

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-387
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 25 juni 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument is samen met haar twee dochters tijdens een vakantie in [naam stad] wat gaan eten op een terras. Toen Consument haar tas wilde pakken, bleek deze te zijn gestolen. Een half uur voor de diefstal had zij de tas nog gezien omdat zij toen nog gebruik maakte van haar mobiele telefoon. Consument zat aan een vierkante tafel op het terras. Tegenover haar zat een dochter en de andere dochter zat aan haar rechterzijde. Vermoedelijk en ook op basis van overgelegde foto's stond de tas aan de linkerzijde van de tafel op de grond. Er was geen lichamelijk contact met de tas en deze was niet met de hengsels ergens aan vast gezet. Er was geen ruimte op de tafel voor de tas. Van de diefstal is aangifte gedaan. Consument heeft de schade geclaimd bij haar doorlopende reisverzekering en deze wijst de claim af op grond van de voorwaarden, waarin staat bepaald dat van dekking is uitgesloten schade ontstaan doordat een verzekerde niet voorzichtig of niet voldoende voorzichtig is geweest en/of onvoldoende voorzorgsmaatregelen heeft getroffen om verlies, diefstal of beschadiging van verzekerde zaken te voorkomen. Nu Consument verschillende alternatieven heeft overwogen, is er naar het oordeel van de Commissie geen sprake van een ernstige mate van schuld. Onder de genoemde omstandigheden brengt het enkele feit dat Consument niet voortdurend of onafgebroken visueel contact met de tas heeft gehouden in redelijkheid - en bij gebreke van een uitdrukkelijke polis bepaling of toelichting in die zin - nog niet met zich mee dat Consument een ernstige mate van schuld te verwijten valt aan de diefstal. De conclusie is dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten en de vordering van Consument alsnog moet worden nagekomen. Verzekeraar heeft onterecht uitkering geweigerd en is derhalve gehouden alsnog aan Consument het door haar gevorderde bedrag uit te keren.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met aanvullende stukken;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;

- de reactie op dupliek van Consument;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling 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 twee dochters op vakantie geweest in [naam stad] van 5 juli tot en met 7 juli 2017.
- 2.2. Op 5 juli 2017 heeft Consument rond 18:30 uur met haar dochters gegeten op een terras. Rond 20:00 uur heeft Consument ontdekt dat haar tas was verdwenen.
- 2.3. Consument heeft een schadeclaim ingediend op haar Doorlopende Reisverzekering Polismantel 4310, verder te noemen de Verzekering. Op de Verzekering zijn van toepassing de voorwaarden “Doorlopende Reisverzekering Polismantel 4310”, verder te noemen, de Voorwaarden.
- 2.4. Artikel 3 van de Voorwaarden, Rubriek B, Bijzondere Voorwaarden Bagagedekking luidt, voor zover relevant:

“ Welke schade vergoeden wij niet?

[...]

- *Schade die het gevolg is omdat een verzekerde niet voorzichtig of niet voldoende voorzichtig is geweest en/of voldoende voorzorgsmaatregelen heeft getroffen om verlies, diefstal of beschadiging van verzekerde zaken te voorkomen; [...]*”

- 2.5. Naar aanleiding van de schadeclaim is een expertiserapport opgesteld. Hierin staat de toedracht als volgt omschreven:

“[...] Op 5 juli omstreeks 18.30 uur zijn verzekerden in een restaurant wat gaan eten. Die avond omstreeks 20.00 uur wilde verzekerde haar tas pakken en op dat moment bleek de tas te zijn gestolen. Deze tas had verzekerde nog een ½ uur vóór de diefstal gezien omdat verzekerde nog gebruik maakte van haar mobiele telefoon. Verzekerden zaten aan een vierkante tafel op het terras. Tegenover verzekerde zat een dochter en de andere dochter zat aan de rechterzijde van verzekerde.

Verzekerde denkt dat zij haar tas aan de linkerzijde van de tafel op de grond heeft gezet. Verzekerde dacht geen lichamelijk contact te hebben gehad met de tas. De tas was niet met de hengsels ergens aan vast gezet. Er was geen ruimte op de tafel voor de tas. Omdat verzekerden bezig waren met het bekijken van foto's, kon de tas ook niet op de stoel of op schoot staan. Verzekerde heeft niet constant op de tas gelet. Van deze diefstal is aangifte gedaan."

2.6. De schadeclaim is afgewezen door Verzekeraar omdat er sprake was van onvoldoende zorgvuldig handelen door de tas op de grond te zetten, zonder met de tas lichamelijk contact te hebben of de tas vast te zetten aan een tafel- of stoelpoot als dit een optie was. Verzekeraar heeft bij zijn afwijzing gewezen op een gelijkkluidende vaststelling door de expert.

2.7. Consument heeft geklaagd over de afwijzing van haar claim en heeft daarna haar klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert uitkering van het bedrag van €1.486,90. Dat is het bedrag dat de schade vertegenwoordigt die is geleden door diefstal van de tas.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar is tekort geschoten in de nakoming van zijn verbintenis met Consument door het weigeren van de uitkering van het gevorderde bedrag. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft een vergelijking gemaakt met een drukbezochte vlieghaven waar een koffer zonder enig toezicht is achtergelaten. Deze vergelijking gaat niet op omdat de diefstal heeft plaatsgevonden op een rustig plein terwijl de tas naast de stoelpoot stond. Uit de foto's blijkt eveneens dat het een rustig plein was zonder doorgaande weg.
- Op een actieve, laat staan agressieve actie van een persoon die de tas zou weggrissen had Consument zich niet kunnen voorbereiden laat staan zich daartegen kunnen verweren.
- Over het schadeformulier is verwarring ontstaan doordat op de computer nog een schadeformulier ten behoeve van het melden van stormschade open stond. Voorts heeft de oudste dochter abusievelijk gemeld dat de tas van de schoot van Consument was gestolen, hetgeen Consument onmiddellijk aan de expert heeft doorgegeven zodat in het expertiserapport de ware toedracht is vermeld.

- Of de tas links of rechts naast de stoel stond, is lastig te achterhalen maar op de foto's is goed te zien dat de tas niet links van Consument stond en dus wel rechts moet hebben gestaan. Het was niet mogelijk de tas naast zich te plaatsen en ook niet de hengsels van de tas ergens aan vast te maken. Als de hengsels aan een stoel-of tafelpoot bevestigd zouden zijn geweest, zou de tas op zijn zij op de grond hebben gelegen en de inhoud eruit zijn gevallen.
- Consument heeft de tas bewust niet op tafel gezet en ook niet aan de andere zijkant van de tafel waarnaast zich een grasveld bevond.
- De expert heeft Consument niet op de hoogte gebracht van zijn bevindingen dat sprake was van onvoldoende zorgvuldigheid.

Verweer Verzekeraar

3.3. Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft meegedeeld dat zij de tas niet naast zich kon zetten omdat er geen armleningen aanwezig waren en dat het ook geen optie was om de tas ergens aan vast te maken omdat de hengsels te kort waren. Consument heeft de tas niet op tafel gezet omdat zij dat nooit doet en de tas ook niet op schoot gehouden. Consument heeft geen idee wanneer en door wie de tas is gestolen. Op grond van de beschikbare informatie en de toelichting van Consument is sprake van ernstige mate van schuld. Consument had de tas bij het terrasbezoek immers op de eettafel in het zicht kunnen plaatsen dan wel op schoot kunnen houden teneinde te voorkomen dat de tas onopgemerkt zou worden gestolen.
- Op grond van artikel 3 van de Voorwaarden is uitgesloten van dekking schade die is ontstaan doordat een verzekerde niet voorzichtig of niet voldoende voorzichtig is geweest en/of onvoldoende voorzorgsmaatregelen heeft getroffen om verlies, diefstal of beschadiging van verzekerde zaken te voorkomen. Op basis van deze clause is vergoeding van de claim terecht afgewezen.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie komt met inachtneming van de Voorwaarden en de relevante bepalingen uit het Nederlands Burgerlijk Wetboek tot de volgende overweging. De Commissie is bij haar beoordeling uitgegaan van de vaststaande feiten. Nu Consument verschillende alternatieven heeft overwogen, is er naar het oordeel van de Commissie geen sprake van een ernstige mate van schuld. Onder de genoemde omstandigheden brengt het enkele feit dat Consument niet voortdurend of onafgebroken visueel contact met de tas heeft gehouden in redelijkheid - en bij gebreke van een uitdrukkelijke polis bepaling of toelichting in die zin - nog niet met zich mee dat Consument een ernstige mate van schuld te verwijten valt aan de diefstal. Zie in gelijke zin Geschillencommissie Kifid 2009-84 en zie ook Geschillencommissie Kifid 2017-089.

4.2. De conclusie is dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten en de vordering van Consument alsnog moet worden nagekomen. Verzekeraar heeft onterecht uitkering geweigerd en is derhalve gehouden alsnog aan Consument het door haar gevorderde bedrag uit te keren.

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 €1.486,90.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.