

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0421

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	4 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	VvAA schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, 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.
- 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 is in de camper van de consument ingebroken en zijn er verschillende kostbare en niet-kostbare spullen van de consument gestolen. De consument heeft de schade door de diefstal bij haar reisverzekeraar geclaimd. De verzekeraar weigert de schade uit te keren. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan de vereisten uit de voorwaarden, want zij heeft onvoldoende voorzichtig gehandeld en zij had betere maatregelen kunnen treffen. De consument wordt in het ongelijk gesteld.

3. De beoordeling

De verzekeraar hoeft de schade niet te vergoeden

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schade van de consument niet hoeft te vergoeden, omdat zij onvoldoende voorzichtig is geweest en zij redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om schade te voorkomen¹.

¹ In artikel 8.2b van de verzekeringsvoorwaarden (REIS-1409) staat de verplichting voor de verzekerde om de normale voorzichtigheid in acht te nemen. Zie de bijlage bij deze uitspraak voor het volledige artikel.

Aan de norm voor de kostbare spullen is niet voldaan

- 3.2 De schade als gevolg van de diefstal van de kostbare spullen komen niet voor vergoeding in aanmerking. Als uitgangspunt geldt dat als er kostbare spullen uit een camper worden gestolen, de eigenaar in principe onvoldoende voorzichtig is geweest om vergoeding te kunnen claimen bij zijn verzekeraar. Maar er is toch wel dekking als die spullen waren opgeborgen in een kluis of een goed afgesloten opbergruimte en er sporen van inbraak zijn.² De consument heeft toegelicht dat zij haar laptop en verlovingsring in een goed afgesloten opbergruimte in de camper had opgeborgen. De opbergruimte bevond zich achterin de camper, was afgesloten, niet vrij toegankelijk en buiten zicht van het woongedeelte. De verzekeraar betwist dit en wijst daarbij op het proces-verbaal van de politie en de foto's in het dossier. Daaruit blijkt dat de kostbare spullen waren opgeborgen in een opbergruimte die niet was afgesloten.
- 3.3 Gelet op de gemotiveerde betwisting door de verzekeraar lag het op de weg van de consument om te bewijzen dat de kostbare spullen waren opgeborgen in een goed afgesloten ruimte. De consument heeft dat niet gedaan. Ook nadat de verzekeraar hierom heeft verzocht, heeft de consument geen foto's overgelegd waaruit blijkt dat de opbergruimte afsluitbaar was. Haar enkele stelling dat de opbergruimte zich achterin de camper bevond, was afgesloten en niet vrij toegankelijk was, is onvoldoende.

Ook aan de norm voor de niet-kostbare spullen is niet voldaan

- 3.4 De verzekeraar hoeft de schade door de diefstal van de niet-kostbare spullen ook niet uit te keren. Rekening houdend met de omstandigheden van dit geval³, heeft de consument onvoldoende voorzichtig gehandeld. De omstandigheden waren namelijk dat zij haar spullen gedurende een lange tijd van 10.00 tot 17.00 uur in een drukke stad als Porto op een onbewaakte parkeerplaats in haar camper heeft achter gelaten, zonder er voor te kiezen een aantal spullen wel met zich mee te nemen. Van haar had redelijkerwijs verwacht mogen worden betere maatregelen te treffen. Dat zij geen andere maatregelen kon nemen wegens gebrek aan hotelkamers is niet komen vast te staan. Het parkeren van de camper op een goed zichtbare plek op een onbewaakt parkeerterrein in de hoop dat er sociale controle is en het deugdelijk afsluiten van de camper is onvoldoende.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering van de consument af.

² Zie artikel 8.2b van de verzekeringsvoorwaarden, vijfde gedachtestreepje.

³ Zie voor het toetsingskader GC 2018-676 en 2019-446.

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

Bijlage

Artikel 8.2b van de verzekeringsvoorwaarden (REIS-1409)

Wat vergoeden wij niet?

b. Onvoldoende voorzichtig

U moet redelijke maatregelen hebben genomen om de schade (diefstal, verlies, vermissing of beschadiging) te voorkomen. Wij vergoeden geen schade als wij vinden dat u onvoorzichtig bent geweest en redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Onvoldoende voorzichtig is in ieder geval:

- uw spullen onbeheerd achterlaten;
- uw kostbare spullen en (reis)documenten buiten handbereik achterlaten, en/of zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte;
- uw spullen achterlaten in de auto of een ander vervoermiddel. Wij vergoeden de schade wel, als de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarbij moet de schade zijn veroorzaakt tussen 7.00 uur en 22.00 uur en moeten er sporen van inbraak zijn. Bij een korte onderbreking van de reis om te pauzeren waarbij sporen van inbraak aanwezig zijn, of tijdens een noodsituatie, vergoeden wij de schade als de spullen niet zichtbaar zijn achtergelaten in een deugdelijk afgesloten kofferruimte. Bij een auto met een derde of vijfde deur of bij een stationcar moet de kofferruimte afgedekt zijn met een hoedenplank of een andere soortgelijke vast gemonteerde voorziening;
- kostbare spullen worden gestolen uit de tent;
- uw kostbare spullen worden gestolen uit de caravan, camper of pleziervaartuig. Wij vergoeden de schade wel als de spullen waren opgeborgen in een kluis of een goed afgesloten opbergruimte en er sporen van inbraak zijn;
- diefstal van uw spullen uit de auto of caravan als deze is ingepakt voor vertrek van óf naar de reisbestemming. Dit geldt ook als de auto of een ander vervoermiddel wordt gestolen.