

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-332 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : HEMA Financial Service B.V., gevestigd te Leusden,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 30 mei 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Tijdens een skivakantie zijn de skibril, skihelm, handschoenen en jas gestolen uit een restaurant. De goederen lagen op de daarvoor aangewezen plaats in het restaurant, bevonden zich in dezelfde ruimte als Consument en lagen binnen zijn gezichtsveld. De verzekeraar wijst de claim met een beroep op de polisvoorwaarden af, omdat Consument niet de normale voorzichtigheid heeft betracht. Hij had alles moeten doen om te voorkomen dat zijn spullen zouden worden gestolen. De Commissie overweegt dat de normale voorzichtigheidsclausule zo moet worden uitgelegd dat sprake moet zijn van een ernstige mate van schuld. Dat is in onderhavige casus niet het geval, zo oordeelt de Commissie. De verzekeraar dient de schadeclaim alsnog in behandeling te nemen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het e-mailbericht van Consument van 1 maart 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de reactie van Verzekeraar van 22 augustus 2016 op de door de secretaris gestelde vragen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering (hierna: 'de Verzekering') gesloten. Op de Verzekering zijn de 'bijzondere voorwaarden doorlopende reisverzekering versie 3.0, 01 maart 2015' (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing.
- 2.2 In de Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“(…)

### **2.3. Welke schade vergoeden we niet?**

Hieronder leest u welke schade we niet vergoeden.

(…)

#### **2.3.4.**

Als u niet voorzichtig genoeg was en er daardoor iets met uw bagage of reisdocumenten gebeurde, vergoeden we dat niet. U moet alles doen om te voorkomen dat uw spullen worden gestolen, dat u ze kwijtraakt of dat ze beschadigd raken.

(…)”

- 2.3 Op 11 januari 2016 zijn tijdens de vakantie van Consument in [..vakantieland..] zijn jas, skibril, ski-helm en handschoenen gestolen.
- 2.4 Op 26 januari om 11:13 uur heeft Consument naar aanleiding van de diefstaf een schadeclaim bij Verzekeraar ingediend. Verzekeraar heeft de claim van Consument op diezelfde dag om 13:59 uur afgewezen.

## **3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert uitkering van het schadebedrag ad € 526,91.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft ten onrechte met een beroep op artikel 2.3.4. van de Voorwaarden uitkering uit hoofde van de Verzekering geweigerd. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft de normale voorzichtigheid betracht. Hij heeft de gestolen spullen op de daarvoor aangewezen locatie in het restaurant waar hij verbleef opgehangen. Deze locatie bevond zich in dezelfde ruimte als waar Consument zich bevond, op ongeveer 10 meter bij hem vandaan en in het zicht. Er was dus geen sprake van het onbeheerd achterlaten van spullen in een garderobe. Alle spullen van alle bezoekers werden op deze plek opgehangen. Er was voor Consument geen betere locatie om zijn spullen te plaatsen; het was voor hem praktisch onmogelijk om alle spullen mee te nemen naar de tafel waaraan hij ging eten.
- Van Verzekeraar mag worden verwacht dat hij een schadeclaim op zorgvuldige wijze in behandeling neemt. Hieraan heeft Verzekeraar niet voldaan door al binnen twee uur na indiening de schadeclaim af te wijzen zonder onderzoek te doen naar de specifieke omstandigheden waaronder de diefstal heeft plaatsgevonden.

*Verweer*

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De schadeclaim van Consument is afgewezen op grond van artikel 2.3.4. van de Voorwaarden. In voornoemd artikel is bepaald dat Verzekeraar niet tot vergoeding overgaat indien de verzekerde niet voorzichtig genoeg is geweest. Hiermee wordt volgens Verzekeraar de ‘normale voorzichtigheid’ bedoeld. Dit houdt in dat Consument er alles aan had moeten doen om te voorkomen dat zijn spullen werden gestolen.

Consument heeft zulks nagelaten door zijn spullen onbeheerd achter te laten in een daarvoor aangewezen locatie in een restaurant. Het is algemeen bekend dat het achterlaten van spullen op een onbeheerde plek in een restaurant een verhoogd risico op diefstal meebrengt. Ook al heeft Consument goed zicht gehad op de garderobe, dan nog zal hij zijn spullen tijdens het eten niet permanent in het zicht hebben gehad.

- Verzekeraar heeft de schadeclaim serieus bekeken. Verzekeraar heeft op grond van algemene ervaringsregels de claim van Consument afgewezen. Uit de lezing van Consument was al direct duidelijk dat er geen sprake was van bewaarneming en dat het een garderobe (daarvoor aangewezen locatie) betreft waar iedereen gratis zijn jas kan ophangen. Met andere woorden iedereen kon er gewoon bij.

#### 4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar de schadeclaim van Consument op grond van artikel 2.3.4 van de Voorwaarden heeft mogen afwijzen.
- 4.2 Op grond van artikel 2.3.4. van de Voorwaarden wordt een schade niet vergoed indien een verzekerde 'niet voorzichtig genoeg' is geweest en daardoor schade is ontstaan. Het artikel voegt daaraan toe dat de verzekerde er alles aan moet doen om te voorkomen dat zijn spullen worden gestolen.
- 4.3 Artikel 2.3.4. van de Voorwaarden betreft een "normale voorzichtigheid-clausule". Uit de rechtspraak volgt dat deze clausule zo moet worden uitgelegd dat een verzekeraar dekking op grond van deze clausule alleen kan weigeren indien de verzekerde een *ernstige* mate van schuld te verwijten is. Lichte schuld is in dit kader niet voldoende. Zie onder andere HR 11 januari 1991, NJ 1991, 271 rol 3.3., GC Kifid 2009-84 en GC Kifid 2017-089.
- 4.4 Consument heeft bij zijn bezoek aan een restaurant zijn jas, skibril, ski-helm en handschoenen geplaatst op de daarvoor door het etablissement aangewezen locatie. Deze locatie bevond zich in dezelfde ruimte als waar Consument verbleef, op ongeveer 10 meter bij hem vandaan en in het zicht. Hoewel Consument in dezen wellicht meer voorzorgsmaatregelen had kunnen nemen om de diefstal te voorkomen – bijvoorbeeld door zijn spullen mee te nemen naar de tafel – waardoor er mogelijk sprake is van een *lichte* mate van schuld van Consument, kan naar het oordeel van de Commissie niet geoordeeld worden dat Consument een *ernstige* mate van schuld te verwijten is, hetgeen een voorwaarde is voor een beroep op artikel 2.3.4. van de Voorwaarden. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat Consument de gestolen goederen heeft geplaatst in dezelfde ruimte als waar hij zich bevond en de spullen in het zicht van Consument waren, op ongeveer 10 meter bij hem vandaan.
- 4.5 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar ten onrechte de schadeclaim met een beroep op artikel 2.3.4. van de Voorwaarden heeft afgewezen. De Commissie ziet dan ook aanleiding om te oordelen dat Verzekeraar de schadeclaim van Consument alsnog in behandeling dient te nemen.
- 4.6 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen gelet op hetgeen hiervoor is overwogen verder onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar gehouden is om binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de in rechtsoverweging 4.5. omschreven verplichting na te komen. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*