

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0178

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.C. van Gent, secretaris)

Datum uitspraak	23 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Normale voorzichtigheid. De consument heeft een beroep op zijn reisverzekering gedaan naar aanleiding van diefstal van zijn bagage. De consument heeft zijn bagage achtergelaten bij voor hem onbekende personen. De verzekeraar heeft dekking geweigerd omdat niet is aangetoond dat de bagage gestolen of verloren is gegaan en bovendien de consument niet voldoende voorzichtig is geweest. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden vergoeding van de door de consument geleden schade mocht weigeren. De klacht is ongegrond en de vordering is 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; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de aanvullende stukken van de consument van 12 januari 2026.
- 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.

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 consument heeft bij de verzekeraar een doorlopende reisverzekering (hierna: de verzekering) gesloten, waarop de verzekeringsvoorwaarden 'DRV_O4_23' (hierna: de voorwaarden) van toepassing zijn.

- 2.2 De consument is op 21 juli 2023 alleen en per vliegtuig naar Turkije gereisd en vanuit Istanbul met een vriendin doorgereisd naar Griekenland. Aangezien de consument na het bezoek aan Griekenland naar Istanbul zou terugkeren, heeft hij een deel van zijn bagage in Istanbul achtergelaten bij een vriend van de vriendin met wie hij reisde. Door omstandigheden is de consument rechtstreeks van Griekenland naar Amsterdam teruggereisd. De consument heeft vervolgens geprobeerd zijn in Istanbul achtergelaten bagage weer in het bezit te krijgen maar dit is tot op heden niet gelukt.
- 2.3 Tijdens een latere tussenstop in Istanbul, na zijn reis uit Dubai, heeft de consument alsnog geprobeerd aangifte bij de politie te doen. Dit is, net als het doen van aangifte via internet, niet gelukt. Daarna heeft de consument via een vriendin een e-mail in het Turks naar de Turkse politie laten sturen, maar hierop is nooit een reactie ontvangen.
- 2.4 De consument heeft voor diefstal van bagage een beroep gedaan op zijn reisverzekering.
- 2.5 In de schademelding heeft de consument de volgende omschrijving gegeven van wat er is gebeurd:
- “Diefstal van mijn eigendommen. Tijdens mijn verblijf in Istanbul heb ik mijn persoonlijke bezittingen tijdelijk toevertrouwd. Helaas heeft deze vriend mijn eigendommen niet teruggegeven. Tevergeefs heb ik tot op heden meerdere malen getracht mijn eigendommen te wederkeren, zonder succes.”*
- 2.6 De verzekeraar heeft de consument per e-mail van 16 april 2024 meegedeeld dat hij geen dekking verleent. Hij heeft dit als volgt toegelicht:
- “Vergoeden wij u schade? Helaas moet ik u teleurstellen. Deze schade vergoeden wij niet omdat er geen sprake is van diefstal. U heeft de bagage achtergelaten bij uw vriend. Daarnaast heeft u ook geen aangifte gedaan. (...)”*
- 2.7 Na bezwaar van de consument wordt in opdracht van de verzekeraar expertise verricht door CED-expertise. De expert heeft de schade vastgesteld op € 1.794,00. De expert heeft de consument geïnformeerd dat uitsluitend de verzekeraar beslist over het al dan niet vergoeden van de schade en over de hoogte van een eventuele uitkering.
- 2.8 De verzekeraar heeft het standpunt gehandhaafd. In zijn e-mail van 24 mei 2024 heeft hij de consument meegedeeld dat uit het expertiserapport blijkt dat de consument niet kan aantonen welke bagage zou zijn achtergebleven in Istanbul. Bovendien is er geen bewijs dat de bagage bij een vriend is ondergebracht en dat deze heeft geweigerd deze terug te geven.
- 2.9 De consument is van mening dat hij wel aanspraak kan maken op vergoeding van de schade. De consument heeft naar aanleiding van deze afwijzing een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

- 2.10 De consument vindt dat de verzekeraar zijn claim ten onrechte heeft afgewezen en vordert van de verzekeraar een vergoeding van € 3.500,00 voor de gestolen bagage. De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.
- 2.11 De consument stelt dat er sprake is van diefstal en verwijst ter onderbouwing van zijn stelling naar zijn pogingen om aangifte te doen, alsmede naar de nadien verzonden e-mail aan de Turkse politie.
- 2.12 Tevens stelt hij dat hij de volledige schadeomvang heeft onderbouwd door middel van overgelegde bewijsstukken, zoals facturen, nota's, de e-mail aan de Turkse politie en WhatsApp-berichten.
- 2.13 De consument stelt dat hij zorgvuldig heeft gehandeld door de bagage achter te laten in het afgesloten huis waarin zijn goede vriendin doorgaans verbleef.
- 2.14 De consument voert aan dat het opstellen van een expertiserapport bevestigt dat het schadevooral inhoudelijk is onderzocht en op basis van bewijs is vastgesteld.

Het verweer

- 2.15 Volgens de verzekeraar is er geen sprake van diefstal of verlies van de bagage. Bovendien zou niet voldaan zijn aan artikel 3.2 van de verzekeringsvoorwaarden. De verzekering biedt geen dekking voor schade die is veroorzaakt door onzorgvuldig handelen van de consument of doordat deze heeft nagelaten alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen te treffen ter voorkoming of beperking van schade. Door zijn bagage in bewaring te geven bij voor hem onbekende personen, heeft de consument niet met voldoende zorgvuldigheid gehandeld. Van de consument mocht worden verwacht dat hij onder de gegeven omstandigheden anders had gehandeld. Wanneer bagage buiten zijn eigen toezicht wordt geplaatst, rust op de consument de verplichting ervoor te zorgen dat deze daadwerkelijk veilig wordt gestald. De consument heeft hierin niet, dan wel onvoldoende, de vereiste zorg betracht.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar dekking onder de verzekering voor diefstal van bagage mocht weigeren. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht haar oordeel hierna toe.

Wat is het beoordelingskader?

- 3.2 Bij de beoordeling geldt als uitgangspunt wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgesteld wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹

Wat bepalen de voorwaarden?

- 3.3 In de voorwaarden is vastgelegd dat de verzekeraar bij een melding nagaat wat er is gebeurd en beoordeelt of de schade binnen de dekking valt. Daarnaast moet de consument de informatie verstrekken die de verzekeraar nodig heeft en moet hij aantonen dat er schade is geleden. Bij vermissing van bagage dient de consument de verzekeraar een bewijs van politieaangifte toe te sturen. Voor de beoordeling van de dekking maakt de verzekeraar gebruik van de verzekeringsvoorwaarden, de polis en de door de consument verstrekte informatie over de schade.²
- 3.4 Verder staat in artikel 3.2 van de voorwaarden³ dat de verzekeraar niet betaalt voor “*schade die is ontstaan doordat de consument onvoldoende voorzichtig was*”. Of een consument zorgvuldig en voorzichtig met zijn bagage is omgegaan, hangt af van de omstandigheden van het geval.

De consument heeft niet aan de voorwaarden voldaan

- 3.5 De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan de voorwaarden. Het staat vast dat de consument geen aangifte heeft gedaan van de diefstal van zijn bagage. Uit het expertiserapport blijkt verder dat de expert slechts een beperkte onderbouwing van de waarde van de bagage door de consument heeft ontvangen. Daarnaast heeft de expert een groot aantal pagina's aan chatberichten met de vriendin ontvangen. Uit de chatberichten blijkt niet welke bagage is achtergebleven of dat de huiseigenaar weigert deze terug te geven. De communicatie tussen de consument en zijn vriendin ziet bovendien niet op de geclaimde bagage. De consument heeft zelf geen rechtstreeks contact met de huiseigenaar gehad. De consument heeft onvoldoende aangetoond dat de bagage is gestolen of verloren is geraakt.
- 3.6 Maar zelfs indien de consument zou kunnen aantonen dat hij zijn bagage bij de huiseigenaar heeft achtergelaten, dan heeft hij daarmee niet de normale voorzichtigheid betracht en had hij redelijkerwijs betere maatregelen moeten treffen. Hij heeft niet zorgvuldig en niet voorzichtig gehandeld.

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

² De relevante voorwaarden uit de verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

³ De relevante voorwaarden uit de verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

De consument verklaarde aan de expert dat hij een deel van zijn bagage in het huis in Istanbul heeft laten staan omdat hij na zijn bezoek aan Griekenland terug zou reizen. Hij liet de bagage echter achter bij personen die hij niet kende, terwijl de voorwaarden voorschrijven dat hij voldoende voorzichtig moet zijn en passende maatregelen moet nemen om schade te voorkomen of te beperken. Wanneer bagage buiten het toezicht van de consument wordt geplaatst, rust op de consument de verplichting om te waarborgen dat de bagage veilig is gestald. De consument heeft hier niet of onvoldoende aan voldaan.

- 3.7 Tenslotte heeft de consument aangevoerd dat het opstellen van een expertiserapport bevestigt dat het schadevoorval inhoudelijk is onderzocht en op basis van bewijs is vastgesteld. Een expert stelt de oorzaak en de omvang van de schade vast, niet of de schade onder de dekking valt. De verzekeraar beslist onder andere op basis van het expertiserapport of de schade wordt gedekt. Dit is ook door de expert medegedeeld aan de consument en ook opgenomen in het expertiserapport.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.2 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.9 De commissie komt tot de conclusie dat de verzekeraar dekking voor de schade mocht afwijzen, omdat er niet voldaan is aan de voorwaarden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden doorlopende reisverzekering

3. Wat dekt uw doorlopende reisverzekering nooit?

3.2 Uw verzekering dekt nooit *schade aan bagage*:

- veroorzaakt of ontstaan doordat een verzekerde onvoldoende voorzichtig was. En niet al het redelijke gedaan heeft om dezelfde schade te voorkomen of beperken.

4. Wat gebeurt er als *u* een *schade* aan ons doorgeeft en wat keren *wij* uit?

4.1 Wat doen *wij* als *u* een *schade* aan ons doorgeeft?

Als *u* een *schade* aan ons doorgeeft, dan stellen *wij* vast wat er is gebeurd en of de *schade* is gedekt. En hoe groot uw *schade* is. *U* geeft ons de informatie die *wij* nodig hebben en *u* toont uw *schade* aan. Is er sprake van vermissing van *bagage* of een misdrijf? Dan stuurt *u* ons een bewijs van aangifte bij de politie, hoteldirectie of vervoersonderneming.

Soms vragen *wij* een *expert* ons te helpen de oorzaak en de grootte van de *schade* vast te stellen.

(...)

4.3 Hoe bepalen *wij* of er dekking is?

Om te bepalen of er dekking is gebruiken *wij* deze voorwaarden, uw polis en de ontvangen informatie over de schade.