

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0188

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

Datum uitspraak	24 februari 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

### Samenvatting

Reisverzekering. Diefstal van een rugzak met fotocamera en bijbehorende spullen en € 400,- contant geld. 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 zij heeft geleden als gevolg van de diefstal van haar rugzak met inhoud te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schadeclaim van de consument heeft mogen afwijzen omdat de consument de normale voorzichtigheid uit artikel 3.4 van de voorwaarden niet in acht heeft genomen. 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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een verzekeringspakket bij de verzekeraar waarvan onderdeel is een doorlopende reisverzekering (hierna: de verzekering). Op de verzekering zijn onder andere de verzekeringsvoorwaarden Bagage met kenmerk DRV-RV-54-241 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 Op 14 september 2025 is de rugzak van de consument gestolen op een terras in Nin in Kroatië. In de rugzak zaten een cameratas met daarin een Canon fotocamera met SD-kaarten en lenzen en een portemonnee met daarin ongeveer € 400,- contant geld.
- 2.3 Op 15 september 2025 heeft de consument online een schadeclaim ingediend bij de verzekeraar.
- 2.4 De verzekeraar heeft de schadeclaim op 16 september 2025 afgewezen. Op 19 september 2025 heeft de consument bij de verzekeraar geklaagd over de afwijzing van haar schadeclaim. Partijen zijn er samen niet uitgekomen. De consument heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

*De klacht en de vordering*

- 2.5 De consument vindt dat de verzekeraar ten onrechte haar schade door de diefstal van de rugzak met inhoud niet vergoedt. Zij vordert een bedrag van in totaal € 1.500,- in verband met de diefstal van de rugzak met de fotocamera in een cameratas en € 400,- contant geld. Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument het volgende aan.
- 2.6 De consument is wel voorzichtig geweest. De rugzak van de consument stond op een terras tussen de stoel van de consument en de stoel van haar man en dus direct naast de consument en haar man. De man van de consument ging naar het toilet en de consument was haar telefoon aan het gebruiken. Toen de consument opstond om terug naar de fietsen te gaan, merkte zij dat de rugzak weg was. De consument nam aan dat haar man de rugzak mee had genomen. Maar toen haar man ook bij de fietsen aankwam, bleek dat geen van beiden de rugzak had en dat de rugzak dus gestolen was. De diefstal is ontdekt bij het opstaan om te vertrekken. Dit is niet onzorgvuldig. De verzekeringsvoorwaarden vereisen normale voorzichtigheid en niet dat persoonlijke bezittingen permanent in het directe gezichtsveld worden gehouden. Het is op een terras gebruikelijk dat bezittingen zich niet voortdurend recht voor de verzekerde bevinden. De rugzak stond binnen directe nabijheid en onder feitelijk toezicht van de consument en haar man. De verzekeraar verlangt maatregelen, zoals het vastzetten van de tas of continue visuele controle, die niet expliciet uit de verzekeringsvoorwaarden volgen. De verzekeraar introduceert hiermee een verzwaaarde zorgplicht. En uit een vaste lijn van de Geschillencommissie Kifid volgt dat de normale voorzichtigheidsnorm niet zodanig mag worden uitgelegd dat dekking in alledaagse situaties illusoir wordt. De consument verwijst naar uitspraken van de Geschillencommissie Kifid met kenmerk 2018-406 en 2020-312. Ook heeft de consument het vermoeden dat de opzegging van haar verzekeringen bij de verzekeraar mee heeft gespeeld bij de beoordeling van de schadeclaim.
- 2.7 De verzekeraar noemt ook dat de consument tegenstrijdig heeft verklaard. Dit is niet waar.

De door de verzekeraar genoemde tegenstrijdigheden betreffen verklaringen die op verschillende momenten zijn afgelegd en zien op inschattingen na ontdekking van de diefstal. De verschillen zijn verklaarbaar en niet relevant voor de beoordeling van het toezicht op de tas ten tijde van de diefstal.

#### *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 de vraag beantwoorden of de verzekeraar dekking voor de geclaimde schade mocht afwijzen onder de verzekering. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht haar oordeel hierna toe.

#### *Juridische beoordeling*

- 3.2 Bij beantwoording van de vraag of de consument recht heeft op vergoeding van haar schade onder haar 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.<sup>1</sup>
- 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 3.4 van de voorwaarden is voldaan. In artikel 3.4 van de voorwaarden 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 4 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat onder het begrip 'diefstalgevoelige bagage' onder meer 'foto- en filmapparatuur en zaken die daarbij horen' en 'geld' vallen.
- 3.4 De commissie moet beoordelen of de consument de normale voorzichtigheid ten aanzien van de rugzak met fotocamera en daarbij horende spullen en € 400,- contant geld in acht heeft genomen. Hierbij zijn de concrete omstandigheden van het geval van belang.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> HR 9 juni 2016, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> GC Kifid 2019-581, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

- 3.5 De consument voert aan dat de rugzak op een terras tussen de stoel van de consument en die van haar man in stond en dus direct naast de consument en haar man stond. Dit maakt naar het oordeel van de commissie echter niet dat de consument dus normaal voorzichtig heeft gehandeld in de zin van artikel 3.4 van de voorwaarden. Uit de toelichting van de consument kan worden opgemaakt dat de man van de consument naar het toilet ging en de consument met haar telefoon bezig was en dat de consument toen zij opstond om terug naar de fietsen te gaan, merkte dat de rugtas weg was en dat zij in de veronderstelling was dat haar man de rugtas mee had genomen. Ten aanzien van de diefstalgevoelige bagage van de consument, waaronder fotoapparatuur en zaken die daarbij horen en geld, vereist artikel 3.4 van de voorwaarden dat de verzekerde de bagage vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze direct ziet. Uit de toelichting van de consument kan worden opgemaakt dat de consument de rugzak binnen direct handbereik had maar niet direct zag. Ten aanzien van de niet diefstalgevoelige bagage van de consument overweegt de commissie als volgt. De commissie is van oordeel dat de consument betere maatregelen had moeten nemen. Gelet op de diefstalgevoelige inhoud van de rugzak en de waarde daarvan en het gegeven dat de consument en haar man zich op een terras bevonden, was extra voorzichtigheid geboden. De consument en haar man hadden bijvoorbeeld kunnen afspreken wie de rugzak mee zou nemen toen de man van de consument naar het toilet ging. En de consument had toen zij op het terras achterbleef en met haar telefoon bezig was, de rugzak op haar schoot kunnen plaatsen of een voet door een hengsel van de rugzak kunnen steken.
- 3.6 De commissie is gelet op het voorgaande van oordeel dat de verzekeraar de claim van de consument heeft mogen afwijzen omdat de consument de normale voorzichtigheid als bedoeld in artikel 3.4 van de voorwaarden niet in acht heeft genomen. De overige door de consument ingebrachte stellingen, kunnen niet tot een ander oordeel leiden en blijven daarom onbesproken.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 3.4 en 4 van de voorwaarden van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en 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/](http://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/](http://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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

### 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: <ul style="list-style-type: none"><li>• Verzekerde een koffer laat staan en daar niet bij blijft.</li><li>• Verzekerde een rugtas over de leuning van zijn stoel hangt en daar niet op let.</li></ul> Bij diefstalgevoelige bagage neemt verzekerde de normale voorzichtigheid in ieder geval niet in acht als verzekerde: <ul style="list-style-type: none"><li>• De bagage niet vasthoudt of binnen direct handbereik heeft en deze niet direct ziet.</li><li>• In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig de persoonlijke bezittingen niet meeneemt als handbagage.</li></ul>

## 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 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.