

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0017

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 oktober 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	9 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. De consument was in de veronderstelling dat hij bij het verlaten van de vakantiebestemming zijn zilveren armband had ingepakt. Dit bleek bij thuiskomst niet het geval te zijn. De consument heeft het verlies van de armband gemeld bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen omdat de consument onvoldoende voorzichtig is geweest. De commissie is van oordeel dat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een doorlopende reisverzekering, verder te noemen de verzekering.
- 2.2 De consument heeft eind augustus 2022 bij de verzekeraar een beroep op de verzekering gedaan.

Bij de melding heeft de consument de volgende toelichting gegeven:

“Korte toelichting

Ik heb mijn zilveren Buddha to Buddha armband laten liggen in de vakantiewoning waar wij van 19 tm 26 August verblevenIk denk dat ik ben vergeten deze armband in mijn tas te doenGelijk savonds toen we thuis waren gebeld en gevraagd of ze wilden gaan kijken of ze hem gevonden haddenDit was niet het gevalDus vandaar de melding

Omschrijf de schade

Buddha to Buddha armband, zilverIk weet niet meer precies maar ik denk ongeveer 2012Prijs was toen om en nabij de 600”

- 2.3 De verzekeraar heeft de schadeclaim per e-mail van 20 september 2022 afgewezen, omdat de consument niet de vereiste voorzichtigheid in acht had genomen. De consument heeft over de afhandeling van de schadeclaim bij de verzekeraar een klacht ingediend.
- 2.4 Bij brief van 30 september 2022 heeft de verzekeraar het afwijzende standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vindt dat de verzekeraar zijn claim ten onrechte heeft afgewezen en vordert van de verzekeraar een vergoeding van € 729,- voor de vergeten armband. De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aangevoerd.
- 2.6 De consument heeft de verzekeraar desgevraagd correct en zorgvuldig meegedeeld hoe de schade is ontstaan. De consument was in de veronderstelling dat hij de armband had ingepakt, maar dit bleek kennelijk niet het geval te zijn. De consument had beter kunnen liegen. Hij voelt zich op deze wijze niet serieus genomen en vraagt zich af wat het nut nog is van een verzekering.

Het verweer

- 2.7 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kernvraag

- 3.1 De vraag die centraal staat, is of de consument recht heeft op vergoeding van de schade onder de reisverzekering. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dit hierna toelichten.

3.2 Voor de beoordeling van de dekking in deze kwestie gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt en wat hierin over een dergelijke situatie is bepaald. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen door een beroep te doen op het volgende artikel uit de van toepassing zijnde 'Verzekeringsvoorwaarden Bagage (DRV-RV-54-221)':

2.8 Wanneer is bagage niet verzekerd?

Verzekerde neemt niet de normale voorzichtigheid in acht.

- *Normale voorzichtigheid betekent dat verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Hieraan is bijvoorbeeld niet voldaan als:*
 - *Verzekerde een koffer laat staan en daar niet bij blijft.*
 - *Verzekerde een rugtas over de stoel van zijn leuning hangt en daar niet op let.*
- *Bij diefstalgevoelige bagage neemt verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als verzekerde:*
 - *De bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet.*
 - *In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig de bagage niet meeneemt als handbagage.*
 - *De bagage achterlaat op een kamer in een (apart)hotel, pensioen, guesthouse of Airbnb.*
 - *Wel: verzekerde bergt de bagage op de kamer op in een dichte koffer, kast of afgesloten kluis.*
 - *De bagage zonder toezicht achterlaat in een ruimte.*
 - *Wel: de ruimte is een kleedkamer of andere gemeenschappelijke ruimte die goed op slot is én er is zichtbare braakschade aan de buitenkant van die ruimte.*

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- Wel: de bagage ligt in een afgesloten kast én er is zichtbare inbraakschade aan de kast.

(...)”

- 3.3 In de verzekeringsvoorwaarden staat in de begrippenlijst dat onder ‘*Diefstalgevoelige bagage*’ onder meer ‘*sieraden*’ wordt bedoeld. Nu het in deze kwestie om het verlies van een zilveren armband – en daarmee diefstalgevoelige bagage – gaat, zal de vraag of de schade voor vergoeding in aanmerking komt, moeten worden beoordeeld aan de hand van hetgeen hierover in artikel 2.8 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald.
- 3.4 Uit de verstrekte toedrachtomschrijving kan worden opgemaakt dat de consument is vergeten om zijn zilveren armband bij het inpakken in de tas te doen en dat hij het sieraad in de vakantiewoning heeft laten liggen. In artikel 2.8 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat de verzekerde de normale voorzichtigheid bij diefstalgevoelige bagage in ieder geval niet in acht neemt als hij de bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet. Verder is diefstalgevoelige bagage niet verzekerd als de verzekerde deze achterlaat op een kamer in een hotel, pensioen, guesthouse of Airbnb of als hij deze zonder toezicht achterlaat in een ruimte. Nu de consument de armband heeft achtergelaten in de vakantiewoning, is de commissie van oordeel dat hij de vereiste voorzichtigheid niet in acht heeft genomen. De gedraging van de consument valt onder de hierboven genoemde situaties.
- 3.5 Ten overvloede merkt de commissie nog het volgende op. Naast de genoemde voorzichtigheidsnorm voor diefstalgevoelige bagage, staat in artikel 2.8 ook dat voor ‘bagage’ in het algemeen geldt dat van de verzekerde mag worden verwacht dat hij maatregelen treft om schade te voorkomen. Naar het oordeel van de commissie had de consument het verlies van de armband makkelijk kunnen voorkomen door bij het inpakken van zijn bagage te controleren of hij daadwerkelijk alles had ingepakt en voor het verlaten van de vakantiewoning te controleren of hij enige bagage heeft achtergelaten.
- 3.6 Voor zover de consument aanvoert dat het in dit geval beter zou zijn geweest om een andere toedrachtomschrijving te vermelden, overweegt de commissie dat van de consument mag worden verwacht dat hij naar eer en geweten handelt.

Conclusie

- 3.7 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de consument niet heeft voldaan aan de in artikel 2.8 van de verzekeringsvoorwaarden gestelde verplichting om de normale voorzichtigheid in acht te nemen. De verzekeraar heeft de claim van de consument dan ook mogen afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl