

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0667

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	21 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Verlies van een Apple Watch. Heeft de consument de normale voorzichtigheid in acht genomen? De consument heeft een beroep gedaan op de verzekering en de verzekeraar verzocht de schade die hij heeft geleden als gevolg van het verlies van zijn Apple Watch te vergoeden. Hij stelt dat hij bij de veiligheidscontrole op een luchthaven onder andere zijn Apple Watch in een daartoe bestemde bak legde, controleerde of de bak leeg was nadat hij door de veiligheidscontrole was en toen direct door moest naar het vliegtuig omdat het boarden al was begonnen. Toen de consument in het vliegtuig zat en het vliegtuig aan het taxiën was, kwam de consument erachter dat hij zijn Apple Watch miste. De consument stelt dat de verzekeraar onvoldoende rekening heeft gehouden met de omstandigheden waaronder de consument de Apple Watch is verloren. De commissie is van oordeel dat de consument niet voldoende voorzichtig heeft gehandeld. De klacht is ongegrond en de vordering is 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 en 2) 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een doorlopende reisverzekering (verder: de verzekering). Op de verzekering zijn onder andere de voorwaarden “Basisverzekering – Bagage op reis” met kenmerk DRV-RV-55-242 (verder: de verzekeringsvoorwaarden) van toepassing.
- 2.2 Op [datum] 2025 reisde de consument vanuit Maleisië terug naar Nederland. Tijdens de veiligheidscontrole op de luchthaven in Maleisië deed de consument zijn spullen, waaronder zijn Apple Watch, in een daarvoor bestemde bak. De consument legde ook zijn rugtas in de bak, maar deze moest hij uit de bak halen.
- 2.3 Toen de consument in het vliegtuig zat en het vliegtuig aan het taxiën was, ontdekte de consument dat hij zijn Apple Watch miste.
- 2.4 Op het schadeaangifteformulier is aangegeven dat de verstreken tijd na het opmerken van het verlies één uur bedraagt.

De klacht en de vordering

- 2.5 De consument klaagt dat de verzekeraar zijn claim voor de schade door het verlies van de Apple Watch ten onrechte heeft afgewezen. Hiertoe voert de consument het volgende aan.
- 2.6 De verzekeraar stelt dat de consument de Apple Watch is ‘vergeten’ of heeft ‘laten liggen’, maar de consument is de Apple Watch verloren. En artikel 1.1 van de verzekeringsvoorwaarden bepaalt dat verlies is verzekerd. Ook stelt de verzekeraar dat de consument de normale voorzichtigheid niet in acht heeft genomen, maar de verzekeraar houdt hierbij geen rekening met de situatie zoals die was op het vliegveld. De consument volgde de verplichte procedure bij de veiligheidscheck door zijn spullen in een daarvoor bestemde bak te leggen, controleerde nadat hij door de veiligheidscheck was of de bak leeg was en moest vervolgens direct door naar het vliegtuig. Het was namelijk druk bij de veiligheidscontrole en de beveiligers vermaanden de consument om tempo te maken omdat het boarden al was begonnen. Door de drukte en doordat de consument meteen moest boarden, kon hij zijn spullen niet opnieuw controleren. De verzekeraar stelt ook dat de consument de Apple Watch niet dicht genoeg bij zich hield, maar de consument moest de Apple Watch in de bak leggen en hierdoor kon hij de Apple Watch niet dicht bij zich houden. Toen de consument in het vliegtuig zat en het vliegtuig aan het taxiën was, ontdekte hij dat zijn Apple Watch miste. Hij heeft toen direct actie ondernomen. De consument is de Apple Watch dus verloren ondanks dat hij de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen. De verzekeraar legt de verzekeringsvoorwaarden te strikt uit en houdt geen rekening met de omstandigheden waaronder het verlies plaats heeft gevonden.

- 2.7 De consument vordert de schade door het verlies van de Apple Watch, te weten € 464,-.

Het verweer

- 2.8 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de consument op grond van de verzekering recht heeft op uitkering van zijn schade door het verlies van de Apple Watch. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij zal dit hierna verder toelichten.

Juridische beoordeling

- 3.2 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 over onder andere de dekking van de verzekering hebben afgesproken. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 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 1.4 van de verzekeringsvoorwaarden is voldaan. In artikel 1.4 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat schade nooit verzekerd is 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 2 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat onder het begrip 'diefstalgevoelige bagage' onder meer 'horloges en wearables' vallen.
- 3.4 De commissie moet beoordelen of de consument de normale voorzichtigheid ten aanzien van de Apple Watch in acht heeft genomen. Hierbij zijn de concrete omstandigheden van het geval van belang.²
- 3.5 Uit de door de consument gegeven toelichting op zijn klacht kan worden opgemaakt dat de consument de Apple Watch tijdens de veiligheidscontrole op de luchthaven in een daarvoor bestemde bak heeft gelegd.

¹ HR 9 juni 2016, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie GC Kifid 2019-581, te vinden op www.kifid.nl.

De consument heeft aangegeven dat hij de Apple Watch in de daarvoor bestemde bak moest leggen en dat hij deze daardoor niet dicht bij zich kon houden. Dit maakt naar het oordeel van de commissie echter niet dat de consument normaal voorzichtig heeft gehandeld. Uit de door de consument gegeven toelichting op zijn klacht kan worden opgemaakt dat hij toen hij door de veiligheidscontrole was, controleerde of de bak waarin hij zijn bagage had gelegd leeg was maar dat hij niet controleerde of hij al zijn spullen had. De consument stelt dat dit niet kon door de drukte en omdat hij meteen moest boarden. Hier gaat de commissie echter niet in mee. Dat het druk was bij de veiligheidscontrole en dat de consument de Apple Watch, zijnde diefstalgevoelige bagage, los in de bak had gelegd, maken naar het oordeel van de commissie dat de consument had moeten controleren of hij zijn Apple Watch nog had. Pas in het vliegtuig kwam de consument erachter dat hij zijn Apple Watch miste. Op het schadeaanvraagformulier is aangegeven dat de verstreken tijd na het opmerken van het verlies één uur bedraagt. De stelling van de consument dat hij geen mogelijkheid had om zijn spullen te controleren omdat hij direct moest boarden en het druk was, is naar het oordeel van de commissie gelet op het voorgaande onvoldoende. De consument had betere maatregelen moeten nemen. Zo had hij nadat hij door de veiligheidscontrole was, en dus tussen het verlaten van de veiligheidscontrole en het aan boord gaan van het vliegtuig, kunnen controleren of hij de Apple Watch nog had.

- 3.6 De verzekeraar heeft de claim van de consument mogen afwijzen omdat de consument in redelijkheid betere maatregelen had moeten nemen om de schade te voorkomen en hij, door dit na te laten, de normale voorzichtigheid niet in acht heeft genomen.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 1.1, 1.4 en 2 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de artikelen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.8 De commissie concludeert dat de verzekeraar de claim van de consument heeft mogen afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

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

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden Basisverzekering – Bagage op reis met kenmerk DRV-RV-55-242

1. Voor welke schade is verzekerde verzekerd? En voor welke niet?

1.1 Voor welke schade is verzekerde verzekerd?

De bagage van verzekerde is verzekerd voor schade die ontstaat door:

- Beschadiging.
- Verlies.
- Diefstal.

Bij beschadiging geldt dat de bagage niet meer gebruikt kan worden waarvoor het bedoeld is.

Soms is een schade niet verzekerd. Dit is bijvoorbeeld het geval als verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht neemt om schade te voorkomen. In artikel [1.4](#) vindt u deze gevallen.

1.4 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.

2. 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. Kijk in artikel [4.4](#) voor het maximale bedrag wat we betalen.

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 filmapparatuur 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.