

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-140  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 december 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AWP P&C S.A., gevestigd te Amsterdam, h.o.d.n. Allianz  
Global Assistance, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 26 februari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Tijdens de vakantie is de handtas met inhoud van Consument gestolen. Daarnaast heeft de moeder van Consument tijdens de vakantie haar ring verloren. Verzekeraar heeft de claim op de reisverzekering afgewezen omdat Consument ten aanzien van de handtas niet de normale voorzichtigheid heeft betracht. Voor wat betreft de ring is de claim eveneens afgewezen, omdat van het verlies geen aangifte bij de politie is gedaan. De Commissie overweegt dat het standpunt van Verzekeraar ten aanzien van de gestolen handtas juist is, nu Consument gedurende 3 tot 4 minuten enkele meters van de handtas verwijderd was om haar ouders te filmen die aan het dansen waren. Vervolgens heeft zij pas een tijd later de diefstal van de handtas opgemerkt. Consument heeft de handtas naar het oordeel van de Commissie onbeheerd achtergelaten en is dus op dit punt onvoldoende voorzichtig geweest. Voor wat betreft de claim ten aanzien van de ring, overweegt de Commissie dat Verzekeraar voor de afwijzing van de claim alleen verwijst naar de verplichting in de verzekeringsvoorwaarden om aangifte te doen maar nalaat om te onderbouwen op welke wijze Verzekeraar hierdoor in zijn belangen is geschaad. De klacht is op dit onderdeel gegrond.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met alle daarbij behorende bijlagen:

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

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

De Commissie vindt het niet nodig de zaak op een zitting te behandelen.

De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is samen met haar ouders van 3 juli tot en met 12 juli 2017 op vakantie naar [Naam land] geweest. Gedurende het verblijf aldaar is op 5 juli 2017 de tas van Consument met inhoud gestolen. Consument heeft hiervan op 6 juli 2017 bij de [landelijke] politie aangifte gedaan. Vervolgens heeft de moeder van Consument op 10 juli 2017 haar ring verloren. Hiervan is geen aangifte bij de politie gedaan.
- 2.2 Consument heeft na terugkeer in Nederland op 17 juli 2017 bij Verzekeraar een beroep op de dekking van haar reisverzekering gedaan. Op het online schade-formulier heeft Consument ten aanzien van de toedracht het volgende vermeld:

*“In het hotel waar wij verbleven (...) kwam er een zanger optreden. Iedereen was aan het dansen, ook mijn ouders. Ik ben toen opgestaan en ik heb mijn ouders gefilmd, ik denk dat mijn tas met alle toebehoren op dat moment is meegenomen. Ik kreeg helaas pas later door dat mijn tas er niet meer stond.*

*Mijn [Merknaam 1] tas (€ 760, de tas is op dit moment € 850) is meegenomen met mijn portemonnee van hetzelfde merk € 325. Mijn vader had geen zakken en had zijn telefoon [Merknaam 2] en € 300 cash in mijn tas gedaan. Verder zat er een grote make up tas in met diverse soorten make up, dat minstens een waarde had van € 300 en mijn [Merknaam 3] parfum van 100 ml. Verder zat er een doosje in mijn tas met sieraden, hierin zaten briljanten oorbellen van mij ter waarde van € 1295 aangeschaft bij [Merknaam 4] in de Bijenkorf. Bij het doen van aangifte had ik een bedrag van € 1500 aangegeven omdat ik het exacte bedrag niet meer wist. Ook zaten er een aantal andere goedkope sieraden bij die niet van goud waren en die ik tevens niet heb opgegeven bij het doen van aangifte.*

*(...)*

*Op 10 juli 2017 is mijn moeder helaas haar ring waar zij overigens veel emotionele waarde aan hecht verloren op het strand of in de zee. Deze ring heeft een waarde van € 3195.”*

- 2.3 Verzekeraar heeft de schadeclaim in behandeling genomen en het expertisebureau [naam expertise bureau] verzocht de schade vast te stellen.

In het expertiserapport van 26 juli 2017 is onder meer het volgende opgenomen:

*“Van verzekerde, (...), vernamen wij tijdens ons bezoek het volgende: (...)*

*Op 5 juli 2017 was er in de avond, vanaf 19.00 uur, optreden van muzikanten/artiesten in de bar/lounge/danszaal van het hotel voor de hotelgasten. Ik en mijn ouders waren daar ook heen gegaan. Ik had op dat moment mijn handtas bij me van [Merksnaam 1], met daarin de door mij geclaimde zaken (geld, een mobiele telefoon van mijn vader, mijn oorbellen (met briljanten), mijn portemonnee, parfum en make-up).*

*(...)*

*Mijn ouders zijn die avond rond 21.00 gaan dansen (op de dansvloer) en ik heb toen foto's en filmpjes van hen gemaakt met mijn mobiele telefoon. (Noot [naam expertisebureau]: Deze zijn aan ons getoond tijdens ons bezoek). Ik denk dat ik hooguit 3 tot 4 minuten van de tafel ben weggegaan waar wij zaten. Mijn handtas lag op een stoel bij de tafel waar wij zaten. Ik ben hooguit enkele meters bij de tafel/stoel vandaan geweest. Ik heb daar staan filmen fotograferen. Daarna ben ik weer aan onze tafel gaan zitten. Ik heb toen echter niet direct bemerkt dat mijn handtas weg was. Ik lette ook op de artiesten/muzikanten, mijn ouders en andere gasten. Het was erg druk die avond.*

*Op een gegeven moment, zeker een uur later, vroeg mijn vader om zijn mobiele telefoon en toen wilde ik deze uit mijn handtas pakken. Toen kwam ik erachter dan mijn handtas weg was. Ik heb na het filmen/foto's maken enkel aan de tafel gezeten en niets gemerkt.*

*(...)*

*Wat betreft het tweede schadevooral binnen deze reis gaat het om het verlies van een ring (met briljanten) van mijn moeder. Zij draagt die ring altijd. Zij is dit verloren op 10 juli 2017 tijdens een strandbezoek. We hadden die dag op het strand gelegen en ook in zee gezwommen, ook mijn moeder. Omstreeks 14.30 uur gingen wij wat eten bij een gelegenheid bij het strand en toen viel plotseling op dat mijn moeder haar ring kwijt was (van haar vinger). We hebben nog gezocht op het strand op de plaats waar we gelegen hebben, maar we hebben de ring niet gevonden. Mogelijk dat deze tijdens het zwemmen in zee is verloren. We hebben van dit voorval wel melding gemaakt bij het hotel(...)*”

De schade-expert heeft de totale schade op € 1.895,- vastgesteld, waarbij voor de verloren ring op grond van de door Consument gekozen 'Combinatie' een maximale vergoeding van € 500,- geldt.

- 2.4 Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument bij brief van 27 juli 2017 afgewezen, omdat Consument voor wat betreft de handtas niet de normale voorzichtigheid heeft betracht. Ook de claim ten aanzien van de ring wordt afgewezen, omdat de moeder van Consument geen aangifte bij de politie had gedaan. Daarnaast was het volgens Verzekeraar beter geweest de ring voor het zwemmen af te doen.
- 2.5 Consument was het niet met dit afwijzende standpunt eens en heeft Verzekeraar verzocht de claim aan een andere schade-expert voor te leggen. Verzekeraar heeft de claim aan een interne schade-inspecteur voorgelegd en op basis van diens advies het afwijzende standpunt gehandhaafd.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de door haar gestelde schade van € 6.980,- vergoedt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door de schadeclaim ten onrechte af te wijzen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De handtas was de hele tijd binnen handbereik en in het zicht. Consument zat en stond naast de handtas. De zakkenrollers zijn echter zeer snel en ongemerkt te werk gegaan. Nu onvoorzichtigheid het enige argument is, zou diefstal nooit vergoed en verzekerd kunnen worden, aangezien zakkenrollers vakmensen zijn. Het is Consument verder onduidelijk wat onder “onbeheerd achterlaten” wordt verstaan. Volgens Consument wordt daaronder verstaan het verlaten van de plek waar de tas zich bevond. Hiervan was geen sprake. Consument heeft er steeds naast gestaan. Het zou onredelijk zijn om te verlangen dat een verzekerde te allen tijde fysiek contact met de tas houdt. Consument betwist verder dat zij pas een uur na de diefstal merkte dat de tas was gestolen. Zij heeft namelijk pas na een uur hulp van het hotel ingeschakeld, omdat haar spullen wellicht nog in het hotel waren en Consument deze terug kon krijgen.
  - De moeder van Consument heeft van het verlies van de ring op 10 juli 2017 geen aangifte bij de politie gedaan, omdat dit op die dag laat is ontdekt en Consument en haar ouders in verband met het einde van de vakantie naar Nederland terug moesten keren.
  - Verzekeraar heeft onvoldoende naar de bewijsstukken gekeken. Zo heeft Consument videobeelden overgelegd ter onderbouwing van haar standpunt dat zij zich ten tijde van het voorval naast de tas bevond. Consument voelt zich niet gehoord.

#### *Verweer van Verzekeraar*

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

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De vraag die in deze kwestie centraal staat is of Consument recht heeft op vergoeding van de schade onder de reisverzekering. Voor de beantwoording van deze vraag is van belang hetgeen in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald.
- 4.2 In artikel 8 van de Bijzondere Voorwaarden Reisverzekering (P-RVI6) onder rubriek III 'Reisbagage' is bepaald dat een verzekerde bij verlies, diefstal of vermissing onmiddellijk ter plaatse aangifte bij de politie moet doen. Als aangifte ter plaatse onmogelijk is, moet verzekerde direct bij de eerstkomende gelegenheid alsnog aangifte doen. De verzekerde moet vervolgens van de aangifte een verklaring aan Verzekeraar overleggen. Voor zover verzekerde deze verplichting niet nakomt, zal Verzekeraar niet tot vergoeding overgaan. Daarnaast is in artikel 10 de voorzichtigheidsclausule opgenomen. Volgens deze bepaling bestaat geen recht op vergoeding als verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ter voorkoming van diefstal, verlies, vermissing of beschadiging van de verzekerde reisbagage. Van normale voorzichtigheid is in ieder geval geen sprake als de verzekerde reisbagage onbeheerd wordt achtergelaten anders dan in een deugdelijk afgesloten ruimte. In het tweede lid van artikel 10 is vervolgens bepaald: geen dekking bestaat indien van de verzekerde in redelijkheid mag worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden betere maatregelen had kunnen en moeten nemen ter voorkoming van diefstal, verlies, vermissing of beschadiging van de verzekerde reisbagage.

#### De handtas

- 4.3 Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument niet de normale voorzichtigheid heeft betracht door de handtas met kostbare inhoud onbeheerd achter te laten. Consument heeft dit betwist en aangevoerd dat zij de handtas niet uit het zicht had verloren maar dat het allemaal zeer snel was gegaan. Hoewel het enkele feit dat Consument niet voortdurend of onafgebroken visueel contact met de tas heeft gehouden in redelijkheid nog niet meebrengt dat Consument onvoldoende voorzichtigheid heeft betracht (zie in gelijke zin Geschillencommissie Kifid 2009-084 en 2017-089), is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar zich op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument de handtas met inhoud onbeheerd had achtergelaten. De Commissie overweegt daartoe dat Consument bij de schademelding heeft verklaard dat zij was opgestaan om haar ouders te filmen en dat zij pas later had ontdekt dat de handtas er niet meer was.

Tegenover de schade- expert heeft Consument verklaard dat zij gedurende 3 tot 4 minuten enkele meters van de tafel was verwijderd. Toen haar vader een uur later om zijn mobiele telefoon vroeg, constateerde Consument pas dat de handtas was verdwenen. Gelet op deze omstandigheden kan niet worden gesteld dat de tas, zoals Consument stelt, binnen handbereik en in het zicht was. De door Consument overgelegde videobeelden bieden verder geen steun voor haar standpunt dat zij – ook tijdens het filmen - toezicht had op de handtas. Verzekeraar heeft dan ook terecht het standpunt ingenomen dat Consument niet de normale voorzichtigheid, als genoemd in artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden, heeft betracht. De vraag of Consument in dit geval op grond het tweede lid van artikel 10 betere maatregelen had kunnen treffen om de diefstal te voorkomen, kan verder in het midden blijven.

#### De ring

- 4.4 Artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden is een medewerkingsvervalclausule. Een verval van recht-beding in een consumentenovereenkomst, niet-zijnde een beding in de zin van artikel 7:941 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn (artikel 6:237 sub h BW), tenzij de verzekeraar dit vermoeden weerlegt door aan te tonen dat hij in een redelijk belang is geschaad. Vergelijk onder andere Hoge Raad 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522 (NJ 2014, 333). Het moet daarbij ingevolge de rechtspraak gaan om een daadwerkelijk belang waarin de verzekeraar is geschaad en niet een theoretisch belang. Vergelijk Hoge Raad 5 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9705 (NJ 2008, 57).
- 4.5 Verzekeraar dient op het *concrete* geval toegespitste feiten en omstandigheden te stellen en bewijzen, die het vermoeden rechtvaardigen dat het niet-nakomen van de in artikel 8 van de voorwaarden genoemde verplichting door Consument Verzekeraar *daadwerkelijk* in een ongunstiger positie heeft gebracht.
- 4.6 Verzekeraar heeft in de klachtprocedure zijn afwijzende standpunt alleen onderbouwd met een verwijzing naar de verplichting om in geval van diefstal of vermissing aangifte bij de politie te doen en hiervan een verklaring te overleggen. Verzekeraar heeft daarbij niet toegelicht op welke wijze zijn belangen door het niet voldoen aan de genoemde verplichting zijn geschaad. Dat sprake is van een daadwerkelijke belangenbeschadiging is dan ook onvoldoende aangetoond. Het feit dat de moeder van Consument geen aangifte van het verlies van de ring bij de politie heeft gedaan, en daarmee niet aan de in artikel 8 genoemde verplichting heeft voldaan, kan in dit geval naar het oordeel van de Commissie niet tot een afwijzing van de schadeclaim leiden.

## Conclusie

4.7 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Verzekeraar de claim van Consument ten aanzien van de verloren ring ten onrechte heeft afgewezen. De Commissie wijst de vordering op dit punt daarom toe. Het door de expert op grond van de verzekeringsvoorwaarden voor de ring opgenomen bedrag van € 500,- heeft Consument niet bestreden. De schade als gevolg van de diefstal van de handtas wijst de Commissie af.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 500,-. Het meer of anders gevorderde wijst de Commissie 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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://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.*