Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0245

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	11 maart 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

Samenvatting

De consument heeft een beroep gedaan op haar reisverzekering bij de verzekeraar, omdat zij en haar partner een rugtas met hun telefoons en portemonnees zouden zijn verloren. De verzekeraar heeft aanvullende informatie bij haar opgevraagd, om vast te stellen dat zij eigenaar was van de goederen en dat zij deze daadwerkelijk is verloren. De consument stelt de gevraagde informatie niet aan te kunnen leveren en dat zij dit ook niet hoeft te doen omdat zij voldoende informatie heeft aangeleverd. De commissie komt tot het oordeel dat de verzekeraar de claim van de consument niet hoeft te honoreren en wijst de vordering af.

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 en 5) 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 heeft een beroep gedaan op haar reisverzekering bij de verzekeraar, omdat zij en haar partner een rugtas met hun telefoons en portemonnees zouden zijn verloren. De verzekeraar heeft aanvullende informatie bij haar opgevraagd, om vast te stellen dat zij eigenaar was van de goederen en dat zij deze daadwerkelijk is verloren. De consument stelt de gevraagde informatie niet aan te kunnen leveren en dat zij dit ook niet hoeft te doen omdat zij voldoende informatie heeft aangeleverd. De commissie komt tot het oordeel dat de verzekeraar de claim van de consument niet hoeft te honoreren en wijst de vordering af.

3. De achtergrond van het geschil

3.1 De consument heeft op 5 januari 2025 de geclaimde schade gemeld. Zij heeft de verzekeraar geschreven dat tijdens een bergwandeling in [land 1] op 30 december 2024, op de top van de berg, toen zij en haar partner de hellingen van de bergen bewonderden, de rugtas van haar partner is afgegleden en van de berg is gevallen. Zij schreef dat in de tas haar telefoon en die van haar partner zaten (een Apple iPhone 16 Pro Max, zwart titanium 512 GB en een Apple iPhone 15 Pro Max, zwart titanium 512 GB) en twee portemonnees met in totaal € 800,- aan contanten. Verder heeft de consument geschreven dat de tas volgens het personeel van het hotel waar zij en haar partner verbleven, niet meer kon worden gezocht, omdat de berghelling erg steil en hoog is.

3.2 Ter onderbouwing van de schadeclaim heeft de consument een aantal stukken ingezonden. Voor de iPhone 16 ProMax heeft zij een factuur van MediaMarkt met factuurnummer [factuurnummer 1] ingezonden, op naam van de heer [voorletter en achternaam] en een foto van het doosje van een iPhone 16 Pro Max met serienummer [serienummer] en IMEI-nummer [IMEI-nummer 1]. Voor de iPhone 15 Pro Max heeft de consument een ontvangstbewijs van Swappie van 27 november 2024 op naam van haar partner ingezonden, met factuurnummer [factuurnummer 2] en IMEI-nummer [IMEI-nummer 2]. Voor de contanten heeft de consument ten slotte een afschrift van een geldopname bij een geldautomaat van € 1.000,- op 18 december 2024 ingediend.

3.3 Omdat de door de consument ingezonden factuur voor de iPhone 16 Pro Max niet op haar naam of op naam van haar partner staat en omdat zij een nummerreeks in de schademelding had opgegeven die niet overeenkomt met het op de factuur vermelde serienummer of het op het doosje vermelde IMEI-nummer, heeft de verzekeraar de schadeclaim nader laten onderzoeken door zijn afdeling Speciale Zaken.

3.4 Naar aanleiding van een (neutrale) registratie in de CIS-databank[1] van een schadeclaim voor een verlies op 30 december 2024 bij een andere verzekeraar heeft de afdeling Speciale Zaken contact opgenomen met deze verzekeraar. Daaruit bleek dat de twee telefoons en het cashbedrag ook bij deze verzekeraar geclaimd waren, waarbij dezelfde facturen zijn overgelegd. Dit gaf de afdeling Speciale Zaken aanleiding een toedrachtonderzoeker in te schakelen.

3.5 Op de Facebook-pagina van de consument zijn op 30 december 2024 om 22:31 uur, op 31 december 2024 om 17:17 uur en op 1 januari 2025 om 18:30 uur foto's geplaatst van de reis van de consument.

[1] Dit is de databank Centraal Informatie Systeem. In deze databank worden onder meer de schadeclaims geregistreerd die deelnemende verzekeraars ontvangen.

3.6 Op basis van de conclusies uit het toedrachtsonderzoek heeft de verzekeraar geconcludeerd dat sprake was van aantoonbare fraude en de consument geregistreerd in het interne en externe verwijzingsregister. Ook heeft de verzekeraar melding gedaan bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit en de consument een boete van € 776,60 opgelegd. Na (onderbouwd) bezwaar van de consument is de verzekeraar op dit standpunt terug-gekomen en heeft deze de registraties, melding en boete ingetrokken. Wel heeft de verzekeraar de consument om aanvullende informatie gevraagd. Het gaat om de volgende informatie:

- de originele foto's die de consument heeft gemaakt met de iPhone 15 Pro Max, afkomstig uit de iCloud;
- een bon of betaalbewijs van een Samsung Galaxy A54; en
- een screenshot van de activiteit van deze Samsung Galaxy A54 die de consument kan vinden in haar Google Account.

3.7 De consument heeft deze informatie niet aangeleverd en een klacht bij Kifid ingediend. Volgens haar heeft de verzekeraar de zaak niet objectief beoordeeld, waarbij de verzekeraar haar van fraude heeft beschuldigd. Hoewel de verzekeraar deze beschuldiging heeft ingetrokken, wil de verzekeraar ten onrechte nog steeds de schade niet vergoeden, zo stelt de consument. De verzekeraar betwist dat zij dekking moet verlenen.

4. De beoordeling

4.1 Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de voorwaarden is bepaald. Daarin staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[2]

4.2 Het ligt verder op de weg van de consument om te stellen, en bij een gemotiveerde betwisting door de verzekeraar ook te bewijzen, dat sprake is van een gedekte gebeurtenis en of er schade is als gevolg van een gedekte gebeurtenis. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De consument moet, gelet op de gemotiveerde betwisting door de verzekeraar, dus bewijzen dat sprake is van een gedekte gebeurtenis.

4.3 De verzekeraar betwist dat sprake is van een gedekte gebeurtenis. Volgens de verzekeraar is het niet aannemelijk dat een rugzak zomaar afglijdt en vervolgens van een berg valt. De nadere onderbouwing die de consument bij repliek heeft gegeven, namelijk dat de rugtas door een moment van onoplettendheid, onjuiste plaatsing of onvoldoende stabiliteit kan zijn weggegleden, vormt volgens de verzekeraar nog steeds een onvoldoende concrete verklaring van wat zich heeft voorgedaan, waardoor de rugzak verloren is geraakt.

[2] HR 9 juni 2016, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Voor zover de commissie zou aannemen dat het verlies van de rugzak wel heeft plaatsgevonden, betwist de verzekeraar dat daarbij de twee telefoons verloren zijn gegaan, dan wel dat het bezit van de beide telefoons is aangetoond.

4.4 Wat betreft het verlies van de telefoons zelf heeft de verzekeraar aangevoerd dat de consument op 30 december om 22:31 uur, op 31 december 2024 om 17:17 uur en op 1 januari 2025 om 18:30 uur foto's op Facebook heeft geplaatst. Hoewel de consument niet heeft verklaard over het precieze tijdstip van verlies op 30 december 2024, vindt de verzekeraar het niet aannemelijk dat dit verlies heeft plaatsgevonden op 30 december na 22:31 uur, omdat het niet waarschijnlijk is dat de consument op dat moment een bergtocht maakte, waarbij zij en haar partner van het uitzicht genoten.

4.5 De verzekeraar heeft verder nog op een aantal hieronder onder de nummers 4.7 tot en met 4.10 te bespreken gronden het bezit, dan wel het verlies van de twee telefoons betwist.

iPhone 16 Pro Max

4.6 De consument heeft verklaard dat zij de iPhone 16 Pro Max via Marktplaats heeft aangekocht en contant voor de telefoon heeft betaald. Zij stelt dat zij het berichtverkeer hierover niet meer kan overleggen, omdat Marktplaats deze berichten heeft gewist. De toedrachtonderzoeker heeft de door de consument overgelegde factuur op de naam van [voornaam en achternaam] aan Mediamarkt voorgelegd. Deze heeft verklaard dat zij deze factuur niet heeft opgemaakt en dat deze vervalst is. Verder heeft de afdeling Speciale Zaken een Marktplaatsadvertentie gevonden van 14 oktober 2024 waarbij een iPhone 16 Pro Max met dezelfde kleur en opslagruimte als de door de consument opgegeven telefoon werd aangeboden. In de advertentie staat dezelfde naam ([voornaam]) en woonplaats als op de Mediamarktfactuur en hetzelfde telefoonnummer. De foto's bij de advertentie hebben een vergelijkbare achtergrond als de foto die de consument heeft ingezonden. Dit doet bij de verzekeraar de vraag rijzen of de consument zelf de foto van het doosje van de iPhone heeft gemaakt. De consument heeft geen zelf genomen foto van de iPhone 16 Pro Max overgelegd. De toedrachtonderzoeker heeft een bezoek gebracht aan het adres dat op de Mediamarktfactuur staat. De bewoner van dit adres heeft verklaard daar al 50 jaar te wonen en nog nooit van de naam [voornaam en achternaam] te hebben gehoord. Wel heeft volgens de bewoner op 5 oktober 2024 een onbekend persoon aangebeld die aangaf een IPhone 16 Pro Max te komen ophalen. De bewoner heeft verklaard de iPhone niet te bezitten of te koop te hebben aangeboden.

4.7 De consument heeft verschillende malen verklaard dat zij met het verlies van de telefoons geen toegang meer heeft tot de iCloud. De verzekeraar heeft aangevoerd dat het mogelijk is om zonder fysieke toegang tot het toestel in te loggen in een Apple-account, omdat deze is gekoppeld aan een e-mailadres en een telefoonnummer. De verzekeraar heeft er voorts op gewezen dat als de consument de toegang tot haar Apple-account is kwijtgeraakt, zij dit had kunnen aantonen door middel van Apple-herstelprocedures, wat zij niet heeft gedaan.

De verzekeraar concludeert op grond van het voorgaande dat de consument het bezit van de IPhone 16 Pro Max (vooralsnog) onvoldoende heeft aangetoond.

iPhone 15 Pro Max

4.8 Voor de iPhone 15 Pro Max heeft de consument een factuur van Swappie van 27 november 2024 op naam van haar partner overgelegd. Uit het toedrachtsonderzoek is (onder meer) gebleken dat Swappie heeft geconstateerd dat de telefoon was geactiveerd via de iCloud. Dit wijst er volgens de verzekeraar op dat het toestel in gebruik is genomen en dat er een Apple-account is gebruikt. De verzekeraar vindt het – mede gezien de overige feiten en omstandigheden in onderling verband genomen - gerechtvaardigd om bewijs te willen ontvangen dat de telefoon daadwerkelijke gekoppeld was aan een Apple-account van de consument of haar partner. Zo lang de verzekeraar dit niet heeft ontvangen, blijft deze erbij dat de overgelegde factuur van de iPhone 15 Pro Max op zichzelf onvoldoende bewijs vormt om het bezit en verlies aannemelijk te maken.

Nieuwe telefoon, Samsung A54

4.9 De consument heeft verklaard na het verlies van de telefoons een nieuwe telefoon (Samsung A54) gekocht te hebben, in een pandjeshuis in [land 2]. Met deze telefoon zou zij na het verlies van de iPhones vanuit de Google Cloud (gekoppeld aan haar e-mail adres) de foto's op Facebook hebben geplaatst. Ook stelt zij dat de aankoop van deze telefoon aantoont dat ze de beide andere telefoons is verloren. De consument heeft ondanks een daartoe strekkend verzoek van de verzekeraar geen factuur of betaalbewijs van het pandjeshuis overgelegd of bewijs dat zij de nieuwe telefoon in gebruik heeft genomen.

Gedekte gebeurtenis niet aangetoond

4.10 De hiervoor genoemde omstandigheden in aanmerking genomen, komt de commissie tot het oordeel dat de consument het verlies van de rugtas en daarmee het verlies van de telefoons en de contanten onvoldoende heeft aangetoond.

4.11 De consument heeft verklaard op 30 december 2024 tijdens een bergwandeling de rugtas te zijn verloren. In de avond van 30 december 2024, op 31 december 2024 en op 1 januari 2025 heeft zij echter foto's van haar reis op Facebook geplaatst. Op grond van deze omstandigheid heeft de verzekeraar het verlies van de telefoons in twijfel getrokken. Ten aanzien van een aantal foto's heeft de consument verklaard dat zij deze vóór 30 december 2024 heeft gemaakt met de iPhone 15 Pro Max. Zij heeft deze daarna met de nieuwe telefoon, die zij bij het pandjeshuis in [land 2] heeft gekocht, vanuit de cloud op Facebook gezet. De verzekeraar heeft de consument om bewijs van aanschaf of in gebruik nemen van de nieuwe telefoon gevraagd. Dit bewijs heeft de consument niet willen leveren.

4.12 De commissie overweegt dat de vraag van de verzekeraar, mede ook gezien de overige inconsistenties in het schadedossier, geen onredelijke is.

Als niet komt vast te staan dat de consument op 30 december 2024 vóór 22:21 een nieuwe telefoon heeft aangeschaft, dan is er geen verklaring voor de omstandigheid dat de consument op dat moment vanuit de cloud de foto's op Facebook heeft kunnen zetten, of dit nu de iCloud is, of de Google Cloud, zoals de consument aanvoert. Daarmee is het verlies van de iPhone 15 Pro Max niet aannemelijk. Omdat de consument heeft verklaard dat deze met de iPhone 16 Pro Max en de contacten in één rugtas zat, die verloren is gegaan, is ook het verlies van deze andere goederen niet aannemelijk. Alleen al om deze reden hoeft de verzekeraar zonder nadere toelichting van de consument, die zij tot op dit moment niet heeft gegeven, niet tot uitkering over te gaan. De klacht is ongegrond.

5. 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