

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-317 d.d.

2 november 2015

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Reisverzekering. De weekendtas van Consument is gestolen nadat zij deze in de toiletruimte van de trein heeft laten staan. De reisverzekeraar heeft geweigerd de schade te vergoeden. De Commissie acht het aannemelijk dat Consument haar weekendtas als gevolg van omstandigheden waarop zij geen invloed had is vergeten mee te nemen uit het toilet. Onder deze omstandigheden kan Consument niet worden verweten dat zij haar weekendtas onbeheerd c.q. zonder direct toezicht heeft achtergelaten. Van onvoldoende voorzichtig handelen door Consument kan dan ook geen sprake zijn. De vordering wordt deels toegewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier ontvangen op 24 februari 2015;
- de brief van Consument ontvangen op 16 maart 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 oktober 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft een doorlopende reisverzekering (hierna: ‘de Verzekering’) gesloten bij Aangeslotene. Op deze overeenkomst zijn de Polisvoorwaarden Doorlopende Reisverzekering DRI40I (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Artikel 25.3 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor diefstal, beschadiging en verlies van uw reisbagage en reisdocumenten. Maar u bent alleen verzekerd als u voldoende voorzichtig bent geweest om schade, verlies of diefstal van uw reisbagage en reisdocumenten te voorkomen.

U bent in ieder geval niet voorzichtig genoeg geweest in deze gevallen:

1. Onbeheerd achtergelaten reisbagage

U bent niet voorzichtig genoeg geweest als u de reisbagage, dus ook de daartoe behorende kostbare voorwerpen en reisdocumenten, onbeheerd heeft achtergelaten in een niet deugdelijk afgesloten ruimte. Met ‘onbeheerd’ bedoelen wij zonder direct toezicht van u. Behalve als dit toezicht onmogelijk was door omstandigheden waarop u geen invloed had.”

- 3.2. Op 5 februari 2013 bevond Consument zich in de trein van [plek] naar [plaats]. Op enig moment voelde Consument zich ziek en heeft zij het toilet bezocht. Consument heeft haar hand- en weekendtas meegenomen naar het toilet en een medepassagier verzocht op het overige gedeelte van haar bagage te letten. Kort nadat consument het toilet was binnengegaan, werd er door de betreffende medepassagier op de deur geklopt en medegedeeld dat zij de trein ging verlaten. Consument heeft bij het verlaten van het toilet haar weekendtas in de toiletruimte laten staan. Nadat Consument dit had ontdekt, is zij teruggegaan naar het toilet, waar de weekendtas inmiddels verdwenen bleek te zijn.
- 3.3. Consument heeft op 6 februari 2013 een schadeclaim bij Aangeslotene ingediend. Naar aanleiding daarvan heeft Aangeslotene een expert ingeschakeld voor het bepalen van de toedracht en de schadeomvang. In het expertiserapport van 19 mei 2014 is een schadebedrag van € 2.004,87 vermeld.
- 3.4. Aangeslotene heeft de schadeclaim van Consument afgewezen.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade. Deze schade begroot Consument op € 3.863,86 minus haar eigen risico van € 70,-.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag(en):

- Consument betwist dat zij onvoldoende voorzichtig heeft gehandeld. Volgens Consument is zij de controle over haar bagage (tijdelijk) verloren als gevolg van omstandigheden waarop zij geen invloed had, als bedoeld in artikel 25.3 van de Voorwaarden.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Op grond van artikel 25.3 van de Voorwaarden bestaat geen recht op uitkering. Consument heeft niet de normale voorzichtigheid in acht genomen. Consument is haar weekendtas met waardevolle spullen vergeten mee te nemen uit de toiletruimte, waardoor zij hier langere tijd geen toezicht op heeft gehad. Er is volgens Aangeslotene geen sprake van omstandigheden die zich buiten de wil van Consument hebben voorgedaan.

5. Beoordeling

5.1. De vraag die beantwoord moet worden is of de door Consument geleden schade onder de Verzekering is gedekt. Als uitgangspunt geldt datgene wat tussen partijen is afgesproken, en derhalve wat hierover in de polisvoorwaarden is bepaald.

5.2. In artikel 25.3. van de Voorwaarden is bepaald dat de verzekerde alleen verzekerd is voor diefstal, beschadiging en verlies van bagage, indien hij/zij voldoende voorzichtig is geweest om schade, verlies of diefstal te voorkomen. Van voldoende voorzichtigheid is volgens de Voorwaarden onder meer geen sprake indien reisbagage onbeheerd wordt achtergelaten in een niet deugdelijk afgesloten ruimte. Met onbeheerd wordt bedoeld zonder direct toezicht, behalve als dit toezicht onmogelijk was door omstandigheden waarop de verzekerde geen invloed had.

5.3. Consument heeft onweersproken gesteld dat zij vanwege haar ziekte noodgedwongen het toilet in de trein moest bezoeken en dat kort daarna door een medepassagier, aan wie zij had gevraagd op een gedeelte van haar bagage te letten, op de deur werd geklopt met de mededeling dat zij de trein ging verlaten. Consument moest daardoor snel het toilet verlaten, waarbij zij haar weekendtas in de toiletruimte heeft laten staan. De Commissie acht het aannemelijk dat Consument haar weekendtas als gevolg van omstandigheden waarop zij geen invloed had – te weten haar ziekte en het kloppen op de deur door een medepassagier waardoor zij het toilet snel moest verlaten – is vergeten mee te nemen uit het toilet. Onder deze omstandigheden kan Consument niet worden verweten dat zij haar weekendtas onbeheerd c.q. zonder direct toezicht heeft achtergelaten. Van onvoldoende voorzichtig handelen door Consument kan dan ook geen sprake zijn.

- 5.4. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Aangeslotene gehouden is de door Consument geleden schade te vergoeden. De Commissie stelt de schade als volgt vast. De door Aangeslotene ingeschakelde expert heeft de schade in zijn rapport van 19 mei 2014 gesteld op € 2.004,87. Weliswaar heeft Consument de schade als gevolg van de diefstal gesteld op € 3.863,86, maar zij heeft de bevindingen van de expert onvoldoende weerlegd en in het bijzonder geen nadere onderbouwing voor haar schade aangevoerd. De Commissie zal daarom het rapport van de expert volgen en de schade vaststellen op € 2.004,87. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene ook het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- te vergoeden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 2.004,87 te vermeerderen met een bedrag van € 50,- ter behandeling van dit geschil

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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