

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0748

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	29 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een beroep gedaan op haar reisverzekering omdat haar laptop en sporthorloge uit haar koffer zijn gestolen. De verzekeraar heeft dekking afgewezen omdat niet duidelijk is wanneer de diefstal plaatsvond en uit de eerste lezing van de consument volgt dat zij niet de normale voorzichtigheid, artikel 2.8 van de voorwaarden, in acht heeft genomen. De commissie oordeelt dat uit het feit dat de consument niet kan aangeven wanneer de diefstal plaatsvond omdat zij bij het verlaten van de hotelkamer de inhoud van haar koffer niet heeft gecheckt en de consument de diefstalgevoelige spullen heeft willen inchecken als bagage voldoende blijkt dat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen en de verzekeraar dekking mocht afwijzen. De klacht is ongegrond en 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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 een 'Interpolis Doorlopende Reisverzekering' (verder te noemen: de verzekering) gesloten bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de voorwaarden 'Bagage DRV-RV-54-222' (verder te noemen: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 De consument heeft op 25 april 2024 een beroep gedaan op haar verzekering. Bij de online melding heeft de consument de volgende informatie gegeven:

“Wat gebeurde er precies?

We moesten vrijdag om 3.00 uur vertrekken naar de luchthaven Malaga. Eerder die dag had ik mijn koffie al gepakt met o.a. mijn laptop en sporthorloge (omgewikkeld door een strandlaken) vervolgens alle kleding erbovenop gelegd. Koffer dicht gedaan en dichtgeritst. Wij zijn op de donderdag om 15.00 uur nog even de stad in gegaan om te eten. Daarna naar het appartement gegaan en meteen gaan slapen. De laatste spulletjes zoals de tandenborstel had ik in mijn handbagage gedaan. Ik heb het koffer niet meer aangeraakt en na een taxirit afgegeven aan de bagageband. Toen ik thuiskwam was mijn sporthorloge en laptop niet meer aanwezig in mijn koffer. (...) Bij het vervolg van de melding moet ik kiezen of de spullen voor of na het inchecken zijn verdwenen, dat weet ik dus niet. Dan zou ik de schoonmakers van het appartement moeten beschuldigen of het personeel van de luchthaven. Dus ik heb nee geantwoord, maar ik weet het dus niet. Zoals gezegd donderdag de 18^e koffer gepakt rond 14.00 uur. Appartement in Malaga.

Omschrijf wat je ben verloren, of wat er gestolen is
Notebook Apple MacGarmin sporthorloge”

- 2.3 Vervolgens heeft de consument op 26 april 2024 telefonisch contact opgenomen met de verzekeraar en een aanvulling gegeven op de schademelding. In de telefoonnotitie staat onder andere het volgende:

*“- Ev vermoed dat het iemand van de schoonmaak ploeg toch het uit de koffer gehaald te hebben. Zeker ook omdat de handdoek waar het in zat er nog steeds in zit.
- Wat Ev die dag wel was opgevallen is dat er 1 handdoek miste van het appartement zelf. Normaal hadden zij 2 handdoeken en nog maar 1. Ev heeft dit verder niet gemeld.
- Ev heeft zelf het vermoeden dat het personeel de laptop uit de koffer heeft gehaald, die in de handdoek van het app. heeft gewikkeld om zo de spullen ongezien mee te nemen. Dit omdat er 1 handdoek miste.
- Er was verder niks aan de koffer te zien ook niet buitenzijde van het appartement. Ev had de koffer al ingepakt en zij ook niet meer gecheckt of alles er nog in zat en kwamen er thuis pas achter.”*

- 2.4 In hetzelfde telefoongesprek heeft de verzekeraar dekking afgewezen omdat de consument niet kan aangeven wanneer en waar de schade is ontstaan.
- 2.5 De consument kan zich niet verenigen met het afwijzend dekkingstandpunt van de verzekeraar en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vindt dat de verzekeraar haar claim ten onrechte heeft afgewezen en vordert dat de verzekeraar een vergoeding van € 2.500,- voor de gestolen laptop en het sporthorloge. De consument heeft ter onderbouwing van haar vordering onder andere het volgende aangevoerd.
- 2.7 De consument had de schoonmaker nooit op heterdaad kunnen betrappen, maar het kan niet anders dan dat de spullen door de schoonmakers zijn gestolen.

Het verweer

- 2.8 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

Inleiding

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

Juridische beoordeling

- 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 vrijstaat 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 voorwaarden:

“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.*

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

- *De bagage achterlaat op een kamer in een (apart)hotel, pension, guesthouse of Airbnb.*
 - o Wel: verzekerde bergt de bagage op de kamer op in een dichte koffer, dichte kast of afgesloten kluis.*
- *De bagage zonder toezicht achterlaat in een ruimte.*
 - o Wel: de ruimte is een afgesloten kleedkamer of een andere afgesloten gemeenschappelijke ruimte en er is zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van die ruimte.*
 - o Wel: de bagage ligt in een afgesloten kast en er is zichtbare inbraakschade aan de kast.”*

- 3.3 In de verzekeringsvoorwaarden staat in de begrippenlijst het begrip ‘Diefstalgevoelige bagage’ gedefinieerd. Onder dit begrip vallen onder meer ‘laptops’ en ‘horloges’. Nu het in deze kwestie om het verlies van een laptop en een horloge – 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.²
- 3.4 Uit de door de consument verstrekte toedrachtomschrijvingen kan niet worden vastgesteld of de spullen zijn gestolen in het appartement of dat de spullen zijn gestolen na afgifte van haar koffer op het vliegveld. Zo heeft zij bij het verlaten van het appartement niet haar koffer gecheckt om te kijken of alle spullen erin zaten. Ook heeft de consument haar koffer ingecheckt als ruimbagage zonder de diefstalgevoelige spullen eruit te halen en blijkt dat het haar bedoeling was om de diefstalgevoelige spullen als ruimbagage te vervoeren. Dit terwijl de voorwaarden aangeven dat diefstalgevoelige spullen als handbagage mee moeten worden genomen. Uit deze feiten en omstandigheden blijkt dat de consument onvoldoende toezicht op haar bagage heeft gehouden en niet heeft voldaan aan de normale voorzichtigheid uit artikel 2.8 van de voorwaarden.
- 3.5 De verzekeraar heeft de claim van de consument mogen afwijzen omdat zij niet heeft voldaan aan haar verplichting uit de voorwaarden om normaal voorzichtig met haar bagage om te gaan.

Ambtshalve toetsing

- 3.6 Voor de beoordeling van de klacht is het beding 2.8 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

² Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. GC 2023-0017, te vinden op www.kifid.nl.

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 oktober 2023, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl