

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0951

(prof. mr. M.L. Hendrikse als voorzitter, met mr. S.M. Oei, secretaris)

Datum uitspraak	21 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Heerenveen, verder te noemen 'de verzekeraar'
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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 en 2) 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 en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument is slachtoffer geworden van een babbeltruc. Na telefonisch contact met een persoon die zich voordeed als bankmedewerker heeft zij sieraden, contant geld en andere waardevolle spullen meegegeven aan een man die bij haar woning verscheen. De consument heeft voor deze spullen een schadeclaim ingediend onder de inboedelverzekering die de verzekeraar heeft afgewezen. Partijen verschillen van mening over de vraag of deze gebeurtenis onder de verzekeringsvoorwaarden moet worden aangemerkt als diefstal of als oplichting. De consument stelt dat sprake is van diefstal door misleiding en vordert van de verzekeraar € 39.690,- vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 2 december 2025. De commissie is het met de verzekeraar eens dat de consument de spullen zelf heeft afgegeven, zodat geen sprake is van de verzekerde gebeurtenis 'diefstal' maar wel van 'oplichting', welke gebeurtenis uitdrukkelijk van dekking is uitgesloten. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

Er is geen sprake van diefstal

- 3.1 In artikel 3.1 van de Voorwaarden Woonverzekering versie 4 (hierna: de voorwaarden) is bepaald dat schade aan de inboedel verzekerd is wanneer deze het gevolg is van een plotselinge oorzaak van buitenaf. Diefstal wordt daarbij als voorbeeld genoemd van een verzekerde gebeurtenis. In hoofdstuk 8 van de voorwaarden staat diefstal gedefinieerd als *"Het wegnemen van een zaak met als doel de zaak zonder toestemming van de eigenaar of rechthebbende toe te eigenen."* Deze definitie sluit aan bij de omschrijving daarvan uit het Wetboek van Strafrecht.¹
- 3.2 De consument stelt dat sprake is van diefstal door misleiding. Volgens haar is geen sprake geweest van een rechtsgeldige toestemming om haar spullen mee te nemen, omdat zij door de dader bewust is misleid. De consument wijst daarbij onder meer op de camerabeelden, de aanhouding van een verdachte, de vondst van haar pinpas bij die verdachte en de vermelding "Diefstal/Insluiping/Babbeltruc" in het expertiserapport van de door de verzekeraar ingeschakelde expert.
- 3.3 De commissie is het niet eens met dit standpunt. Volgens de voorwaarden is alleen sprake van diefstal als spullen zonder toestemming worden meegenomen. Uit de politieaangifte, het expertiserapport en de andere stukken blijkt dat de consument haar sieraden, contant geld en andere spullen zelf heeft meegegeven aan iemand die zich voordeed als bankmedewerker. Er was geen sprake van dwang. De consument is daarbij wel duidelijk misleid. Toch zijn de spullen niet zonder haar medeweten weggenomen. Zij heeft deze op dat moment zelf (dus met haar toestemming) aan de dader gegeven. Daarom is geen sprake van diefstal. Voor diefstal is namelijk vereist dat de spullen *zonder toestemming* worden meegenomen, en daarvan was hier geen sprake.²
- 3.4 De consument heeft verder aangevoerd dat de door de verzekeraar ingeschakelde expert de schade heeft aangemerkt als "Diefstal/Insluiping/Babbeltruc" en de verzekeraar daarom ook uit moet gaan van 'diefstal'. De commissie volgt dit argument niet. In artikel 4.2 van de voorwaarden staat expliciet dat de expert niet beslist over de dekking en de vergoeding van de schade. Die beoordeling is voorbehouden aan de schadebehandelaar. Bovendien blijkt uit het expertiserapport zelf dat de expert zijn beschrijving van de toedracht juist baseert op de constatering dat de consument haar spullen aan de man heeft overhandigd en hij uitgaat van het proces-verbaal waarin staat dat de consument niet onder dwang heeft gehandeld. Het expertiserapport bevat geen zelfstandig oordeel over de verzekeringsdekking of over de juridische kwalificatie van de gebeurtenis onder de voorwaarden.

¹ Zie artikel 310 van het Wetboek van Strafrecht: *"Hij die enig goed dat geheel of ten dele aan een ander toebehoort wegneemt, met het oogmerk om het zich wederrechtelijk toe te eigenen, wordt, als schuldig aan diefstal, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vierde categorie."*

² Zie in dit verband ook GC 2024-1002 en 2022-0534, te raadplegen via www.kifid.nl.

De enkele vermelding "Diefstal/Insluiting/Babbeltruc" in het expertiserapport brengt daarom niet mee dat de verzekeraar gehouden is dekking te verlenen.

De uitsluiting voor oplichting, fraude en misbruik is van toepassing

- 3.5 Artikel 3.5 onder m van de voorwaarden sluit schade als gevolg van oplichting, fraude en misbruik uitdrukkelijk van dekking uit. Omdat het begrip 'oplichting' niet nader is gedefinieerd, kan voor de uitleg hiervan aangesloten worden bij de omschrijving van 'oplichting' in artikel 326 van het Wetboek van Strafrecht.³ In dit artikel staat kortgezegd dat sprake is van 'oplichting' als de dader een ander met leugens of misleiding iets laat geven of doen om daar zelf (of iemand anders) voordeel van te krijgen.⁴ Uit de beschikbare stukken blijkt dat de consument door misleiding is bewogen haar spullen af te geven. Daarmee is voldaan aan de definitie 'oplichting' onder artikel 3.5 onder m van de voorwaarden en is er dus ook om die reden geen recht op dekking.
- 3.6 De commissie wil benadrukken dat het voorgaande niets afdoet aan het slachtofferschap van de consument en de grote impact die de gebeurtenis op de consument heeft, maar dit wel betekent dat er geen dekking is voor haar schadeclaim onder de voorwaarden.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn onderdelen van de artikelen 3.1 en 3.5 van de voorwaarden van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat deze daarmee niet in strijd zijn.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/.

³ Zie in gelijke zin voor het begrip 'diefstal' GC Kifid nrs. 2017-531, 2018-340, 2018-567 en 2024-1002, te vinden op www.kifid.nl.

⁴ Artikel 326 Wetboek van Strafrecht luidt: "Hij die, met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, hetzij door het aannemen van een valse naam of van een valse hoedanigheid, hetzij door listige kunstgrepen, hetzij door een samenweefsel van verdichtsels, iemand beweegt tot de afgifte van enig goed, tot het verlenen van een dienst, tot het ter beschikking stellen van gegevens, tot het aangaan van een schuld of tot het teniet doen van een inschuld, wordt, als schuldig aan oplichting, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie."

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden Woonverzekering versie 4

Artikel 3.1 Welke schade is verzekerd?

Uw woning en uw inboedel in uw woning zijn verzekerd voor materiële schade door een plotselinge oorzaak van buitenaf, die u niet kon voorzien of verwachten. Dit noemen wij een gebeurtenis.

Voorbeelden hiervan zijn brand, bliksem, storm, water, diefstal, vandalisme of aanrijding. Ook schade door huisongelukjes, zoals vallen en stoten, zien wij als een gebeurtenis. In artikel 3.5 leest u welke schade niet verzekerd is.

Artikel 3.5 Welke schade is niet verzekerd?

Hieronder leggen wij u uit wat niet verzekerd is. Ook op een andere plek in de voorwaarden, in de Algemene Voorwaarden van Univé of in de clauses op uw polis kunnen uitsluitingen staan.

(...)

m. Schade door oplichting, fraude en misbruik | Schade door fraude of misbruik door derden is niet verzekerd.

Artikel 4.2 (Contra-)expert of arbiter

Goed om te weten: experts beslissen niet over de dekking en de vergoeding van de schade. Dit doet de schadebehandelaar.

Artikel 8. Wat bedoelen wij met ...?

Diefstal: Het wegnemen van een zaak met als doel de zaak zonder toestemming van de eigenaar of rechthebbende toe te eigenen.