

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1092

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	10 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V, h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Normale voorzichtigheid. De consument is op zijn reis bij het zwemmen vergeten te controleren of hij zijn telefoon nog bij zich had. De telefoon is door water beschadigd geraakt. De verzekeraar weigert dekking te verlenen, omdat hij stelt dat de consument niet de normale voorzichtigheid heeft betracht. De commissie oordeelt dat in dit geval de verzekeraar de schadeclaim mocht afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen.
- 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 Doorlopende Reisverzekering – Bagage op reis (verder te noemen: de verzekering) gesloten bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de voorwaarden 'model DRV-RV-55-221' (verder te noemen: de voorwaarden) van toepassing, zoals blijkt uit het enige overgelegde polisblad van 5 september 2022. De relevante bepaling voor deze klacht is in de bijlage van de uitspraak opgenomen.
- 2.2 Op de vakantie in Brazilië raakte op 23 maart 2024 de telefoon van de consument beschadigd. De consument ging zwemmen en vergat dat hij zijn telefoon nog bij zich had.

De telefoon liep waterschade op. De consument heeft op 29 maart 2024 een beroep gedaan op zijn verzekering.

- 2.3 De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen met een beroep op artikel 9 van de voorwaarden. Hierin staat dat schade aan bagage niet is verzekerd wanneer de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht neemt. De consument heeft naar aanleiding van deze afwijzing een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert van de verzekeraar € 553,-. Dit zijn de kosten die de consument heeft gemaakt om zijn beschadigde telefoon te herstellen. De consument stelt dat het artikel waarop de verzekeraar een beroep doet te algemeen is waardoor geen enkele schade gedekt lijkt te zijn. De voorbeelden die door de verzekeraar genoemd worden zijn gerelateerd aan het verliezen of de diefstal van de bagage en gaan niet over de beschadiging van bagage. Hierdoor lijkt het artikel in zijn geval niet van toepassing. Tot slot stelt de consument dat hem niet is uitgelegd wat het verschil is tussen het kapotvallen van een camera, wat gezien wordt als normaal voorzichtig en het per ongeluk in het water laten komen van een telefoon, wat wordt gezien als niet voorzichtig. De bepaling zou niet in consumentenverzekeringen moeten worden opgenomen. De bepaling is dusdanig onduidelijk dat deze in het voordeel van de consument moet worden uitgelegd.

Het verweer

- 2.5 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd. De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat in alle redelijkheid van de consument mocht worden verwacht dat hij betere maatregelen zou hebben genomen om te schade aan zijn telefoon te voorkomen. Bij de beoordeling of er is voldaan aan het normale voorzichtigheidsvereiste, dient er gekeken te worden naar de omstandigheden van het geval. De consument had zijn telefoon bij zich toen hij ging zwemmen. Voordat hij het water inging, had de consument moeten controleren of hij nog (kostbare) zaken bij zich had. Door dit niet te doen, voldoet de consument niet aan de vereisten die de verzekeraar stelt in het kader van de normale voorzichtigheid

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of de claim van de consument, de waterschade aan de telefoon, is gedekt onder de verzekering.

Afspraken tussen partijen – de verzekeringsvoorwaarden

- 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

- 3.3 Uit rechtspraak van de Hoge Raad volgt dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis zijn, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.²
- 3.4 Omdat over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en uit het dossier niet blijkt dat dit hier wel is gebeurd, geldt dat de uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.³ Daarbij geldt dat de voorwaarden van een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding gaat de voor de consument-verzekeringnemer meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde *contra proferentem-regel* van artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.⁴
- 3.5 De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen door een beroep te doen op artikel 9 van de voorwaarden. Hierin staat dat schade aan bagage niet is verzekerd als de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht neemt. Specifieker stelt de verzekeraar dat van de consument mocht worden verwacht dat de consument in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade aan zijn telefoon te voorkomen. Zoals het controleren of hij nog (kostbare) zaken bij zich had, voordat hij ging zwemmen.
- 3.6 Of de consument de 'normale voorzichtigheid' in acht heeft genomen is afhankelijk van de concrete omstandigheden van de gebeurtenis. Welke mate van voorzichtigheid van een consument kan worden verwacht, hangt onder andere af van de situatie en omgeving waarin iemand zich bevindt, van de aard van de verzekerde spullen en van wat de verzekeringsvoorwaarden zeggen over de 'normale voorzichtigheid'. Zo kan van belang zijn of de verzekerde alternatieve maatregelen had kunnen nemen om beschadiging te voorkomen. Omdat de omstandigheden bij iedere gebeurtenis anders zijn, is een algemeen oordeel over wanneer voldaan is aan de 'normale voorzichtigheid' niet te geven. Dit maakt het artikel niet direct onduidelijk of onbegrijpelijk. Voor een toets aan de *contra proferentem* is in dit geval daarmee geen plaats.
- 3.7 Uit de overgelegde stukken kan worden vastgesteld dat de consument de telefoon bij zich had toen hij ging zwemmen.

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

² Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, r.o. 3.6, te vinden via www.rechtspraak.nl.

³ Hoge Raad 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, r.o. 3.3.2 en Hoge Raad 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5, te vinden via www.rechtspraak.nl.

⁴ De tekst van artikel 6:238 lid 2 BW luidt: Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Hij heeft daarmee, voordat hij het water in ging, niet gecontroleerd of hij iets bij zich had wat niet nat mocht worden terwijl dit wel van hem verwacht had mogen worden. Hij heeft daarmee niet in redelijkheid betere maatregelen getroffen om schade aan zijn telefoon te voorkomen. Op basis hiervan kan worden geconcludeerd dat de consument niet de normale voorzichtigheid heeft betracht om schade te voorkomen.

- 3.8 De consument voert nog aan dat het om een ongeluk ging. De consument vergelijkt zijn situatie met het vallen van een telefoon waarbij de camera stuk gaat. De commissie gaat hierin niet mee, omdat uit geen van de overgelegde stukken blijkt dat er sprake is van een ongeluk. Er blijkt slechts dat de consument is gaan zwemmen, waarmee er ruimte was voor de consument om te controleren of hij spullen bij zich had die niet nat mochten worden. Dit is anders als het gaat om een ongeluk, waarbij de consument bijvoorbeeld onvoorzien in het water valt. In dat geval kan in redelijkheid niet van de consument worden verwacht nog te controleren of hij iets bij zich had dat niet nat mocht worden.

Conclusie

- 3.9 De verzekeraar heeft de schadeclaim mogen afwijzen.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 9 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.

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



Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Relevante bepaling uit de Doorlopende reisverzekering- basisverzekeringbagage op reis (DRV-RV-55-221). Dit zijn de van toepassing zijnde voorwaarden zoals blijkt uit het overgelegde polisblad van de consument.

9. 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.
 - Wel: de bagage ligt in een afgesloten kast én er is zichtbare inbraakschade aan de kast.