

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-266 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op : 11 juli 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 11 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Normale voorzichtigheid, benutten meest veilige bewaarplaats. Op de camping waar Consument en vriendin verbleven zijn de laptop, mobiele telefoon en toilettas met medicijnen en scheerapparaat gestolen. Consument had in de douchegelegenheid van de camping een grote handdoek over deze spullen gelegd en is gaan douchen in de douchecabine ernaast. Verzekeraar keert de schade niet uit, omdat Consument niet goed voor zijn bagage heeft gezorgd en zijn bagage niet veilig heeft opgeborgen op de meest veilige bewaarplaats om te proberen diefstal van zijn bagage te voorkomen, zoals vereist in de voorwaarden. De Commissie is van oordeel dat Consument zonder veel moeite een veiligere bewaarplaats kon benutten door zijn spullen tijdens het douchen achter te laten in de camperbus of door deze op te bergen in een van de beschikbare kluisjes bij de receptie van de camping. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

I. Waar gaat het om?

- I.1 In de periode 3 oktober 2017 tot en met 31 december 2017 verbleven Consument en zijn vriendin met een camperauto op een camping in [land]. In de avond van 15 november 2017 is Consument naar de douchegelegenheid gegaan die zich bevond op ongeveer 25 meter afstand van de camperauto. Consument heeft in deze wasgelegenheid zijn laptop en mobiele telefoon aan het stroom gezet. Zijn toilettas met medicijnen en scheerapparaat stonden eveneens bij deze wasgelegenheid. Consument had een grote handdoek over deze spullen gelegd en is gaan douchen in de douchecabine ernaast. Na ongeveer 10 tot 15 minuten douchen hoorde Consument een piep, waardoor Consument is gestopt met douchen om te kijken wat er aan de hand was met zijn apparatuur en constateerde hij dat zijn eigendommen waren weggenomen. Consument is direct gaan zoeken op de camping, zonder resultaat. Consument heeft van de diefstal aangifte gedaan en de schade gemeld bij Verzekeraar.
- I.2 Verzekeraar stelt dat Consument niet goed voor zijn bagage heeft gezorgd en zijn bagage niet veilig heeft opgeborgen om te proberen diefstal van zijn bagage te voorkomen. Daarnaast stelt Verzekeraar dat Consument zijn spullen voor een korte periode onbeheerd heeft achtergelaten door tijdens het douchen geen direct toezicht te hebben op de spullen.

Voor deze stelling verwijst Verzekeraar naar de van toepassing zijnde Verzekeringsvoorwaarden (hierna: Voorwaarden), waarin, voor zover relevant voor de beoordeling van deze klacht, het volgende is opgenomen:

(...) 9.4. Niet verzekerd is/zijn: (...) a. schade indien niet de nodige zorg in acht genomen is. Verzekerde moet zo zorgvuldig met zijn bagage, kostbaarheden en geld omgaan, respectievelijk de meest veilige bewaarplaats benutten, dat diefstal, verlies of beschadiging zoveel mogelijk wordt voorkomen. (...)

- 1.3 Consument is het oneens met dit standpunt en stelt dat hij te allen tijde bij zijn bagage is geweest. Hij vordert van Verzekeraar de uitkering van zijn schade van € 905,-.
- 1.4 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en de door partijen aan Kifid ingediende documenten inclusief alle bijlagen: het klachtenformulier, het verweerschrift, de repliek van Consument en de dupliek van Verzekeraar.

De zaak is op grond van de stukken beslist.

2. Beoordeling

- 2.1 Aan de orde is de vraag of Consument de nodige zorg in acht heeft genomen en of Consument de meest veilige bewaarplaats heeft benut om schade zoveel mogelijk te voorkomen. Subsidiar is de vraag aan de orde of Consument direct toezicht had op zijn spullen.

Heeft Consument naar alle redelijkheid de meest veilige bewaarplaats voor zijn spullen benut?

- 2.2 Bij de beoordeling van de dekking van de voorgevallen schade, gelden de Voorwaarden 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 9.4 sub a van de Voorwaarden is bepaald dat van een verzekerde verwacht wordt de nodige zorg in acht te nemen om schade zoveel mogelijk te voorkomen. Hiervan is sprake als, bijvoorbeeld, de meest veilige bewaarplaats voor de bagage is benut. Gelet op deze omschrijving gaat het in deze zaak om de vraag of de verzekerde naar alle redelijkheid een veiligere bewaarplaats had kunnen benutten. Naar het oordeel van de Commissie was dat het geval.
- 2.3 Consument stelt dat hij sinds 1989 op deze camping komt en hij iedereen kent en iedereen hem kent. Consument stond tevens op 85 centimeter van zijn bagage in de cabine ernaast. Hij stelt te allen tijde aanwezig te zijn geweest bij zijn bagage. Hij heeft daarnaast een handdoek over zijn spullen gelegd.

De Commissie begrijpt dit standpunt van Consument zo, dat hij stelt de nodige zorg te hebben betracht om eventuele schade zoveel mogelijk te voorkomen, maar de Commissie volgt deze stelling niet. Consument is op vakantie met een camperbus. Tevens heeft Consument aan Kifid verklaard dat zich bij de receptie van de camping kluisen bevinden. Hiervan maakte Consument gebruik om zijn paspoort, wat geld, ANWB credit card en overige waardepapieren en dergelijke in te bewaren. De Commissie is van oordeel dat Consument zonder veel moeite een veiligere bewaarplaats kon benutten door zijn spullen tijdens het douchen achter te laten in de camperbus of door deze op te bergen in een van de beschikbare kluisjes bij de receptie van de camping. Natuurlijk is deze opsomming een resultaat van wijsheid achteraf, maar dit neemt niet weg dat van Consument mocht worden verlangd dat hij beter had nagedacht over de te treffen maatregelen dan hij kennelijk gedaan heeft. Consument heeft aldus niet voldaan aan de Voorwaarden. Op dit punt heeft Verzekeraar op goede grond de uitkering mogen weigeren.

Direct toezicht op bagage

2.4 Weliswaar doet Consument een beroep op het feit dat zijn spullen zich op minder dan een meter afstand van hem verwijderd waren tijdens het douchen en hij daarmee te allen tijde aanwezig was bij zijn spullen, maar gezien op grond van artikel 9.4 sub a de schade niet voor uitkering in aanmerking komt, komt de Commissie niet toe aan de beantwoording van de vraag of er sprake is van direct toezicht op de bagage.

Conclusie

2.5 De Commissie betreurt het dat Consument schade heeft geleden als gevolg van diefstal. De vordering van Consument moet evenwel worden afgewezen, omdat Verzekeraar een beroep heeft mogen doen op de uitsluiting. Van enige verplichting tot vergoeding van schade is dan ook geen sprake.

3. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.