje van mijn telefoon. Mijn telefoon had ik in mijn hand om muziek te luisteren. De schoudertas was niet afgesloten.”

2.7 Verzekeraar heeft geweigerd de schade aan Consument uit te keren.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt tot betaling van een bedrag van € 1.259,-, zijnde de waarde van een nieuwe Apple MacBook. Verder vordert Consument wettelijke rente over dat bedrag vanaf 13 juli 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Aan deze vordering legt Consument nakoming van de verzekeringsovereenkomst ten grondslag. Consument heeft conform de Verzekeringsvoorwaarden gehandeld en de regels van de normale voorzichtigheid in acht genomen. Een moment van onbedachtzaamheid betekent niet dat Consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. Bovendien was sprake van een ongewone situatie omdat Consument noodgedwongen per bus moest reizen omdat treinverkeer niet mogelijk was. Daarnaast was het het einde van het studiejaar, waardoor Consument veel spullen mee naar huis moest nemen en haar tas helemaal vol zat en de rits niet meer afgesloten kon worden. Omdat Consument snel misselijk wordt tijdens een busreis is zij aan de raamkant gaan zitten.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 De vraag die beantwoord dient te worden is of Verzekeraar gehouden is dekking te verlenen voor de geclaimde schade.

4.2 Bij de beoordeling van de dekking van de voorgevallen schade, gelden de Verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. Daarbij geldt dat het Verzekeraar vrij staat om de grenzen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen te bepalen. Zie HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326.

4.3 In artikel 3 lid o van de Verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat geen recht op schadevergoeding bestaat, als gevolg van het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid om schade te voorkomen, waaronder in ieder geval wordt verstaan onverklaarbaar verlies of vermissing en het achterlaten van apparatuur in een vervoer-middel.

Maatstaf

4.4 Verzekeraar heeft niet nader geconcretiseerd wanneer sprake is van onvoorzichtigheid, behoudens de gevallen van onverklaarbaar verlies of vermissing en het achterlaten van apparatuur in een vervoermiddel. Van deze laatstgenoemde situaties is in het onderhavige geval geen sprake nu partijen dit geval zien als een diefstal terwijl Consument zich vervoerde met openbaar vervoer. Gelet op het bepaalde in artikel 3 lid o van de Verzekeringsvoorwaarden en hetgeen partijen over en weer hebben aangevoerd, zal moeten worden beoordeeld of Consument de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen.

Meer in het bijzonder speelt de vraag of aan de zijde van Consument nog sprake is geweest van schade als gevolg van een moment van onbedachtzaamheid.

- 4.5 Bij een niet voldoende nader geconcretiseerde 'normale voorzichtigheidsclausule' is een dergelijke schade namelijk gedekt - zie onder andere HR 11 januari 1991, NJ 1991, 271 en GC Kifid 2017-443.

De onderhavige kwestie

- 4.6 De Commissie is van oordeel dat Consument in dit geval een ernstige mate van schuld te verwijten valt. Door haar Apple MacBook in een niet afgesloten tas op een passagiersstoel aan de gangpadzijde van een bus te leggen, heeft Consument deze niet voldoende veilig bewaard. De Commissie acht het risico van diefstal van zaken die op deze manier worden opgeborgen, zeker indien sprake is van een drukke omgeving zoals een bus, voldoende bekend. Degene die aldus handelt, is een aantrekkelijke prooi voor het dievengilde, temeer nu Consument naar eigen zeggen op het bewuste moment via haar telefoon muziek aan het luisteren was. Consument had in dit geval, en mede gelet op de aanzienlijke waarde van de Apple MacBook, zonder veel moeite voorzorgsmaatregelen kunnen nemen om het risico op diefstal zoveel mogelijk te beperken. Zo stonden haar verschillende alternatieven ter beschikking om de tas met daarin haar MacBook op een veiligere manier op te bergen; zo had zij de tas op schoot of tussen haar benen kunnen plaatsen. Zie in gelijke zin GC Kifid 2017-478 en GC 2018- 676.
- 4.7 De Commissie volgt de stelling van Consument dat schade die een gevolg is van een moment van onbedachtzaamheid niet wordt uitgesloten door een zogenoemde 'normale voorzichtigheidsclausule', die door Verzekeraar niet voldoende nader is geconcretiseerd. De Commissie is evenwel van oordeel dat van een situatie van een moment van onbedachtzaamheid in het onderhavige geval geen sprake is. Het gaat hier niet enkel om het *enige momenten* uit het oog verliezen van de tas met het verzekerde object. Vast is komen te staan dat Consument bij het raam is gaan zitten, omdat zij last heeft van misselijkheid tijdens een busreis. De Commissie overweegt dat Consument goede redenen kan hebben om niet haar bagage aan de raamkant te leggen, maar dat betekent niet dat zij niet meer op haar spullen kan, of hoeft te, letten. Consument heeft *langdurig* een situatie laten ontstaan waarin diefstal een reële mogelijkheid is daar waar zij op vrij eenvoudige wijze deze situatie had kunnen voorkomen door de tas op een veiligere manier op te bergen.
- 4.8 De Commissie betreurt de situatie van Consument maar het voorgaande leidt tot de slotsom dat Consument niet heeft voldaan aan artikel 3 sub o van de Verzekeringsvoorwaarden, zodat Verzekeraar de schademelding heeft mogen afwijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.