

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0078

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	26 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Diefstal van bagage uit een motorrijtuig. De consument doet een beroep op de verzekering voor schade door diefstal van een rugzak met inhoud uit een MPV. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen omdat niet is voldaan aan de verzekeringsvoorwaarden. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de schadeclaim mocht afwijzen, omdat de consument niet heeft aangetoond dat aan de eerste twee vereisten uit artikel 3.3 van de voorwaarden is voldaan. Verder komt de vordering voor de aan de Kifid-procedure bestede uren niet voor vergoeding in aanmerking. De vorderingen zijn 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 27 november 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mevrouw [naam 1], juridisch adviseur, mevrouw [naam 2], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid en de heer [naam 3], productmanager Mobiliteit.
- 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 partner van de consument heeft via Rabobank als tussenpersoon een verzekeringspakket bij de verzekeraar waarvan onderdeel uitmaakt een doorlopende reisverzekering (hierna te noemen: de verzekering).

Op het polisblad staat dat als verzekerden op de reisverzekering worden aangemerkt de partner van de consument en de consument. Op de verzekering zijn onder andere de Verzekeringsvoorwaarden Bagage met kenmerk DRV-RV-54-231 (hierna te noemen: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 De consument is op 14 juni 2025 met vrienden naar Spanje gereisd. Zij hebben daar een 'Multi Person Van' (hierna te noemen: MPV) gehuurd. Op 14 juni 2025 parkeerden zij de MPV rond 15:00 uur op een parkeerterrein bij een supermarkt. Bij terugkomst bij de MPV rond 16:00 uur ontdekte zij dat hun rugtassen, waaronder die van de consument met inhoud, uit de MPV waren gestolen. In de rugzak van de consument zaten onder andere € 300,- contant geld, een paspoort, een rijbewijs, bankpassen, een creditcard, een e-reader, Jabra oordopjes, een draadloze speaker, zonnebrillen, een jas en vest en een toilettas.
- 2.3 Eveneens op 14 juni 2025 heeft de consument aangifte van de diefstal gedaan bij de politie.
- 2.4 Op 15 juni 2025 heeft de consument online een schadeclaim bij de verzekeraar ingediend. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen omdat niet aan artikel 3.3 van de voorwaarden is voldaan. De consument heeft op 17 juni 2025 bij de verzekeraar geklaagd over de afwijzing van de schadeclaim. Partijen zijn er samen niet uitgekomen. De consument heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.5 De consument klaagt dat de verzekeraar zijn schadeclaim onterecht heeft afgewezen. Hij voert daartoe samengevat en zakelijk weergegeven het navolgende aan.
- 2.6 Het causaal verband ontbreekt tussen het niet voldoen aan de opbergvereisten en de diefstal. De politie heeft aangegeven dat de autoverhuurder verzuimd heeft om te wijzen op het risico dat men loopt met een huurauto. Ook gaf de politie aan dat huurauto's het doelwit zijn van georganiseerde diefstal, waarbij voertuigen worden gescand op waardevolle inhoud. De consument verwijst naar de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid met kenmerk 2025-0244.
- 2.7 De verzekeraar heeft de consument ook nooit (actief) gewezen op de wijzigingen die in de loop der jaren in de dekking zijn verwerkt. Het heeft de consument en zijn partner bijvoorbeeld een paar uur gekost om in te kunnen loggen via een koppelcode die zij pas vonden na een veelvoud aan doodlopende schermen in de Rabobank app. Hoe kan dan worden verwacht dat de consument de verzekeringsvoorwaarden elk jaar leest? Ook heeft alleen de partner van de consument toegang tot de Rabobank app en wordt alleen zij door de verzekeraar aangeschreven. Dit terwijl de consument al 25 jaar de feitelijke beheerder van de verzekeringen is. Door administratieve conversies van de verzekeraar is de toegang tot de polissen verloren gegaan voor de consument, zonder dat dit is afgestemd en dit heeft consequenties voor de consument als klant.

- 2.8 Daarnaast vindt de consument dat er onredelijke eisen worden gesteld aan het opbergen van eigendommen. De verzekeraar stelt dat het reisgezelschap met 11 identieke rugtassen een enorme supermarkt in had gekund. Of dat iemand in de brandende zon achter had moeten blijven bij de bus. Ook de vraag van de verzekeraar of er is ingegrepen toen de diefstal werd waargenomen, is raar, alsof dat wat had uitgemaakt. Het is niet werkbaar om met 11 volwassen mannen en volle rugtassen naar een supermarkt te gaan en het alternatief dat bestond, namelijk het onbewaakt achterlaten in een rek, was nog minder wenselijk. De consument heeft in de oude verzekeringsvoorwaarden gelezen dat hij waardevolle spullen 'uit het zicht' moet opbergen. Dit heeft de consument gedaan; de tassen lagen onder de banken in het achterste gedeelte van de MPV en waren dan ook niet zichtbaar van buitenaf. De parkeerplaats was omheind en voorzien van een poort, beveiligingscamera's en toezicht en dit leek een veilige omgeving. Maar de beveiligers lieten beelden zien van hoe al na 30 minuten de geblindeerde zijdeur werd geforceerd en hoe de diefstal binnen een paar tellen plaatsvond. Als de consument wist dat waardevolle spullen bij een inbraak in een auto niet gedekt zijn, had hij zijn spullen ook nooit achtergelaten onder de bank van de MPV. Overigens kon helemaal niet aan de eis uit de voorwaarden voldaan worden omdat de MPV een korte hoedenplank had waarbij de ruimte onder de bank ook gewoon open en bereikbaar is. En aan de maatregelen die daadwerkelijk zijn genomen om de diefstal te voorkomen, gaat de verzekeraar vervolgens voorbij.
- 2.9 De consument heeft ook vertrouwd op de informatie op de website van de verzekeraar, waar nog steeds wordt gesuggereerd dat men goed verzekerd is tegen diefstal uit de auto. De discrepantie tussen marketing en werkelijke dekking is misleidend. Er zijn reclames te zien waarop zorgeloze gezinnen in volgepakte auto's figureren.
- 2.10 De consument vordert € 798,- voor de door hem geleden schade. De consument had onder andere nieuwe elektronica, kleding en cashgeld meegenomen. Ook vordert de consument een extra vergoeding voor de 5 uur die hij aan de Kifid-procedure heeft besteed. Het uurtarief van de medewerker van de verzekeraar die het verweer heeft ondertekend lijkt hierbij te volstaan.

Het verweer

- 2.11 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar de schadeclaim van de consument heeft mogen afwijzen onder de verzekering.

Voldaan aan de informatieplicht

- 3.2 De consument stelt dat de verzekeraar hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de wijzigingen in de verzekeringsvoorwaarden. De verzekeraar heeft ter zitting toegelicht dat de gewijzigde verzekeringsvoorwaarden via de online omgeving van Rabobank aan de partner van de consument zijn verstrekt en dat wijzigingen in de verzekeringsvoorwaarden ook in verschillenoverzichten zijn opgenomen en daarbij ook is aangegeven dat de verzekeringsvoorwaarden gecontroleerd moeten worden. De consument heeft ter zitting erkend dat zijn partner de gewijzigde verzekeringsvoorwaarden heeft ontvangen. Nu de partner van de consument de verzekeringnemer is, hoefde alleen zij geïnformeerd te worden over de gewijzigde verzekeringsvoorwaarden. Dat is zo omdat alleen de verzekeringnemer contractspartij bij de verzekering is en niet ook een andere verzekerde, zoals in dit geval de consument. Daarnaast zijn de gewijzigde verzekeringsvoorwaarden verstrekt voordat deze gingen gelden. Daarmee is aan de informatieplicht voldaan. Dit onderdeel van de klacht is dan ook ongegrond.

De schade is niet gedekt

- 3.3 Bij beantwoording van de vraag of de consument recht heeft op vergoeding van zijn schade onder de verzekering gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. In de verzekeringsvoorwaarden staat wat partijen met elkaar over onder andere de dekking van de verzekering hebben afgesproken. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.4 In artikel 3.3 van de voorwaarden staat dat diefstal van bagage uit een motorrijtuig alleen is verzekerd als de verzekerde aan een aantal vereisten heeft voldaan. Uit de systematiek van artikel 3.3 van de voorwaarden volgt dat de consument eerst moet aantonen dat de bagage niet langer dan strikt noodzakelijk in de MPV lag en dat er geen andere veilige plek was om de bagage te bewaren. De consument is hier niet in geslaagd.
- 3.5 De consument heeft onder andere aangevoerd dat de rugtassen onder de banken in het achterste deel van de MPV lagen en niet zichtbaar waren van buitenaf en dat de parkeerplaats was omheind, voorzien van een poort en dat er sprake was van beveiligingscamera's en toezicht. Daarom was volgens de consument sprake van een veilige omgeving. Ook heeft de consument aangevoerd dat het niet realistisch is om met 11 volwassen mannen met volle rugtassen een supermarkt te betreden. De commissie volgt dit betoog niet. Op grond van de voorwaarden mocht de bagage alleen in de auto worden achtergelaten als dat strikt noodzakelijk was. Dat was het niet. Het betrof een rugtas en rugtassen kunnen relatief eenvoudig worden meegenomen. In dit kader acht de commissie ook van belang dat diefstalgevoelige bagage van de consument zoals bedoeld in artikel 4 van de voorwaarden in de rugtas zat, waaronder bijvoorbeeld contant geld, een paspoort en een rijbewijs.

¹ HR 9 juni 2016, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Hoewel de commissie kan begrijpen dat het onhandig kan zijn om met een volle rugtas naar een supermarkt te gaan, is zij van oordeel dat dit niet maakt dat het niet mogelijk was om de rugtas mee te nemen naar de supermarkt. De commissie is dan ook van oordeel dat de consument er niet in is geslaagd om aan te tonen dat de bagage niet langer dan strikt noodzakelijk in de MPV lag en dat er geen andere veilige plek was om de bagage te bewaren. De schade is dus niet gedekt onder de verzekering.

- 3.6 Omdat de consument er niet in is geslaagd aan te tonen dat aan de eerste twee vereisten uit artikel 3.3 van de voorwaarden is voldaan, hoeft de verzekeraar de schade niet uit te keren. De commissie komt daarom niet meer toe aan de vraag of de consument heeft voldaan aan de overige (opberg)vereisten van dit artikel en aan de stelling van de consument dat causaal verband ontbreekt tussen de opbergvereisten uit artikel 3.3 van de voorwaarden en de diefstal.

Geen misleidende informatie

- 3.7 De consument stelt, kort gezegd, dat hij onder andere heeft vertrouwd op de website van de verzekeraar, waar nog steeds wordt gesuggereerd dat men goed verzekerd is tegen diefstal uit de auto en waarop reclames te zien zijn van gezinnen in volgepakte auto's. De discrepantie tussen marketing en werkelijke dekking is volgens de consument misleidend. De commissie leest in deze stelling dat de consument zich op het standpunt stelt dat sprake is van misleidende informatie. De commissie oordeelt echter dat geen sprake is van misleidende informatie. De door de consument overgelegde foto van de website van de verzekeraar bevat slechts een algemene tekst en een foto van een auto, die niets zeggen over de dekking van de verzekeringen die de verzekeraar aanbiedt. Verder geldt dat niet de tekst op de website, maar het geldende polisblad en de geldende verzekeringsvoorwaarden bepalend zijn voor de beoordeling van de dekking.²

Vergoeding voor de uren besteed aan de Kifid-procedure

- 3.8 De consument vordert ook een vergoeding voor 5 uur die hij heeft besteed aan de Kifid-procedure. Het is vaste lijn in de uitspraken van de commissie dat een vergoeding voor aan de Kifid-procedure bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.³ Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. En die komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consument aantoont dat hij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd. Maar in dit geval is dat niet komen vast te staan. De vordering voor de aan de Kifid-procedure bestede uren komt daarom niet voor vergoeding in aanmerking.

² GC Kifid 2025-0450, 2024-0512, te vinden op www.kifid.nl.

³ Bijv. GC Kifid 2025-0630, 2021-0671, 2020-1033, 2018-118, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.9 Het voorgaande laat onverlet dat de verzekeraar heeft aangegeven bereid te zijn om aan de consument € 50,- te vergoeden als het tot een mondelinge behandeling zou komen. De commissie gaat ervan uit dat de verzekeraar hiertoe ook overgaat nu een mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.3 van de voorwaarden van belang. Dit artikel is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het artikel niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.11 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar de schadeclaim van de consument heeft mogen afwijzen. De overige argumenten die de consument heeft aangevoerd, kunnen niet tot een ander oordeel leiden. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Bagage (DRV-RV-54-231)

3.3 Hoe is de bagage verzekerd in bijzondere situaties?

In sommige situaties is de bagage beperkt of niet verzekerd. Deze bijzondere situaties staan in de tabel.

Let op! Komen meerdere situaties tegelijk voor? Dan worden de beperkingen samengevoegd.

Gebeurtenis	Wat is beperkter verzekerd?	Wat is niet verzekerd?
Diefstal uit een motorrijtuig	Diefstal van bagage uit een motorrijtuig is alleen verzekerd als verzekerde aan de volgende voorwaarden voldoet: • De bagage ligt niet langer in de auto dan strikt noodzakelijk. • Verzekerde toont aan dat er geen andere veilige plek was om de bagage te bewaren. • Het motorrijtuig was op slot en er is zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van het motorrijtuig of het gehele motorrijtuig is gestolen. - Als er geen zichtbare inbraakschade is aan de buitenkant van het motorrijtuig dan is de vergoeding maximaal € 250,- per gebeurtenis. • Verzekerde borg de bagage uit het zicht op in het motorvoertuig: - In de kofferbak afgedekt met rolhoes of hoedenplank. De kofferbak staat hierbij niet in een open verbinding met het passagiersgedeelte. - In het dashboardkastje dat dicht is. - In de skibox of bagagebox die afgesloten is met een slot. • Is het motorvoertuig een bestelauto of kampeerauto? Dan geldt ook dat verzekerde de diefstalgevoelige bagage opbergt in een kast of kist die: - Vast zat in de auto. - Afgesloten was met een slot.	Geld is niet verzekerd.

4. Welke bagage is verzekerd? En welke niet?

U verzekert de bagage van verzekerde tijdens zijn reis. In de tabellen hieronder leggen wij uit welke bagage wel en niet verzekerd is. En wat we bedoelen met diefstalgevoelige bagage.

Wij bedoelen met diefstalgevoelige bagage:

- Audiovisuele apparatuur, computerapparatuur en telefoons (bijvoorbeeld smartphones, laptops, tablets, draagbare speakers, draadloze oordopjes en koptelefoons).
- Edelstenen en zaken van edelmetaal (bijvoorbeeld goud).
- Foto- en filmmapparatuur en zaken die daarbij horen.
- Horloges en wearables.
- Kleding en (hand)tassen met een nieuwwaarde van meer dan € 500,- per item.
- Kunst, schilderijen, antiek.
- Verzamelingen. Met een verzameling bedoelen wij een aantal soortgelijke voorwerpen die door u bij elkaar zijn gebracht, bijvoorbeeld munten, sieraden, horloges of postzegels. Meubels, kleding, schoenen, tassen en andere gebruiksvoorwerpen vallen hier niet onder.
- Muziekinstrumenten.
- Optische instrumenten zoals een verrekijker.
- Paspoorten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen.
- Sieraden.
- Geld.