Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0814

(mr. A.J.J. le Poole., voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	18 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 toegewezen
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; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 5) de reactie daarop van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar was aanwezig de heer [naam], juridisch adviseur.

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

Tijdens een rondreis door Namibië is de bagage van de consument gestolen uit de door hem gehuurde truck. De consument heeft zijn schade geclaimd op zijn reisverzekering. De verzekeraar heeft die schadeclaim afgewezen omdat de bagage langer in de truck lag dan strikt noodzakelijk en de consument de bagage op een andere veilige plek had moeten bewaren. De consument is het hiermee niet eens. De bagage lag in de kofferbak van de truck die door dikke metalen platen met een dubbel slot aan elke kant van de truck werd gesloten. Bovendien lag de bagage op aanraden van het autoverhuurbedrijf in de afgesloten achterbak van de truck omdat dit in Namibië de veiligste plek is om je spullen te bewaren. Er was dus geen andere veilige plek. De consument vordert uitkering van zijn schade. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schade van de consument moet uitkeren en wijst de vordering toe.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schade van de consument als gevolg van de diefstal van zijn spullen moet vergoeden, omdat is voldaan aan de voorwaarden voor dekking van schade door diefstal uit een motorrijtuig.[1]

De bagage lag niet langer dan strikt noodzakelijk in de truck en er was geen andere veilige plek om de bagage te bewaren

3.2 De consument was op rondreis in Namibië en heeft toen een stop gemaakt om een stad te bezoeken. Hij heeft zijn bagage toen achtergelaten in de door hem gehuurde truck. Hij heeft de bagage gelegd in de achterbak van de truck die was afgesloten met metalen platen met een dubbel slot aan elke kant van de truck. Het autoverhuurbedrijf heeft de consument gebeld dat de truck was opengebroken en toen de consument bij de truck terugkwam was de bagage gestolen.

3.3 De consument heeft ter onderbouwing van zijn standpunt een verklaring van het lokale verhuurbedrijf van de truck overgelegd. In die verklaring staat: *"(...) during our Standard Contract & Insurance briefing process, clients are advised on the storage of their personal belongings while travelling. As part of this briefing, we advised clients (...) that valuables and personal items be stored in the rear luggage compartment of the vehicle whenever possible. This recommendation is made because the rear compartment is enclosed, does not have visible side windows and therefore prevents belongings from being visible to passerbyers. This advice forms part of our general safety recommendations provided to clients during our Contract & Insurance briefing."*

3.4 Uit de verklaring volgt duidelijk dat het autoverhuurbedrijf de consument heeft aangeraden zijn bagage om reden van veiligheid in de achterbak te bewaren. De consument mocht afgaan op wat het autoverhuurbedrijf als lokale deskundige aangaf.[2] De consument heeft met deze verklaring in voldoende mate aannemelijk gemaakt dat er geen andere veilige plek was om zijn bagage te bewaren en dat de bagage niet langer dan strikt noodzakelijk in de truck lag. Omdat de verzekeraar geen bewijzen heeft overgelegd die afbreuk doen aan die verklaring, is de conclusie dat de consument geen andere veilige plek had om zijn bagage te bewaren en de bagage niet langer dan strikt noodzakelijk in de truck lag.

De schade

3.5 De commissie zal beslissen dat de verzekeraar het gevorderde bedrag van € 2.367,- aan de consument moet uitkeren. De commissie wijst de vordering van de consument toe.

---

[1] Artikel 3.3 van de Verzekeringsvoorwaarden Bagage met kenmerk DRV-RV-54-241. Dit artikel is opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[2] Vgl. HR 30 november 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA7560, r.o. 3.4, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De consument stelt dat de schade € 2.367,- bedraagt en de verzekeraar is daar verder niet meer op ingegaan. De verzekeraar heeft alleen gevraagd om een verklaring voor recht af te geven, zodat hij het voormalig eigendom en de hoogte van de schade kan vaststellen en dat hierbij rekening dient te worden gehouden met een maximering van € 3.000,- per gebeurtenis en een mogelijke afschrijving. Maar de verzekeraar heeft inmiddels ruimschoots de tijd en gelegenheid gehad om de omvang van de schade te betwisten en had daar desgewenst ook nader onderzoek naar kunnen doen. Dat hij ervoor heeft gekozen om dat niet te doen, komt voor zijn risico. Bovendien komt de door de consument opgegeven schade de commissie alleszins redelijk voor.[3]

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.3 van de voorwaarden van belang. De commissie moet dit artikel op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat het artikel daarmee niet in strijd is.

Slotsom

3.7 De verzekeraar moet de schade van de consument als gevolg van de diefstal van zijn bagage vergoeden. De overige door partijen ingenomen standpunten leiden niet tot een ander oordeel en blijven daarom onbesproken. De klacht is gegrond en de vordering wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 2.367,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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/.

[3] Zie bijv. ook GC Kifid 2024-0804.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Bagage met kenmerk DRV-RV-54-241

3.3 Hoe is de bagage verzekerd in bijzondere situaties?

In sommige situaties is de bagage beperkt of niet verzekerd. Deze bijzondere situaties staan in de tabel.

Let op! Komen meerdere situaties tegelijk voor? Dan worden de beperkingen samengevoegd.

Gebeurtenis	Wat is beperkter verzekerd?	Wat is niet verzekerd?
Diefstal uit een motorrijtuig	Diefstal van bagage uit een motorrijtuig is alleen verzekerd als verzekerde aan de volgende voorwaarden voldoet: • De bagage ligt niet langer in de auto dan strikt noodzakelijk. • Verzekerde toont aan dat er geen andere veilige plek was om de bagage te bewaren. • Het motorrijtuig was op slot en er is zichtbare inbraakschade aan de buitenkant van het motorrijtuig of het gehele motorrijtuig is gestolen. - Als er geen zichtbare inbraakschade is aan de buitenkant van het motorrijtuig dan is de vergoeding maximaal € 250,- per gebeurtenis. • Verzekerde borg de bagage uit het zicht op in het motorvoertuig: - In de kofferbak afgedekt met rolhoes of hoedenplank. De kofferbak staat hierbij niet in een open verbinding met het passagiersgedeelte. - In het dashboardkastje dat dicht is. - In de skibox of bagagebox die afgesloten is met een slot. • Is het motorvoertuig een bestelauto of kampeerauto? Dan geldt ook dat verzekerde de diefstalgevoelige bagage opbergt in een kast of kist die: - Vast zat in de auto. - Afgesloten was met een slot.	Geld is niet verzekerd.