Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0962

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

Datum uitspraak	22 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	AWP P&C S.A., h.o.d.n. Allianz Partners, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlagen	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en de N26 Metal Rekening voorwaarden voor begunstigden

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.

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. De commissie beoordeelt de klacht naar Nederlands recht, zoals is bepaald in vraag 15 onder 1 van het Reglement.[1] De consument woont in Zweden. Het is daarom mogelijk dat Zweeds consumentenwetgeving hem meer bescherming biedt dan het Nederlandse recht. Ook om die reden stelt de commissie de uitspraak niet-bindend vast.

2. De kern

De consument stelt dat zijn laptop begin februari 2025 tijdens een beroving in Marokko is gestolen en heeft daarvoor een politierapport, verklaringen en een factuur van een vervangende laptop overgelegd. De verzekeraar heeft de claim afgewezen wegens volgens hem valse en misleidende informatie over de toedracht, een gebrekkig politierapport en onvoldoende bewijs van vervanging van de laptop. Ook zijn de persoonsgegevens van de consument opgenomen in een interne fraude-risicoclassificatie. De consument vordert vergoeding van zijn schade en verwijdering van deze registratie. De commissie oordeelt dat niet is bewezen dat de consument valse of misleidende informatie heeft verstrekt, maar ook niet dat hij voldoet aan de voorwaarden voor schadevergoeding. Voor de registratie ontbreekt een voldoende feitelijke grondslag. De vorderingen worden daarom gedeeltelijk afgewezen.

[1] Zie vraag 15.1 van Reglement Geschillencommissie Kifid, te vinden via https://www.kifid.nl/reglementen/

3. De beoordeling

Het beroep van de verzekeraar op artikel 6C cab de Algemene Voorwaarden houdt geen stand

3.1 Op grond van artikel 6(c) van de Algemene Verzekeringsvoorwaarden[2] heeft de verzekeraar het recht de uitkering te weigeren als de consument valse of misleidende informatie verstrekt ter ondersteuning van een claim. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de consument dergelijke informatie heeft verstrekt.

3.2 De verzekeraar stelt dat het door de consument overgelegde politierapport afwijkt van andere Marokkaanse politierapporten die hij kent. De verzekeraar heeft deze stelling echter niet onderbouwd en heeft bovendien geen voorbeeld van een standaardrapport kunnen overleggen. Omdat daarnaast de consument geen invloed heeft op de vorm en inhoud van een door buitenlandse autoriteiten opgesteld politierapport, kan niet worden vastgesteld dat er sprake is van valse of misleidende informatie verstrekt door de consument.

3.3 Ook de verschillen in de verklaringen van de consument over het incident zijn onvoldoende om misleiding aan te nemen. De kern van zijn verklaringen is steeds dezelfde gebleven, namelijk dat zijn MacBook onder bedreiging met een mes is weggenomen. Dat de consument later meer details heeft gegeven over de aanwezigheid van andere personen of de precieze omstandigheden van het incident, kan worden gezien als een aanvulling op zijn eerdere verklaring. Daarom kan zonder nadere toelichting niet worden geconcludeerd dat de consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven ter ondersteuning van zijn claim.

3.4 Het beroep van de verzekeraar op de Apple-gegevens leidt eveneens niet tot het oordeel dat sprake is van misleidende informatie. De verzekeraar heeft onvoldoende toegelicht wat de geraadpleegde gegevens precies betekenen en hoe deze zich verhouden tot de door de consument overgelegde documenten. Uit de enkele omstandigheid dat een bestelling met een bepaald nummer de status "geannuleerd" heeft, kan zonder nadere toelichting niet worden afgeleid dat de consument valse of misleidende informatie heeft verstrekt. Daarom kan niet worden vastgesteld dat sprake is van misleidende informatie als bedoeld in artikel 6(c) van de Algemene Verzekeringsvoorwaarden.

De consument voldoet niet aan de verzekeringsvoorwaarden voor dekking

3.5 Hoewel de commissie hiervoor heeft geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat de consument misleidende informatie heeft verstrekt in de zin van artikel 6(c) van de Algemene Verzekeringsvoorwaarden, betekent dit niet dat ook aan de voorwaarden voor uitkering is voldaan.

[2] Zie de bepaling uit de voorwaarden in de bijlagen bij deze uitspraak

De verzekeraar stelt dat de consument niet voldoet aan de voorwaarde voor uitkering omdat op het verzoek van de verzekeraar geen vervangende aankoop is aangetoond.[3] De commissie oordeelt dat dit onderdeel van de verzekeraar slaagt.

3.6 Op grond van de voorwaarden ontvangt de verzekerde, naar inzicht van de verzekeraar ofwel een vergelijkbaar vervangend voorwerp, ofwel financiële vergoeding, op basis van de huidige waarde, op vertoon van het bewijs van aankoop van het rechtstreeks door de consument gekochte vervangende voorwerp. De verzekeraar heeft naar aanleiding van de door de consument overgelegde aankoopdocumentatie van het vervangende object vragen gesteld over de vervangende aankoop. Daarbij is naar voren gekomen dat bestelling waarmee de vervangende aankoop is gedaan volgens de geraadpleegde Apple-gegevens was geannuleerd en daarvoor geen bedrag in rekening was gebracht. De verzekeraar heeft de consument vervolgens in de gelegenheid gesteld hierover duidelijkheid te verschaffen en aanvullende stukken te overleggen. De consument heeft geen stukken overgelegd waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de vervangende laptop is geleverd en is betaald, terwijl dit wel van de consument mocht worden verwacht om aanspraak te maken op vergoeding. Daarom heeft de consument onvoldoende bewezen dat hij heeft voldaan aan de vereisten uit de voorwaarden en heeft de verzekeraar het recht op uitkering mogen afwijzen.

De persoonsgegevens van de consument zijn ten onrechte geregistreerd.

3.7 De verzekeraar heeft de consument intern geregistreerd in een interne fraude- of risicoclassificatie binnen haar CRM-systeem, omdat de consument volgens de verzekeraar valse of misleidende informatie zou hebben verstrekt als bedoeld in artikel 6(c) van de Algemene Verzekeringsvoorwaarden. De verzekeraar heeft daarbij niet eenduidig toegelicht om welk intern register of welke registraties het precies gaat. Voor zover deze registratie is gebaseerd op een verdenking van fraude en daarmee betrekking heeft op persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, geldt als uitgangspunt dat sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.[4] De commissie heeft in deze zaak niet kunnen vaststellen dat de consument valse of misleidende informatie heeft verstrekt. Tegen die achtergrond is door de verzekeraar onvoldoende aangetoond dat voor de registratie een toereikende feitelijke grondslag bestaat. Daarom dient de verzekeraar de interne registraties waarvoor de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument heeft verwerkt te verwijderen.

Conclusie

3.8 De verzekeraar heeft niet aangetoond dat de consument valse of misleidende informatie heeft verstrekt, zodat een beroep op artikel 6 sub c van de voorwaarden niet slaagt.

[3] Zie de bepaling uit de voorwaarden in de bijlagen bij deze uitspraak
[4] Zie de Hoge Raad, HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720

De consument heeft echter niet aangetoond dat hij een vervangende laptop heeft aangeschaft, zodat de verzekeraar de dekking op die grond mocht afwijzen. Voor de interne registratie ontbreekt een voldoende feitelijke grondslag, zodat deze moet worden verwijderd.

4. De beslissing

De commissie veroordeelt verzekeraar tot verwijdering van de interne registratie binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak en wijst het overige af.

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