Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0805

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	14 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., h.o.d.n. Ik kies zelf van a.s.r., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar en 4) het aanvullend bericht van de consument.

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

Tijdens de vakantie van de consument is ingebroken in haar auto en is er bagage gestolen. De schade bedraagt in totaal € 1.500,- en de consument vordert dit bedrag van de verzekeraar. De verzekeraar heeft het verzoek om dekking afgewezen omdat de auto geen braaksporen heeft. De consument is het hier niet mee eens en vordert dekking voor de schade door de diefstal. Zij is van mening dat beroep op het braakvereiste niet terecht en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de dekking mocht afwijzen. De consument vordert daarnaast vergoeding van extra reis- en verblijfskosten. Ook deze claim heeft de verzekeraar mogen afwijzen. De consument heeft namelijk niet voldaan aan het vereiste om contact met de alarmcentrale op te nemen. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

De diefstalschade van de consument is niet gedekt

3.1 De commissie is allereerst van oordeel dat de verzekeraar deze schade van de consument niet hoeft te vergoeden omdat deze niet is gedekt. De consument heeft in de schademelding beschreven dat de huurauto was geparkeerd op een parkeerplaats en dat tijdens een kort bezoek aan een winkel haar handtas met cashgeld en een bankpas en een koffer met inhoud uit de auto zijn gestolen. De tas en koffer lagen in de kofferbak van de auto. De consument heeft van de diefstal aangifte gedaan bij de politie. In het proces-verbaal van aangifte staat dat er geen zichtbare braaksporen aan het voertuig zijn aangetroffen. Hierover bestaat tussen partijen ook geen discussie. Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. Het bestaan van braaksporen is een vereiste voor dekking. In artikel 2.6.3 van de verzekeringsvoorwaarden[1] is namelijk bepaald dat diefstal van bagage uit een vervoermiddel niet is verzekerd, tenzij het voertuig goed was afgesloten, er sporen van braak zijn, de bagage in een afzonderlijke, afgesloten (koffer)ruimte in het vervoermiddel lag en de bagage was afgedekt met een hoedenplank, rolhoes of andere deugdelijke voorziening waardoor de bagage niet zichtbaar was. Deze voorwaarde is duidelijk. Nu vaststaat dat er geen braakschade is, is er geen dekking onder de voorwaarden. Hieraan doet niet af dat tussen partijen discussie bestaat over de vraag of de auto geparkeerd stond in een parkeergarage of op een parkeerterrein. De verzekeraar heeft de afwijzing van de claim namelijk niet gebaseerd op de plaats waar de auto geparkeerd stond. De verzekeraar heeft daarnaast betwist dat aan de overige vereisten voor dekking is voldaan. Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en bij een gemotiveerde betwisting door de verzekeraar, te bewijzen dat voldaan is aan deze voorwaarden en de consument is niet in dit bewijs geslaagd.

3.2 De commissie volgt de consument niet in zijn standpunt dat het beroep van de verzekeraar op de voorwaarde dat braakschade aanwezig moet zijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De consument heeft aangevoerd dat het met moderne diefstalmethoden mogelijk is om in te breken zonder dat sporen van braak ontstaan. Het staat een verzekeraar evenwel in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[2] Een verzekeraar mag dus in de voorwaarden bepalen dat hij alleen dekking verleent voor diefstal uit een auto als er braaksporen zijn en niet als sprake is van diefstal waarbij gebruik is gemaakt van methoden die geen braaksporen veroorzaken. Slechts in uitzonderlijke omstandigheden kan een beroep op de verzekeringsvoorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Van dergelijke omstandigheden is hier geen sprake.

---

[1] Dit artikel is opgenomen in de bijlage.
[2] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De verzekeraar hoeft de extra reis- en verblijfskosten niet te vergoeden

3.3 De consument heeft verder extra reis- en verblijfskosten gemaakt en vordert ook hiervoor dekking onder de verzekering. De commissie is van oordeel dat de kosten niet zijn gedekt en dat de verzekeraar deze claim heeft mogen afwijzen.

3.4 Bepalend voor dit oordeel is wat er in de voorwaarden staat. Aan de voorwaarde voor dekking is niet voldaan. Artikel 2.3 van de voorwaarden bepaalt namelijk dat extra reis- en verblijfskosten alleen worden vergoed als deze na overleg met en goedkeuring van de verzekeraar of de alarmcentrale zijn gemaakt. De consument heeft geen contact opgenomen met de verzekeraar of de alarmcentrale voor het maken van de extra reis- en verblijfskosten. Zij heeft uitgelegd dat de diefstal plaatsvond op de dag van haar terugvlucht. Zij heeft na de diefstal 112 gebeld, en aangifte bij de politie gedaan. Ook heeft zij direct allerlei dingen moeten regelen, zoals het blokkeren van haar bankpassen. Haar vlucht heeft zij vervolgens gemist. De consument heeft daardoor twee extra nachten en een nieuw vliegticket moeten boeken. De commissie begrijpt dat het voor de consument een hectische gebeurtenis was. Het is evenwel niet gebleken dat zij niet in staat was om telefonisch contact op te nemen met de alarmcentrale. Het argument van de consument dat de gemaakte kosten evengoed zouden zijn gemaakt als zij wel overleg zou hebben gehad met de alarmcentrale brengt hierin geen verandering. De verzekeraar heeft in dit verband aangevoerd dat de verplichting ervoor is bedoeld om de verzekeraar in staat te stellen de noodzaak en redelijkheid van de kosten te beoordelen en waar nodig alternatieven te organiseren. De commissie volgt de verzekeraar in zijn verweer dat niet vaststaat dat schending van de voorwaarde geen invloed heeft gehad op het ontstaan en de omvang van de schade bestaande uit de extra reis- en verblijfskosten. Dat het causaal verband tussen het niet voldoen aan de voorwaarden voor dekking en de omvang van de schade ontbreekt en dat dat zou meebrengen dat het beroep op de voorwaarde niet terecht is, is dus niet gebleken.

3.5 Gezien het bovenstaande behoeven de overige argumenten van partijen die betrekking hebben op dit klachtonderdeel geen bespreking.

Ambtshalve toetsing

3.6 De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het Europees en Nederlands consumentenrecht.[3] Voor de beoordeling van deze klacht zijn de artikelen 2.3 en 2.6 van de voorwaarden van belang. De commissie oordeelt dat deze daarmee niet in strijd zijn.

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 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

[3] Op grond van artikel 10 van de Richtlijn geldt ambtshalve toetsing alleen voor consumentenovereenkomsten die na 31 december 1994 zijn gesloten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit verzekeringsvoorwaarden

Algemene Voorwaarden | Doorlopende Verzekering voor Reizen

2.3 Extra onvoorziene kosten
U bent verzekerd voor de redelijke, extra onvoorziene kosten die u moet maken, als er iets misgaat op reis. Wij vergoeden deze alleen als u ze in overleg met en met goedkeuring van a.s.r. of de Alarmcentrale heeft gemaakt.
(...)
2.3.2 Wat is niet verzekerd?
De volgende kosten vergoeden wij niet:
- Kosten die u maakt zonder dat u daar vooraf toestemming van a.s.r. of de Alarmcentrale voor heeft gekregen.
(...)

2.6 Reisbagage
Uw bagage is verzekerd, als deze dekking op uw polisblad staat en u hiervoor premie heeft betaald. Heeft u gekozen voor de Reisverzekering Optimaal? Dan is de dekking Bagage standaard meeverzekerd.
2.6.1 Wat is verzekerd?
U bent verzekerd tegen schade die is ontstaan door diefstal, beschadiging of verlies van uw bagage of reisdocumenten.
Daarnaast geldt het volgende:
(...)
- Wij vergoeden de noodzakelijke en redelijke reis- en verblijfskosten die u in het buitenland moet maken om een nieuw reisdocument te krijgen na verlies of diefstal tijdens uw reis.
(...)
2.6.3 Wat is niet verzekerd?
De volgende zaken zijn niet verzekerd onder deze dekking:
(...)
- diefstal van bagage uit een vervoermiddel, tenzij:
- het voertuig goed was afgesloten en er sporen van braak zijn;
- de bagage in een afzonderlijke, afgesloten (koffer) ruimte in het vervoermiddel lag;
- de bagage was afgedekt met een hoedenplank, rolhoes of andere deugdelijke voorziening waardoor de bagage niet zichtbaar was; of
- het gebeurde tijdens een korte rust- of eetpauze, als u onderweg bent tenzij u waardevolle spullen zoals foto- of duikapparatuur in het vervoermiddel heeft;
(...)