

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0759

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C. Bruin, secretaris)

Datum uitspraak	4 augustus 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
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

De consument vordert een schadevergoeding voor de diefstal van zijn camera en rugtas tijdens een wandeling door de binnenstad van Utrecht. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat hij vindt dat de diefstal onvoldoende vaststaat en de consument niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De consument vindt dat hij de diefstal voldoende heeft bewezen en zorgvuldig met de camera is omgegaan door deze in zijn rugtas te dragen. Hij vordert een uitkering van € 1.955,-. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dekking mocht weigeren, omdat de consument onvoldoende voorzichtig heeft gehandeld. Hij had betere maatregelen kunnen treffen. De consument wordt in het ongelijk gesteld en zijn vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

- 3.1 Hoewel er tussen partijen ook discussie bestaat of sprake is geweest van diefstal, zal de commissie niet stilstaan bij deze vraag. Er is hoe dan ook geen sprake van een gedekte schade, omdat de verzekeraar een beroep toekomt op een uitsluiting.
- 3.2 De commissie is namelijk van oordeel dat de verzekeraar zich op het standpunt heeft mogen stellen dat hij de schade niet hoeft te vergoeden, omdat de consument onvoldoende voorzichtig is geweest. Hij had redelijkerwijs betere maatregelen kunnen treffen.
- 3.3 Bij beantwoording van de vraag of de consument recht heeft op vergoeding van zijn schade onder zijn verzekering gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. In de verzekeringsvoorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de dekking van de verzekering. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.4 De verzekeraar stelt zich onder andere op het standpunt dat de schade van de consument niet verzekerd is, omdat niet aan de vereisten uit artikel 3.4 van de voorwaarden van de reisverzekering² is voldaan. Hierin staat dat schade nooit is verzekerd als de verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht neemt. Onder normale voorzichtigheid wordt verstaan dat de verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Bij diefstalgevoelige bagage neemt de verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht, als hij de bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet. In artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden staat verder dat onder het begrip 'diefstalgevoelige bagage' onder meer 'foto- en filmapparatuur en zaken die daarbij horen' valt.

De consument voert aan dat de camera tijdens de wandeling in zijn rugtas zat. Hij heeft een selfie overgelegd waarop volgens hem zichtbaar zou zijn dat hij de rugtas tijdens de wandeling om 13:41 uur nog op zijn rug draagt. Rond 14:00 uur constateerde hij dat hij de rugtas, met daarin de camera, niet meer in zijn bezit had. Uit deze toelichting van de consument kan naar het oordeel van de commissie worden opgemaakt dat hij de camera, die kwalificeert als diefstalgevoelige bagage, gedurende langere tijd niet direct zag, omdat hij deze in een tas op zijn rug droeg. Ten aanzien van de rugtas, die op zichzelf niet kwalificeert als diefstalgevoelige bagage, is de commissie van oordeel dat de consument (ook) betere maatregelen had moeten nemen. Hierbij spelen alle omstandigheden een rol. Vaststaat dat de consument 20 minuten niet op de rugtas heeft gelet.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Het gaat om de Verzekeringsvoorwaarden Interpolis Doorlopende Reisverzekering – Bagage (model DRV-RV-54-241).

Gelet op de diefstalgevoelige inhoud van de rugtas en de waarde daarvan, en de omstandigheid dat de consument zich in een drukke binnenstedelijke omgeving bevond, was extra voorzichtigheid geboden.

De consument voert nog aan dat het praktisch onuitvoerbaar is om te voldoen aan de vereisten uit de verzekeringsvoorwaarden. De commissie volgt hem daarin niet. De consument had vaker kunnen en moeten controleren of hij de rugtas met inhoud nog in zijn bezit had. Hij had er bijvoorbeeld ook voor kunnen kiezen om de camera in een schoudertas aan de voorzijde te dragen.

Ambtshalve toetsing

- 3.5 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 3.4 en 4 van de voorwaarden van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht deze artikelen niet in strijd met deze regelgeving.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Bagage (DRV-RV-54-241)

3.4 Wanneer is schade nooit verzekerd?

Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel hieronder vindt u al deze gevallen.

Gebeurtenis	Uitleg
Verzekerde neemt niet de normale voorzichtigheid in acht	Onder normale voorzichtigheid verstaan wij dat verzekerde in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om schade te voorkomen. Hieraan is bijvoorbeeld niet voldaan als: • Verzekerde een koffer laat staan en daar niet bij blijft. • Verzekerde een rugtas over de leuning van zijn stoel hangt en daar niet op let. Bij diefstalgevoelige bagage neemt verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als verzekerde: • De bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet. • In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig de persoonlijke bezittingen niet meeneemt als handbagage.

4. Welke bagage is verzekerd? En welke niet?

U verzekert de bagage van verzekerde tijdens zijn reis. In de tabellen hieronder leggen wij uit welke bagage wel en niet verzekerd is. En wat we bedoelen met diefstalgevoelige bagage.

Wij bedoelen met diefstalgevoelige bagage:

- Audiovisuele apparatuur, computerapparatuur en telefoons (bijvoorbeeld smartphones, laptops, tablets, draagbare speakers, draadloze oordopjes en koptelefoons).
- Edelstenen en zaken van edelmetaal (bijvoorbeeld goud).
- Foto- en filmmapparatuur en zaken die daarbij horen.
- Horloges en wearables.
- Kleding, schoenen en (hand)tassen met een nieuwwaarde van meer dan € 500,- per stuk of per paar.
- Kunst, schilderijen, antiek.
- Verzamelingen. Met een verzameling bedoelen wij een aantal soortgelijke voorwerpen die door u bij elkaar zijn gebracht, bijvoorbeeld postzegels, kristal- of zilverwerk of speelgoed. Kleding, schoenen en andere gebruiksvoorwerpen vallen hier niet onder.
- Muziekinstrumenten.
- Optische instrumenten zoals een verrekijker.
- Paspoorten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen.
- Sieraden.
- Geld.