

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1062

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	4 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Kostbaarheden buitenshuis verzekering. De consument is haar ring verloren bij het zwemmen in zee. De verzekeraar heeft haar claim afgewezen omdat zij niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de claim mocht afwijzen en wijst de vordering van de consument af.

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 een Centraal Beheer Kostbaarheden Buitenshuis Verzekering. Op deze verzekering zijn de voorwaarden Kostbaarheden Buitenshuis (BDD-RV-02-231) van toepassing. In deze voorwaarden is de volgende bepaling opgenomen:

5.4 *Wanneer is schade nooit verzekerd?*

Soms is schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel hieronder vindt u al deze gevallen.

Gebeurtenis	Wat is niet verzekerd
<p><i>Verzekerde neemt niet de normale voorzichtigheid in acht</i></p>	<p><i>Schade die ontstaat doordat de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht neemt, is niet verzekerd. Onder normale voorzichtigheid verstaan wij dat verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Hieraan is bijvoorbeeld niet voldaan als:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Verzekerde een koffer laat staan en daar niet bij blijft</i> <i>- Verzekerde een rugtas over de leuning van zijn stoel hangt en daar niet op let.</i> <p><i>Bij diefstalgevoelige persoonlijke bezittingen neemt verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als verzekerde:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- De persoonlijke bezittingen niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet.</i> <i>- In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig de persoonlijke bezittingen niet meeneemt als handbagage.</i>

2.2 Op 11 augustus 2024 heeft de consument een dag aan het strand van Scheveningen doorgebracht. Vanwege het warme weer is zij in zee gaan zwemmen. Daarbij is de consument haar witgouden ring verloren. Op 21 augustus 2024 heeft zij dit telefonisch bij de verzekeraar gemeld. De verzekeraar heeft de dekking afgewezen, omdat de consument niet de normale voorzichtigheid in acht zou hebben genomen.

2.3 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de afwijzing. Partijen zijn er niet uit gekomen, wat heeft geleid tot indienen van de klacht.

De klacht en vordering

2.4 De consument vindt dat de verzekeraar ten onrechte geen dekking verleent. Vanwege het warme weer is zij onverwacht gaan zwemmen. Het leek haar niet goed de ring onbeheerd achter te laten op het strand of in de auto. De verzekeraar gaf ook zelf aan dat hij in dat geval de schade niet zou vergoeden. De consument zwemt al jaren met de ring, dus verlies is niet iets wat zij had verwacht. Op het moment dat zij ging zwemmen, was er geen betere plaats om de ring op te bergen. In de polis staat ook niet dat je er niet mee mag zwemmen maar toch wijst de verzekeraar de zaak af omdat de consument voorzigtiger had kunnen zijn. De consument is het hier ook niet mee eens omdat zij de ring in jaren niet heeft afgedaan, juist omdat de ring emotionele waarde heeft. Als de verzekeraar aangeeft dat zwemmen niet mag, dan had dit duidelijk in de polis moeten worden aangegeven. De consument wenst dat de verzekeraar alsnog uitbetaalt. Het gaat om een bedrag van € 2.250,-, waarover zij wettelijke rente vordert vanaf 21 augustus 2024.

Het verweer

2.5 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

Centrale vraag

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de consument recht heeft op vergoeding van schade onder de verzekering. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en legt hieronder uit waarom.

Normale voorzichtigheid

- 3.2 Voor de beoordeling van de vraag geldt als uitgangspunt wat de consument met de verzekeraar heeft afgesproken. Dit is onder meer vastgelegd in de verzekeringsvoorwaarden. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginstel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen met een beroep op artikel 5.4 van de voorwaarden.
- 3.3 Dit artikel wordt ook wel een normale voorzichtigheidsclausule genoemd. Daarmee wordt bedoeld dat de verzekerde in redelijkheid geen betere maatregelen had kunnen nemen om schade te voorkomen. Bij het toepassen van de normale voorzichtigheidsclausule moeten alle omstandigheden van het geval worden meegenomen, zoals de plek waar de consument de ring verloren is, de mogelijkheid om maatregelen te nemen en de waarde van het verloren goed.²

Is de consument voldoende voorzichtig geweest?

- 3.4 De verzekeraar is van mening dat de consument onvoldoende voorzichtig is geweest en in redelijkheid betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Daarbij heeft de verzekeraar aangevoerd dat de consument de ring thuis had kunnen laten of ervoor had kunnen kiezen de zee niet in te gaan. Ten derde noemt de verzekeraar de mogelijkheid dat de consument de ring bij haar gezelschap in bewaring had kunnen geven.
- 3.5 De consument is van mening dat zij juist wel voldoende voorzichtig is geweest en dat er op het moment dat zij ging zwemmen, geen betere plaats was om de ring op te bergen. Daarbij heeft de consument aangevoerd dat zij de ring nooit afdoet én dat zij al jaren met de ring zwemt. Het was voor haar niet mogelijk de ring in bewaring te geven.
- 3.6 De commissie neemt in aanmerking dat het de bedoeling is om een sieraad te dragen. Verder is het begrijpelijk om op een warme dag aan het strand ook even de zee in te gaan. De commissie begrijpt ook dat als de consument geen gezelschap heeft, het voor haar niet mogelijk is de ring bij dit gezelschap achter te laten. Ook begrijpt de commissie dat de consument de ring niet in haar auto of bij haar handdoek wilde achterlaten.

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

² Zie GC Kifid 2019-581 en 2021-0289, te vinden op www.kifid.nl.

Toch volgt de commissie het verweer van de verzekeraar dat de consument betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen, al waren deze mogelijkheden voor haar beperkt. Zij is op een warme dag naar het strand gegaan en uit het dossier blijkt dat de consument een handdoek had meegenomen. Daaruit leidt de commissie af dat de consument er rekening mee hield dat zij ook de zee in zou gaan. Bij het zwemmen in de zee of in ander stromend water, is het risico op verlies van een sieraad groot. Dat de consument al jaren zwemt met de ring, maakt het risico op verlies niet minder. Om dit risico te beperken had de consument ervoor kunnen kiezen de ring thuis te laten, ook al doet zij deze niet graag af. Ook had zij ervoor kunnen kiezen maar een klein stukje de zee in te gaan en niet te gaan zwemmen. Dit leidt misschien tot enig ongemak op een warme dag, maar dit ongemak weegt op tegen het nadeel van het verlies van de ring.³ De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

- 3.7 De consument heeft nog aangevoerd dat de verzekeraar in de voorwaarden had moeten opnemen dat bij zwemmen in natuurwater nooit wordt uitgekeerd. De commissie overweegt dat niet van de verzekeraar gevraagd kan worden een uitputtende opsomming in de voorwaarden op te nemen van situaties waarin sprake is van onvoldoende voorzichtigheid. Daarvoor zijn te veel situaties denkbaar.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5.4 van belang. Dit is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het niet in strijd met deze regelgeving.

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 2024, 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.

³ Zie GC Kifid 2024-0042, onder 3.5



Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl