

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0766

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. N. Porosjan, secretaris)

Datum uitspraak	5 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Tijdens haar vakantie had de consument haar bagage achtergelaten in de auto die haar broer had gehuurd. De consument is vervolgens doorgereisd naar een andere bestemming. Haar broer heeft later aangifte gedaan bij de politie vanwege diefstal van zijn bagage uit de huurauto. De consument heeft bij de verzekeraar een claim ingediend onder haar reisverzekering vanwege de diefstal van haar bagage uit de huurauto. De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen, omdat de diefstal van haar bagage niet is aangetoond. De consument heeft namelijk geen aangifte van diefstal gedaan en ook haar broer heeft geen aangifte van diefstal van haar bagage gedaan. De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De consument heeft de diefstal van haar bagage niet aangetoond

- 3.1 Het is de consument niet gelukt om de diefstal te bewijzen. De verzekeraar mocht de schadeclaim daarom afwijzen.

De consument stelt dat haar bagage is gestolen uit de huurauto van haar broer.¹ De verzekeraar vindt het niet duidelijk dat de diefstal van haar bagage heeft plaatsgevonden. Gelet op deze betwisting ligt het op de weg van de consument om die diefstal van haar bagage voldoende aannemelijk te maken.² Een proces-verbaal van aangifte is daarvoor onder omstandigheden voldoende.³ Maar de consument heeft geen aangifte gedaan. Het proces-verbaal van de aangifte van haar broer is niet voldoende, want daarin staat haar bagage niet als gestolen vermeld. Dat de consument een verklaring van haar broer heeft overgelegd waarin hij verklaart dat ook de bagage van de consument is gestolen, is niet voldoende. Deze is van recente datum en kan niet gelijkgesteld worden met een officiële aangifte. Bovendien geeft de verklaring geen goed beeld van de spullen van de consument die gestolen zouden zijn. Ook de vakantiefoto's en aankoopbonnen van spullen zijn niet voldoende om de diefstal ervan aannemelijk te maken. Hieruit kan hooguit worden afgeleid dat de consument bepaalde spullen in haar bezit had, maar niet dat deze gestolen zijn uit de huurauto van haar broer. Al met al heeft de consument de diefstal van haar bagage niet voldoende aannemelijk gemaakt.

Beroep op de redelijkheid en billijkheid en zorgplicht slaagt niet

- 3.2 De consument vindt dat de verzekeraar in strijd met zijn zorgplicht en met de redelijkheid en billijkheid⁴ heeft gehandeld. Maar dat blijkt nergens uit. De consument heeft geen feiten en omstandigheden genoemd die wijzen op onzorgvuldig handelen door de verzekeraar. Evenmin heeft zij feiten en omstandigheden gesteld die meebrengen dat het beroep van de verzekeraar op de verzekeringsvoorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.⁵ De commissie gaat daarom aan deze standpunten voorbij.

Ambtshalve toetsing

- 3.3 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 4.1 van de Voorwaarden doorlopende reis- en annulerings- verzekering Versie 4 van belang. De commissie heeft dit artikel op eigen initiatief aan het Nederlandse en Europese consumentenrecht getoetst en is van oordeel dat dit artikel daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

¹ In artikel 4.1 van de Voorwaarden doorlopende reis- en annuleringsverzekering Versie 4 is diefstal als verzekerde gebeurtenis omschreven.

² Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

³ HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7070, rechtsoverweging 3.6.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁴ Dit volgt uit artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek.

⁵ Zie ook GC 2025-0229, te vinden op www.kifid.nl.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl