Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0589

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	22 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	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; 3) de toelichting van de consument van 6 maart 2026; 4) het verweerschrift van de verzekeraar; 5) de aanvulling daarop; 6) de repliek van de consument en 7) de dupliek 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 vordert een schadevergoeding voor haar bagage die op 2 november 2025 tijdens een korte stop op vakantie in Italië uit de huurauto (verder de auto) is gestolen. De verzekeraar heeft dekking onder de doorlopende reisverzekering afgewezen. Hij houdt de consument aan haar eerste lezing dat zij en haar reisgenoot in het tankstation en op 50 meter afstand van de auto waren. Hierdoor was er geen goed zicht op de auto en was de consument niet vlakbij zodat zij kon ingrijpen, waardoor niet aan de vereisten voor dekking is voldaan. De consument vindt dat zij niet aan haar eerste lezing mag worden gehouden, omdat die in paniek is afgegeven. Ook vindt zij dat de verzekeringsvoorwaarden (hierna de voorwaarden) in haar voordeel moeten worden uitgelegd, omdat ze niet duidelijk zijn. De commissie oordeelt dat de schade niet is gedekt. Hierbij gaat zij uit van de eerste lezing van de consument. De voorwaarden zijn duidelijk. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is. De consument heeft geen recht op dekking, omdat niet is voldaan aan de vereisten in de voorwaarden.

De verzekeraar mag uitgaan van de eerste lezing van de consument

3.2 Bij de beoordeling van de klacht gaat de commissie uit van de eerste lezing die de consument aan de verzekeraar heeft gegeven. De verzekeraar is voor de beoordeling van de schademelding afhankelijk van de informatie die hij van de consument, zijn verzekerde, krijgt. Daarom moet hij kunnen vertrouwen op de juistheid daarvan. Dat een verzekeraar een verzekerde aan zijn eerste lezing mag houden is bovendien een vaste lijn van de Geschillencommissie.[1] Het maakt daarom niet uit dat een eerste lezing geen formele getuigenverklaring is en dat geen sprake was van "*juridische precisie*" zoals de consument aanvoert.

3.3 De commissie vindt het aannemelijk dat de diefstal heeft plaatsgevonden onder de omstandigheden zoals de consument tijdens haar eerste lezing heeft beschreven. Dat de consument en haar reisgenoot steeds samen waren sluit ook aan bij de aangifte die zij op 3 november 2025, een dag na het incident, bij de politie ter plaatse heeft gedaan. In het politierapport staat "*Na een tijdje, toen we terugkwamen bij de auto, zagen we dat de rechterachterruit kapot was en dat een deel van onze bagage door onbekenden was gestolen*". Ook sluit deze lezing aan bij de notities van de verzekeraar in het klachtdossier. Na het terugluisteren van de telefoongesprekken over de claim heeft de klachtbehandelaar genoteerd dat de consument samen met de reisgenoot naar binnen is gegaan bij het tankstation om een flesje water te kopen. Dit zou ongeveer een halve tot één minuut hebben geduurd. Uiteindelijk hebben zij niets gekocht. Zij stonden op ongeveer 50 meter afstand.

3.4 De consument brengt naar voren dat in het politierapport niet staat hoeveel meter zij en haar reisgenoot van de huurauto verwijderd waren, dat er geen meting ter plaatse heeft plaatsgevonden en dat er geen bewijs voor handen is waaruit de precieze afstand tussen het tankstation en de huurauto ten tijde van de diefstal blijkt. Dit is juist, maar maakt het oordeel van de commissie niet anders. De reden hiervoor is dat de consument geen bewijs aanlevert van haar stelling dat alleen de tweede lezing klopt terwijl dit wel op haar weg ligt omdat de verzekeraar haar stelling gemotiveerd betwist.[2] De consument is bovendien uitdrukkelijk in de gelegenheid gesteld bewijs aan te leveren. De uitleg van de consument dat het ging om een kleine parkeerplaats en dat de afstand daarom realistisch gezien niet meer dan 20 meter kon zijn, is onvoldoende om als bewijs te kunnen dienen.

[1] Zie onder meer GC uitspraken 2025 0923, 2025-0880, 2024-1064 en 2024-100 te vinden op www.kifid.nl.
[2] Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering.

3.5 De tweede lezing van de consument, die zij voor het eerst bij het indienen van de Kifid-klacht heeft gegeven, houdt in dat alleen zij in het tankstation was en dat haar reisgenoot buiten stond en toezicht hield op de auto. Zij zouden hierbij op maximaal 20 meter van de auto zijn. Nadat haar reisgenoot de consument had gewaarschuwd dat er iets bij de auto gebeurde zouden zij samen naar de auto zijn gerend.
De commissie vindt deze lezing niet aannemelijk, omdat die tegenstrijdig is met de eerste lezing van de consument waarin zij heeft verklaard dat zowel zij als haar reisgenoot binnen waren. Van een precisering is dus geen sprake.

3.6 De consument heeft tot slot nog aangegeven dat zij niet aan haar eerste lezing gehouden kan worden omdat zij deze in complete paniek zou hebben afgegeven. De commissie volgt de consument hierin niet. Het is alleszins invoelbaar dat de consument kort na de gebeurtenis in paniek was vanwege de heftigheid daarvan. De eerste lezing heeft de consument echter op 5 november 2025 - drie dagen na het incident - afgegeven op een moment die zij zelf heeft gekozen. Zij belde de verzekeraar uit eigen beweging om de claim te melden. Dat hierbij sprake was van een noodsituatie of spoed heeft de consument niet gesteld en is de commissie ook niet gebleken. Dat de verzekeraar haar aan haar eerste lezing houdt is daarom niet onredelijk.

De schade is niet gedekt en de voorwaarden zijn duidelijk

3.7 De verzekeraar stelt dat de diefstal van de bagage van de consument niet is verzekerd, omdat zij of haar reisgenoot geen goed zicht had op de auto en niet vlakbij was zodat kon worden ingrepen. De commissie is van oordeel dat uit de hiervoor in de kern en in overweging 3.3 genoemde omstandigheden blijkt dat de consument of haar reisgenoot niet vlakbij waren zodat kon worden ingegrepen. Zij waren in het tankstation, waardoor er geen goed zicht was.

3.8 De commissie baseert haar oordeel op de bepaling in artikel 3.3 van de voorwaarden (DRV-RV-54-241) over diefstal uit een auto tijdens een kort stop. Artikel 3.3 van de voorwaarden beschrijft wanneer bagage in bijzondere situaties beperkt of niet verzekerd is. De toepasselijke bepaling luidt als volgt:

> *"**Gebeurtenis***
> *(...)*
> *Diefstal van bagage uit een motorrijtuig of aanhangwagen tijdens een korte stop*
>
> ***Wat is beperkter verzekerd?***
> *(...)*
> *Diefstal van bagage uit een motorrijtuig of aanhangwagen tijdens een korte stop, is alleen verzekerd als verzekerde een goed zicht heeft op het motorrijtuig en aanhangwagen. Verzekerde moet vlakbij zijn zodat hij kan ingrijpen.*

Wat is niet verzekerd?
(...)
Diefstalgevoelige bagage en geld zijn niet verzekerd."

3.9 Partijen zijn het niet eens over de uitleg van de begrippen '*vlakbij*' en '*kan ingrijpen*' in deze bepaling. Omdat deze begrippen niet zijn gedefinieerd in de voorwaarden, moeten deze worden uitgelegd.

3.10 Een objectieve taalkundige uitleg van het begrip '*vlakbij*' is in Van Dale gedefinieerd als '*heel dichtbij*'. Volgens Van Dale wordt met '*dichtbij*' '*op korte afstand*' bedoeld. Volgens Van Dale moet onder '*ingrijpen*' in dit geval worden verstaan: '*met gezag en kracht tussenbeide komen, een eind aan iets maken*'. Met het woord *'kan'* voor *'ingrijpen'* volgt uit Van Dale dat een mogelijkheid wordt bedoeld en dit is ook wat volgens de verzekeraar met '*kan ingrijpen*' is beoogd. Het is dus niet zoals de consument stelt dat zij of haar reisgenoot volgens de voorwaarden (met gevaar voor eigen leven) moesten ingrijpen. Dit zou inderdaad onredelijk zijn zoals zij terecht aanvoert, naar hiervan is dus geen sprake.

3.11 De commissie gaat bij haar oordeel uit van deze uitleg, omdat de uitleg van een bepaling met name afhankelijk is van objectieve factoren gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel. Dit vloeit voort uit de omstandigheid dat de verzekering een consumenten-verzekeringsovereenkomst is en er dan meestal niet over de voorwaarden wordt onderhandeld.[3]

3.12 Dat er cameratoezicht was bij het tankstation en de bagage een Airtag had waarmee die kon worden getraceerd is voor de beoordeling niet relevant, omdat deze omstandigheden niet aansluiten bij de bepaling in de voorwaarden waarin staat dat de consument toezicht op de auto had moeten hebben.

De menselijke maat

3.13 De consument heeft in haar klacht diverse keren een beroep gedaan op de menselijke maat. De commissie begrijpt hieruit dat zij vindt dat de verzekeraar coulance moet toepassen. De verzekeraar kan hier echter niet toe worden verplicht, want coulance is juridisch niet afdwingbaar.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 3.3 van belang.

[3] Zie de Hoge Raad uitspraak van 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en de Hoge Raad uitspraak van 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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.

Tot slot

3.15 Al het overige dat partijen aanvoeren leidt niet tot een ander oordeel. De klacht van de consument is ongegrond.

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/.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl