



# Rapport

## Klacht

De heer S. klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van Tilburg weigert de aansprakelijkheid te aanvaarden voor de diefstal van de I-Phone van zijn zoon uit een goed functionerend en correct gesloten kluisje op het ijssportcentrum van de gemeente.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

Over het gebeurde in het ijssportcentrum

1. De zoon van de heer S. ging op zondagmiddag 15 november 2009 schaatsen in het pas geopende nieuwe ijssportcentrum van de gemeente Tilburg. Voor toegang tot het centrum moet entreegeld worden betaald.

Om beschadiging van zijn drie maanden oude I-Phone te voorkomen borg de zoon van de heer S. deze op in één van de kluisjes die voor bezoekers beschikbaar zijn. Toen hij later die middag zijn kluisje weer opende was zijn I-Phone weg. Hij meldde de verdwijning direct bij een baliemedewerkster, die hem meedeelde dat het gebruik van een kluisje voor eigen risico is. Enkele andere bezoekers vertelden de baliemedewerkster dat zij twee jongens hadden gezien met een wit mobieltje, dezelfde kleur als de I-Phone van de zoon van de heer S. De door deze bezoekers als dader aangeduide persoon is bij binnenkomst en vertrek op beeld vastgelegd met de camera bij de toegang tot het centrum.

Over de schadeclaim

2. De heer S. stuurde de bedrijfsleidster van het sportcentrum nog dezelfde zondag een e-mail waarin hij erop wees dat zijn zoon het kluisje correct had gesloten en ook had gecontroleerd of die goed gesloten was. Verder stelde hij het volstrekt niet eens te zijn met het standpunt dat het gebruik van een kluisje voor eigen risico is, omdat een gebruiker er op moet kunnen vertrouwen dat de gemeente over deugdelijk materiaal beschikt. Hij verzocht de gemeente daarom de aanschafkosten van een nieuwe I-Phone te vergoeden. De heer S. deed mee dat de kosten € 100 bedroegen. De heer S. verzocht de gemeente ook om de camerabeelden van de mogelijke daders te bewaren in verband met zijn aangifte van de diefstal bij de politie.

De bedrijfsleidster van het ijssportcentrum mailde de heer S. op 17 november 2009 dat zij het voorval erg vervelend vond, maar dat zij niet kon ingaan op het verzoek om een vergoeding.

De heer S. maakte direct daarop bij de bedrijfsleidster bezwaar tegen de afwijzing van zijn claim. Hij stelde onder meer, dat naar zijn mening het plaatsen van een bordje met de

mededeling dat het gebruik van de kluisjes voor eigen risico is niet voldoende is om de aansprakelijkheid af te wijzen. Een goed functionerend kluisje kon volgens hem ook onmogelijk geopend zijn zonder zichtbare sporen van braak. Verder wees hij erop dat het, anders dan bij een geldautomaat, vrij eenvoudig is om mee te kijken bij het invoeren van de persoonlijke code van een kluisje en dat er via camera's in het ijssportcentrum toezicht op de kluizen zou moeten zijn.

Over de interne klachtbehandeling

3. Verzoeker wendde zich vervolgens met een klacht over de gang van zaken tot de Nationale ombudsman. Omdat het college van burgemeester en wethouders van Tilburg nog niet op de klacht had kunnen reageren, stelde de Nationale ombudsman het college in de gelegenheid om eerst de kwestie te behandelen.

De klachtencoördinator van de gemeentelijke dienst Bedrijven deelde de heer S. op 31 maart 2010 mee, dat de klacht als ongegrond was beoordeeld, omdat de gebruiker van een kluisje een eigen verantwoordelijkheid heeft en er voldoende maatregelen zijn genomen.

De heer S. legde daarop de kwestie opnieuw voor aan de Nationale ombudsman, omdat hij het niet eens was met die korte en zijns inziens onterechte motivering van de afwijzing van zijn claim. De Nationale ombudsman ging vervolgens over tot een onderzoek naar de kwestie en verzocht het college van burgemeester en wethouders om op de klacht te reageren.

Het standpunt van burgemeester en wethouders van Tilburg

4. De klachtencoördinator van de dienst Bedrijven reageerde op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen met onder meer het volgende.

a. het type kluisje

De kluisjes in het ijssportcentrum zijn nieuw en van een type dat moet worden geopend via een elektronische sleutel die bestaat uit een 4-cijferige code naar keuze van de gebruiker die hij op de display intoetst. In het geval dat bij een gesloten kastje voor de vijfde achtereenvolgende keer een onjuiste code wordt ingetoetst wordt de toegang geblokkeerd. Het gebruik van een kluisje is gratis.

b. de huisregels

In de gemeentelijke sportcentra hangt bij de ingang een bord met de huisregels die voor het publiek zijn vastgesteld. Uit de meegezonden kopieën van deze huisregels blijkt het volgende:

In de regels voor bezoekers van het sportcentrum T-Kwadraat staat onder meer, dat het gebruik van de accommodatie en de voorzieningen geheel voor eigen risico is, en dat de accommodatie niet aansprakelijk is voor schade aan of diefstal of verlies van eigendommen.

Een dergelijke regel komt niet voor in de huisregels voor bezoekers van het Ireen Wüsthall waar de zoon van de heer S. zijn I-Phone kwijtraakte. In de regels van dit centrum staat onder meer het advies om een kledingkluisje te gebruiken en dat het niet is toegestaan om zonder geldige reden in of bij de kleedaccommodatie te verblijven.

#### c. het toezicht

In de Ireen Wüsthall wordt toezicht gehouden door (veiligheids)personeel. Vanwege de privacywetgeving wordt het camerasysteem gebruikt voor algemene beelden en het is bedoeld voor de algemene veiligheid in de accommodatie. Op basis van deze criteria is bij de inrichting niet gekozen voor specifiek cameratoezicht bij de kluisjes.

De afgelopen twee jaren is niet gebleken van diefstal of verlies van eigendommen uit kluisjes van de gemeentelijke sportcentra, dus ook niet uit de kluisjes in het Ireen Wüsthall.

#### Over de wet en de rechtspraak

5.a. In artikel 7:600 van het Burgerlijk wetboek is over de bewaarneming bepaald dat het betreft een overeenkomst waarbij de ene partij, de bewaarnemer, zich tegenover de andere partij, de bewaargever, verbindt om een zaak die de bewaargever hem toevertrouwt te bewaren en terug te geven.

De rechtbank te Utrecht deed op 11 maart 2009 uitspraak in een geschil over diefstal uit een opengebroken kluisje. De rechter oordeelde dat bij het ter beschikking stellen van een kluisje aan een gebruiker die zelf de sleutel heeft, geen sprake is van "toevertrouwen" en daarom ook niet van bewaargeving.

b. Wat betreft het gebruik en het misbruik van een pincode heeft de Geschillencommissie Financiële dienstverlening diverse uitspraken gedaan over de aansprakelijkheid in zo'n geval (zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl), onder meer no.23, van 5 mei 2009). Het is algemeen bekend dat het verlies of de diefstal van een bankpas nogal eens leidt tot ongewilde geldopnames via een bankautomaat. Zonder kennis van de juiste pincode is dat echter niet mogelijk. In de algemene voorwaarden van banken is opgenomen, dat de klant zorgvuldig met zijn bankpas en zijn pincode dient om te gaan en dat hij aansprakelijk is voor de gevolgen van het gebruik van die pas in combinatie met de pincode.

De Geschillencommissie overwoog in zijn uitspraak van 5 mei 2009 onder meer, dat in het geval dat aannemelijk is dat de cliënt voorafgaande aan de diefstal van zijn pas voldoende zorgvuldig met zijn pinpas is omgegaan, het enkele feit dat de dader het is gelukt de

bijbehorende code te achterhalen niet betekent dat de cliënt dan onzorgvuldig met zijn pincode is omgegaan. Ook al zou de cliënt door zeer zorgvuldig te werk te gaan elke kans op afkijken van de pincode hebben kunnen voorkomen, betekent dat niet dat haar, nu zij dit mogelijk heeft nagelaten, een verwijt van onzorgvuldig handelen, laat staan van grove nalatigheid, valt te maken.

## **II. Beoordeling**

6. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Van een bestuursorgaan mag worden geëist dat het zijn besluiten en handelingen steeds goed motiveert omdat het niet vrij is om naar eigen goeddunken of willekeur te handelen. Drie bouwstenen voor een goede motivering zijn: de relevante wettelijke voorschriften, de relevante feiten en belangen en een deugdelijke redenering.

7. In de situatie van dit geval gaat het om de verdwijning van de I-Phone van de zoon van de heer S. uit een kluisje van het nieuwe ijsportcentrum van de gemeente Tilburg. Het is geen punt van geschil dat het gaat om een goed functionerend kluisje, dat de zoon van de heer S. correct heeft gesloten en dat alleen kon worden geopend met behulp van de door hem ingevoerde 4-cijferige pincode. Vermoedelijk heeft een andere bezoeker kunnen zien welke code is ingevoerd en heeft hij die gebruikt om dat kluisje te openen en de I-Phone weg te nemen.

8. De heer S. vindt dat de gemeente aansprakelijk is voor de schade als gevolg van de diefstal, omdat het toezicht op de kluisjes tekort is geschoten. De gemeente stelt dat de gebruiker van een kluisje zelf verantwoordelijk is voor het gebruik, en dat de zoon van de heer S. dat had kunnen weten omdat daar op wordt gewezen in een publicatie van de huisregels bij de ingang.

9. Van degene die zich onder het publiek begeeft mag worden verwacht dat hij de nodige voorzichtigheid in acht neemt om zo te voorkomen dat de eigendommen die hij bij zich heeft worden beschadigd of ontvreemd. Dat is niet anders in de situatie dat hij zich in een voor het publiek toegankelijk gebouw bevindt. In dat laatste geval mag van de beheerder of eigenaar van die ruimte worden verlangd dat hij de maatregelen treft die nodig zijn om de bezoekers ongestoord te laten doen waarvoor zij zijn gekomen. Daarbij kunnen regels worden gesteld om oneigenlijk of ongewenst gebruik te voorkomen.

10. De gemeente Tilburg biedt de verzoeker tegen betaling van entreegeld toegang tot de ijsbaan en het gebruik van faciliteiten zoals een kluisje om waardevolle eigendommen op te bergen. Het op de juiste wijze omgaan met een kluisje is dan de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker. Immers, anders dan in een situatie waarin hij zijn eigendom toevertrouwt aan degene een wie hij zijn eigendom in bewaring geeft, gaat het hier om een kluisje dat de gebruiker zelf correct moet sluiten en alleen kan worden

geopend met de hem door ingegeven pincode, waardoor hij zich ervan verzekerd mag weten dat zijn eigendom veilig is. De zorgvuldigheid waarmee hij met zijn kluisje dient om te gaan brengt mee, dat hij ook zorgvuldig met zijn pincode dient om te gaan.

Gelet op de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële dienstverlening van 5 maart 2009 (zie onder 5b.) hoeft van de gebruiker van een kluisje dan niet worden verlangd dat hij alles op alles zet om meekijken bij het intoetsen van een pincode te voorkomen, maar wel dat hij dat kluisje normaal, volgens de aanwijzingen, gebruikt.

11. Anders dan de gemeente Tilburg in haar reactie op de klacht stelde, worden bezoekers van het ijs sportcentrum er niet op gewezen dat het gebruik van de accommodatie en de bijbehorende voorzieningen voor eigen risico is. Evenmin wordt erop gewezen dat het cameratoezicht zich niet uitstrekt tot de ruimte met de kluisjes. Dat is een respectabele keuze, maar het bezoekende publiek is daarmee in het algemeen niet bekend dan wel minder alert dan in het geval dat wel de aandacht wordt gevestigd op de risico's.

Deze overweging geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

12. Degene die gebruik maakt van een kluisje moet er op kunnen rekenen dat het geschikt is voor het veilig opbergen van waardevolle eigendommen. Anderzijds is het de gebruiker zelf die de elektronische sleutel, in de vorm van een cijfercode, voor de toegang tot de kluis heeft, en dus verantwoordelijk is voor het gebruik van die code.

13. De Nationale ombudsman stelt zich bij de behandeling van een klacht over de afwijzing van een schadeclaim doorgaans terughoudend op omdat alleen de rechtbank een bindende uitspraak over schadevergoeding kan doen. De Nationale ombudsman hanteert bij zijn beoordeling of een overheidsinstantie een schadeclaim behoorlijk heeft behandeld een aantal spelregels die hij heeft neergelegd in een Schadevergoedingswijzer. Eén van die spelregels pleit voor een coulante opstelling bij claims van geringe omvang.

14. De beslissing van de gemeente Tilburg om in dit geval geen schadevergoeding tot te kennen is mager, maar voldoende gemotiveerd om te kunnen vaststellen dat de gemeente hier een redelijk, verdedigbaar standpunt heeft ingenomen. Het gebruik van een kluisje is in een situatie zoals deze in het algemeen voor eigen risico. Het is aan de rechter om te beoordelen of dat standpunt in dit concrete geval ook juist is.

In zoverre is de onderzochte gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Tilburg, behoorlijk.

15. De situatie van dit geval had de gemeente echter een reden kunnen geven voor een coulante benadering. Verzoekers claim is van een relatief geringe omvang en de gemeente had meer kunnen doen om een voorval zoals dit te voorkomen. Dat had gekund door de zoon van de heer S. en andere bezoekers er nadrukkelijk op te wijzen dat het gebruik van een kluisje voor eigen risico is en dat in de ruimte van de kluisjes geen

cameratoezicht is om over de eigendommen te waken. Daardoor wordt onduidelijkheid voorkomen bij bezoekers die aan de camera die bij toegang tot het sportcentrum ontlenen dat er binnen toezicht op de veiligheid is.

Ook deze overweging is reden tot het doen van een aanbeveling.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Tilburg, is niet gegrond.

## **Aanbeveling**

Het college van burgemeester en wethouders van Tilburg wordt in overweging gegeven om:

1. de bezoekers van het ijsportcentrum, c.q. de gebruikers van een kluisje duidelijk te informeren over de risico's die zijn verbonden aan het gebruik van een kluisje;
2. de beslissing tot afwijzing van de schadeclaim van de heer S. om redenen van coulance nog eens te heroverwegen.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**