Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0521

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	2 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V, gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Normale voorzichtigheid. De consument heeft een beroep op zijn reisverzekering gedaan voor schade door diefstal van bagage. De consument heeft de bagage in zijn auto achtergelaten tijdens een verblijf van twee nachten in een hotel in Valencia. De commissie is van oordeel dat de consument niet zorgvuldig met de bagage is omgegaan. De gevolmachtigde heeft de dekking mogen afwijzen. 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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de aanvulling op het verweer van de gevolmachtigde; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de gevolmachtigde.

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 voor diefstal van bagage op reis een beroep op zijn reisverzekering bij de gevolmachtigde gedaan.

2.2 In de schademelding heeft de consument gemeld dat op 4 augustus 2024 bagage uit zijn auto is gestolen, tussen 15:00 en 24:00 uur. Hij heeft de volgende omschrijving gegeven van wat er is gebeurd:

> *"Tijdens mijn vakantie in Spanje (23 juli tot en met 9 augustus) ben ik op 3 augustus aangekomen in Valencia bij het hotel [hotel] samen met mijn gezin en het gezin van mijn kennis. Wij hadden het hotel voor 2 nachten geboekt van 3 augustus tot 5 augustus. Wij hebben vooraf een aantal kledingstukken in 1 gezamenlijke tas gestopt, omdat het te veel was om alles naar het hotelkamer te brengen aangezien het verblijf in het [hotel] voor zeer korte duur was. Mijn auto en de auto van mijn kennis hebben we precies voor het hotel geparkeerd,. Het hotel is 24/7 open. In de nacht van 4 augustus zijn er in een aantal auto's ingebroken. Helaas behoort mijn auto tot een van de auto's die slachtoffer zijn geworden van auto inbraak. Hierdoor is al onze bagage gestolen waaronder dure eigendommen en inkopen die wij gedurende onze vakantie, voordat wij in Valencia aan kwamen, hebben gedaan. De volgende ochtend wilden wij op stap gaan, maar bij aankomst van de auto bleek de auto helemaal leeg gehaald te zijn. Al onze spullen bevonden zich in de kofferbak met donker getinte ramen. Nadat ik dit heb aangetroffen kwam ik nog meer reizigers tegen die ook zijn bestolen. De receptie gaf aan dat de politie niet ter plaatse zou komen. Wij hebben daarom van de receptie het adres van de lokale politie gekregen en zijn meteen aangifte gaan doen."*

2.3 In opdracht van de gevolmachtigde heeft expertisebureau CED expertise verricht. In het rapport van 26 augustus 2024 staat de volgende omschrijving van de toedracht:

> *"Verzekerden, gezin met 3 kinderen, brachten een vakantie door in Spanje van 21 juli t/m 11 augustus 2024. De reis werd gemaakt de de auto van de werkgever, Fors Focus, kenteken (...), stationcar. Verbleven werd in een vakantiewoning in Olivia. Op 3 augustus 2024 werd het vakantiehuisje verlaten. Op de terugreis naar Nederland zou in enkele steden een paar dagen worden verbleven.*
> *Op 3 augustus 2024 in de middag kwamen verzekerde aan bij het hotel in Valencia alwaar 2 nachten zou worden doorgebracht. De auto werd op een parkeerterrein van het hotel geparkeerd. De bagage lag in de bagageruimte van de auto, maar werd niet afgedekt met een rol hoes omdat er teveel bagage in lag. Alleen de bagage welke die dag nodig was werd meegenomen naar het hotel. Die avond omstreeks 23.45 buur was verzekerde nog bij de auto, toen was er nog niets aan de hand. De volgende ochtend omstreeks 11.00 kwam verzekerde terug bij de auto. Nagenoeg alle bagage bleek te zijn gestolen. Van deze diefstal is aangifte gedaan."*

Verder staat in het rapport:

> *"AUTO VAN DERDEN*
> *De auto is eigendom van de werkgever van verzekerde. Er is geen braakschade aan de auto. Aan de achterzijde van de auto zijn de ramen donker getint. Daarom is verzekerde van mening dat de bagage van buiten de auto niet zichtbaar was.*

De zijruiten van de voor portieren van de voorruit zijn uiteraard niet donker geteint, zodat via deze ruiten in de auto gekeken kon worden.

(...)

CONCLUSIE
(...)
Ons inziens is er geen dekking. De bagage lag in de bagageruimte van de auto en was niet afgedekt met de rol hoes"

De expert heeft de totale schade vastgesteld op € 9.443,75. In het rapport staat dat de consument mondeling met dit bedrag akkoord is gegaan.

2.4 De gevolmachtigde heeft de consument bij brief van 29 augustus 2024 meegedeeld dat hij geen dekking verleent. Hij heeft dit als volgt toegelicht:

*"**De bagage was van buiten zichtbaar***
Wij gaan ervan uit dat u goed voor uw bagage zorgt. Dat betekent dat u uw bagage veilig opbergt en diefstal probeert te voorkomen. Uit uw omschrijving blijkt dat u dat niet voldoende hebt gedaan. Uit uw toelichting blijkt dat de bagage niet was afgedekt met een rol hoes of hoedenplank, daarnaast was de bagage van buitenaf zichtbaar omdat de zijruiten van het portier niet geteint bleken te zijn. (...)"

2.5 De consument heeft op dit bericht dezelfde dag gereageerd. Hij schrijft:

"(...) De bagage in kwestie was zorgvuldig afgedekt en de zijruiten van het portier zijn wel degelijk getint.

Ik wil graag verduidelijken dat het hier om een bedrijfsauto gaat die we voor onze vakantie hebben gebruikt. Vanwege mijn beroep heb ik dagelijks duur gereedschap in mijn auto, wat de noodzaak voor getinte ruiten vanuit veiligheidsoverwegingen en ter voorkoming van diefstal verklaart. (...)"

2.6 De gevolmachtigde heeft het standpunt gehandhaafd. Hij heeft de consument in zijn brief van 5 september 2024 meegedeeld dat de bagage niet is ontvreemd uit een afgesloten bagageruimte die was afgedekt door een rolhoes of hoedenplank. De consument had immers verklaard dat de bagage in de auto lag waarvan de kofferruimte niet is afgesloten door een rolhoes of een hoedenplank. De gevolmachtigde schrijft verder: *"Het achterlaten van deze ruime hoeveelheid bagage waaronder kostbare artikelen, in een auto waarvan de kofferruimte niet is afgesloten door een rol hoes of een hoedenplank, vinden wij duidelijk in strijd met de van toepassing zijnde voorwaarden."* Dat de bagageruimte en de ruiten van de achterportieren en de kofferruimte getint zijn, verandert hier niets aan omdat door de ruiten van de voorportieren altijd nog te zien is dat er bagage in de auto ligt. Daarnaast kan door getinte ruiten wel naar binnen gekeken worden, aldus de gevolmachtigde.

2.7 De consument heeft in zijn e-mail van 12 september 2024 gereageerd:

> *"Het lijkt erop dat er mogelijk sprake is van miscommunicatie. Ik wil hierbij verduidelijken dat de bagage wel degelijk bedekt was met een rolhoes, dus zorgvuldig was afgedekt. Daarnaast beschikt het voertuig ook over getinte ramen, wat extra bescherming biedt tegen inkijk en zonlicht."*

2.8 De gevolmachtigde heeft op 26 september 2024 als volgt gereageerd:

"In het schadeformulier heeft u aangegeven dat het om een ruimte hoeveelheid bagage gaat en u deze daarom in het voertuig heeft laten liggen. Daarnaast heeft u tegen de expert gezegd dat uw voertuig was volgeladen dat uw kofferbak zelfs niet afgedekt kon worden met een rolhoes of een hoedenplank."

De gevolmachtigde heeft het standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert dekking onder de verzekering voor de schade door diefstal van de bagage. Hij vordert vergoeding van een bedrag van € 12.000,-.

2.10 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering het volgende naar voren gebracht. De bagage is gestolen uit een bedrijfsauto met getinte ramen. Het is niet mogelijk om door deze ramen in de auto te kijken en dat is ook de bedoeling omdat er dagelijks kostbare spullen in de auto worden vervoerd. De auto heeft zowel een hoedenplank als een rolhoes in de achterbak. Voor de reis had hij de hoedenplank thuisgelaten maar de bagage was wel afgedekt met de rolhoes. De bagage was dus niet zichtbaar en zorgvuldig onder de rolhoes opgeborgen. De reisgenoten van de consument hebben hiervan een schriftelijke verklaring afgegeven. De consument heeft aan de expert verklaard dat de bagage met de rolhoes was afgedekt maar dit is kennelijk niet goed in het expertiserapport gekomen.

2.11 De consument weet niet waarom er geen sporen van braak waren. De politie heeft hierover meegedeeld dat er professionele criminelen actief zijn die voertuigen op alternatieve wijze kunnen openen, zonder zichtbare sporen van braak.

2.12 Het schadebedrag van € 12.000,- is berekend op basis van de originele bedragen, en wijkt daarom af van het bedrag dat de expert heeft vastgesteld. Het schadebedrag ziet op onder meer een Apple MacBook, koffers met designer kleding, schoenen, tassen, inkopen en souvenirtjes.

Het verweer

2.13 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd 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 gevolmachtigde dekking onder de verzekering voor de diefstal van bagage uit de auto van de consument, mocht weigeren. Deze vraag beantwoordt de commissie bevestigend. Zij zal dat hierna toelichten.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 Bij de beoordeling geldt als uitgangspunt wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgesteld wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder meer de dekking. Het staat de gevolmachtigde in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.

Wat bepalen de voorwaarden?

3.3 In de voorwaarden[1] staat dat de consument goed voor zijn spullen moet zorgen en maatregelen moet nemen om diefstal te voorkomen. Schade die is ontstaan doordat de consument niet zorgvuldig en voorzichtig met zijn bagage is omgegaan is niet verzekerd. Wanneer een verzekerde zorgvuldig en voorzichtig met zijn bagage is omgegaan, hangt af van de situatie. Als voorbeeld is in de voorwaarden onder meer genoemd dat de bagage uit het zicht moet worden opgeborgen, dat een goed af te sluiten dakkoffer of bagageruimte moet worden gebruikt maar dat de bagage daarin niet te lang moet achterblijven. Zeker als het om dure spullen gaat, moet de verzekerde de spullen altijd dicht bij zich houden en de bagage moet niet zonder direct toezicht worden achtergelaten. Verder staat in de voorwaarden genoemd dat de bagage uit het zicht in een kofferbak moet liggen en niet van buitenaf zichtbaar moet kunnen zijn. Ook staat in de voorwaarden dat een verzekerde de auto niet met bagage onbeheerd moet achterlaten.

De consument heeft niet aan de voorwaarden voldaan

3.4 Het staat vast dat de consument de bagage in de auto heeft achtergelaten tijdens een verblijf van twee nachten in een hotel in Valencia. Ook staat vast dat hier dure spullen tussenzaten, waaronder spullen die tijdens de reis nieuw gekocht waren.

3.5 De commissie is van oordeel dat de consument hiermee niet heeft voldaan aan de voorwaarden. De auto is met de bagage onbeheerd achtergelaten. De consument heeft ook de waardevolle spullen in de auto achtergelaten en deze dus niet dicht bij zich gehouden. Onder de gegeven omstandigheden had de consument betere maatregelen kunnen treffen.[2] Hij heeft niet zorgvuldig en voorzichtig gehandeld.

---

[1] De relevante voorwaarden uit de verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.
[2] Uitspraak Geschillencommissie 2022-0785, te vinden op www.kifid.nl.

De consument heeft in de schademelding vermeld dat het te veel spullen waren om mee te nemen naar de hotelkamer omdat het verblijf in het desbetreffende hotel van zeer korte duur was, maar de commissie is van oordeel dat deze omstandigheid niet maakt dat de bagage in de auto kon achterblijven. Het is niet aangetoond dat het feitelijk niet mogelijk was de bagage in de hotelkamer of een bagageruimte van het hotel neer te zetten.[3] De commissie begrijpt dat een verblijf van twee nachten als een verblijf van korte duur kan worden ervaren, zoals de consument in zijn schademelding schreef, maar dit geldt niet als het gaat om het achterlaten van de bagage in de auto. De consument heeft de bagage te lang in de auto laten liggen. In deze situatie had de consument dus zorgvuldiger en voorzichtiger moeten handelen en betere maatregelen moeten en kunnen treffen.

3.6 Tussen partijen bestaat discussie over de vraag of de bagage was afgedekt met een rolhoes. Hoe dan ook, de auto is onbeheerd, met bagage, voor een langere duur achtergelaten. Ook wanneer alle spullen onder de rolhoes zouden hebben gelegen en wanneer vast zou staan dat de spullen van buitenaf niet zichtbaar waren (ook daarover bestaat discussie tussen partijen), geldt dat de commissie van oordeel is dat de consument niet zorgvuldig en voorzichtig met zijn spullen is omgegaan.

3.7 De slotsom is dat de schade niet is gedekt en dat de vordering van de consument wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 17, 18 en 30 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[3] Uitspraak Geschillencommissie 2018-694.

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 ANWB Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering

Artikel 12. Wat verwachten wij van jou bij een schade?
Wij verwachten dat je de schade kunt aantonen of ten minste aannemelijk kunt maken. (...)

Artikel 13. Hoe stellen wij de schade vast?
1. De omvang van de schade wordt vastgesteld door jou en ons in onderling overleg. De schade kan daarnaast ook vastgesteld worden door:
a. Een door ons benoemde expert.
(...)

Artikel 17. Wat verwachten wij van jou?
Wij verwachten van je dat je goed voor jouw spullen zorgt. Schade die ontstaat door onvoldoende zorg wordt niet vergoed. Dat houdt in dat je maatregelen neemt om schade, diefstal en inbraak te voorkomen en dat je schade die ontstaat zoveel mogelijk beperkt. (...)
Wij verwachten dat je:
(...)
2. Goed zorgt voor jouw spullen.
3. Voldoende voorzichtig bent geweest.

Artikel 18. Wanneer vergoeden wij niet?
(...)
3. Als je je niet houdt aan jouw verplichtingen uit deze overeenkomst en daardoor onze belangen schaadt.

Artikel 30. Bagage, Geld, Extra hobby- en sportuitrusting
(...)
Wat is niet verzekerd? Niet verzekerd is schade:
1. Doordat je niet zorgvuldig en voorzichtig met jouw bagage bent omgegaan. Zie ook onder Wat zijn jouw verplichtingen?

Wat zijn jouw verplichtingen? Zorg goed voor je bagage!
(...)
Wat moet je zeker doen
Ga zorgvuldig en voorzichtig met jouw bagage om. Wat dat betekent hangt af van de situatie waarin je bent. Maar denk bijvoorbeeld aan:
1. Berg je bagage uit het zicht op. Gebruik een goed af te sluiten dakkoffer of bagageruimte. Maar laat je bagage daarin niet te lang achter.
2. Houd je bagage altijd dicht bij je. Doe dat zeker als het dure spullen zijn. (..)
3. Zorg ervoor dat jij jouw bagage niet zonder direct toezicht achterlaat.
4. Maak, als dat kan, gebruik van kluisjes of andere beveiligde bewaarplaatsen.

Wat kun je beter niet doen?
Ook dat hangt af van de situatie waarin je bent. Maar denk bijvoorbeeld aan:
1. Bagage in de auto afdekken met een laken of deken terwijl je het voorwerp ook uit het zicht in een kofferbak kunt leggen. Om diefstal te voorkomen is het belangrijk dat een dief je bagage of de contouren daarvan niet kan zien.
(...)
4. Je auto met bagage onbeheerd achterlaten. Als het kan, kies dan altijd voor een bewaakte parkeergelegenheid.