

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0968

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. N. Porosjan, secretaris)

Datum uitspraak	24 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Allianz Direct Versicherungs-AG, h.o.d.n. Allianz Direct, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft onder zijn reisverzekering vergoeding geclaimd van goederen en contant geld die uit zijn auto zijn gestolen in het buitenland. De verzekeraar heeft de vordering afgewezen op grond van een uitsluiting voor mobiele apparaten, digitale/elektronische apparatuur, reisdocumenten en kostbaarheden die in een voertuig worden achtergelaten en op grond van de voorzichtigheidsnorm. De consument is het hiermee niet eens en stelt onder meer dat hij aan de voorwaarden voor dekking heeft voldaan en dat de verzekeringsvoorwaarden onduidelijk zijn. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de gevorderde vergoeding voor de goederen en het contante geld heeft mogen afwijzen. De vordering van € 6.400,- vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 april 2025 wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

Diefstal van elektronische apparatuur, reisdocumenten en kostbaarheden uit een voertuig is niet verzekerd

- 3.1 Uit artikel A.2.4 van de verzekeringsvoorwaarden volgt dat voor bagage die uit een goed afgesloten auto wordt gestolen onder voorwaarden dekking kan bestaan.¹ Mobiele apparaten, digitale/elektronische apparatuur, reisdocumenten en kostbaarheden worden echter niet vergoed wanneer deze in een voertuig worden achtergelaten, ook niet als het voertuig goed is afgesloten.² De door de consument geclaimde iPhone kwalificeert als een mobiel apparaat. De laptop, AirPods, PS5, speaker, drone, het toetsenbord en de computermuis vallen onder de definitie van digitale/elektronische apparatuur. De zilveren ketting en armband vallen onder de definitie van kostbaarheden.³ Het paspoort valt onder de definitie van een reisdocument. Op deze goederen is de uitsluiting daarom van toepassing.
- 3.2 Dat volgens de consument de auto goed was afgesloten, de goederen niet zichtbaar waren en sprake was van braaksporen, leidt niet tot een ander oordeel. Deze omstandigheden nemen de specifieke uitsluiting voor mobiele apparaten, digitale/elektronische apparatuur, reisdocumenten en kostbaarheden niet weg. De commissie volgt de consument ook niet in zijn standpunt dat de verzekeringsvoorwaarden onduidelijk zijn. Hoewel verzekeringsvoorwaarden duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en bij twijfel over de betekenis van een bepaling de voor de consument meest gunstige uitleg geldt,⁴ is daarvan in dit geval geen sprake. De verzekeringsvoorwaarden maken voldoende duidelijk onderscheid tussen de algemene regeling voor bagage enerzijds en de specifieke regeling voor mobiele apparaten, digitale/elektronische apparatuur, reisdocumenten en kostbaarheden anderzijds. De specifieke uitsluiting voor deze goederen gaat voor op de algemene regeling voor bagage.

Het beroep op de voorzichtigheidsnorm slaagt ten aanzien van het contante geld

- 3.3 De genoemde uitsluiting voor de goederen ziet niet op het door de consument geclaimde contante geld. De commissie komt daarom toe aan het tweede verweer van de verzekeraar, namelijk zijn beroep op de in artikel A.2.4 opgenomen voorzichtigheidsnorm. Uit dit artikel van de verzekeringsvoorwaarden volgt dat de verzekering uitsluitend geldig is als de verzekerde voldoende voorzichtig is geweest en redelijkerwijs geen betere maatregelen had kunnen nemen om schade te voorkomen.⁵

¹ Artikel A.2.4 onder 2 van de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen in de bijlage.

² Artikel A.2.4 onder 3 van de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen in de bijlage.

³ De definities van "mobiele apparaten", "digitale/elektronische apparatuur", en "kostbaarheden" van de verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

⁴ Artikel 6:238 lid 2 tweede zin van het Burgerlijk Wetboek (contra proferentem-regel).

⁵ Artikel A.2.4 onder 2 van de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen in de bijlage.

De commissie moet daarom beoordelen of de consument ten aanzien van het contante geld de vereiste voorzichtigheid in acht heeft genomen, waarbij de concrete omstandigheden van het geval van belang zijn.⁶ De commissie volgt de verzekeraar in zijn standpunt dat de consument redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om diefstal van het contante geld te voorkomen. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat het gaat om contant geld, dat eenvoudig kan worden meegenomen en elders veilig kan worden opgeborgen. Door het contante geld gedurende ongeveer 35 minuten onbeheerd in de auto achter te laten, heeft de consument niet alle maatregelen genomen die redelijkerwijs van hem mochten worden verwacht om diefstal te voorkomen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

⁶ GC Kifid 2019-581, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden Allianz Direct Doorlopende en Kortlopende reisverzekering 02

A.2.4 Bagage

De verzekering is uitsluitend geldig als je voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet je best hebben gedaan om schade (zoals diefstal, verlies, vermissing of beschadiging) te voorkomen. Ons uitgangspunt is of je redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Als dat het geval is, dan betalen wij de schade niet. Hieronder zie je nog een aantal voorbeelden van situaties waarin wij de schade niet betalen.

Wij vergoeden de schade niet, als

2. *Je je spullen in de auto of een ander motorrijtuig achterlaat. Je bent wel verzekerd, als de auto goed is afgesloten en de bagage van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarbij moeten er sporen van inbraak zijn en moet de schade zijn veroorzaakt tussen 7.00 uur en 22.00 uur. Het tijdstip moet je kunnen aantonen met een politierapport of een bewijs van aangifte van de diefstal bij de politie;*
3. *Je mobiele apparaten, digitale/elektronische apparatuur, reisdocumenten en/of kostbaarheden buiten handbereik achterlaat. Let op, we vergoeden deze spullen ook niet als je ze in een goed afgesloten vervoermiddel achterlaat. Of zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte;*

Deel A.3 Definities

Digitale/elektrische apparatuur	1. Foto-, film- en video-/dvd-apparatuur, inclusief eventuele bijbehorende beeld-, geluids- en informatiedragers.
	2. Geluids- en beeldapparatuur, waaronder ook muziekdragers zoals iPods en MP3-spelers en navigatieapparatuur die niet in de auto is ingebouwd.
	3. Computers, waaronder ook organisers, randapparatuur, software en eventuele bijbehorende beeld-, geluids- en informatiedragers.
	4. Radio- en televisietoestellen.
Kostbaarheden	Dit zijn kostbare zaken. Denk hierbij aan sieraden, horloges, bontwerk, edelstenen, parels, kijkers en voorwerpen van goud, zilver of platina.
Mobiele apparaten	Smartphones, tabletcomputers en smartwatches.