Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0997

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel en mr. A.J.J. le Poole, leden, en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Datum uitspraak	11 december 2025
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 passages uit het rapport van ID-Tech

Samenvatting

Autoverzekering. De commissie oordeelt dat de verzekeraar schade-uitkering mocht weigeren, omdat niet is komen vast te staan dat de auto is gestolen. De consument heeft geen verklaring kunnen bieden voor wat uit het sleutelonderzoek is gebleken. 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar; 5) de aanvullende reactie van de consument en 6) de reactie van de verzekeraar daarop.

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 had per 1 oktober 2023 een BMW (hierna: de auto) bij de verzekeraar verzekerd. De auto was verzekerd tegen diefstal.

2.2 De consument heeft op 28 juli 2024 een beroep op zijn autoverzekering gedaan. Hij heeft aangegeven dat hij op 26 juli 2024 heeft ontdekt dat de auto was gestolen nadat hij deze op 23 juli 2024 op straat had geparkeerd.

2.3 In het kader van de schadeafwikkeling heeft de consument één autosleutel aan de verzekeraar verstrekt. Dit was volgens de consument de enige autosleutel die hij in zijn bezit had. In het verleden had hij nog een autosleutel, maar die zou hij hebben weggegooid nadat die was stuk gegaan.

2.4 De verzekeraar heeft de claim van de consument per e-mail van 27 januari 2025 afgewezen. Ter onderbouwing van de afwijzing heeft de verzekeraar de consument laten weten dat hij geen financieel belang had bij de auto, omdat de auto van zijn neef zou zijn. Ook zou uit het door ID-Tech uitgevoerde sleutelonderzoek[1] zijn gebleken dat de auto voor het laatst werd gebruikt op 24 mei 2024 en dus niet gestolen kan zijn op de door de consument gestelde wijze.

2.5 Nadien heeft de verzekeraar de consument erover geïnformeerd dat zijn persoonsgegevens naar aanleiding van de uitkomst van het onderzoek naar de diefstalclaim geregistreerd zijn in de Gebeurtenissenadministratie.

2.6 De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid. Na indiening van zijn klacht heeft de consument een BMW-dealer ingeschakeld om eveneens een sleutelonderzoek te doen. In het rapport van de BMW-dealer staat dat de laatste update in het voertuig op 24 mei 2024 was.

2.7 De verzekeraar heeft besloten de registratie in de Gebeurtenissenadministratie te verwijderen. Voor de klacht over de afwijzing van de schadeclaim is geen oplossing gevonden.

De klacht en de vordering

2.8 De consument stelt zich op het standpunt dat de verzekeraar ten onrechte vergoeding weigert van de schade die hij als gevolg van de diefstal van de auto heeft geleden. Hij vordert dat zijn schade alsnog wordt vergoed.

2.9 Anders dan de verzekeraar aanvoert, is de auto wel zijn eigendom. De consument weet niet hoe het mogelijk is dat de sleutelgegevens niet overeenstemmen met het gebruik van de auto.

Het verweer

2.10 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

[1] De relevante passages uit het rapport staan in de bijlage.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar gehouden is de consument een bedrag uit te keren in verband met de geclaimde diefstalschade. Zij oordeelt dat dit niet het geval is. Hieronder licht zij dit toe.

Juridisch kader

3.2 De verzekeraar heeft de door de consument gestelde diefstal van de auto gemotiveerd betwist. De consument moet dan ook op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aantonen dat de auto gestolen is.

3.3 Bewijs van diefstal is vaak erg moeilijk te leveren en daarom mogen daaraan geen al te zware eisen worden gesteld.[2] Over het algemeen is voldoende dat in combinatie met een aangifte bij de politie feiten en omstandigheden aannemelijk worden gemaakt waaruit de gestelde diefstal kan volgen.

Uitkomst sleutelonderzoek rijmt niet met de verklaring van de consument

3.4 De verzekeraar heeft aangevoerd dat nu de verklaring van de consument niet overeenkomt met de bevindingen uit het sleutelonderzoek, de diefstal niet is aangetoond en er dus geen recht op uitkering bestaat. Uit het in opdracht van de verzekeraar door ID-Tech uitgevoerd sleutelonderzoek zou volgen dat de, volgens de consument, enige autosleutel na 24 mei 2024 niet meer is gebruikt. Dit terwijl de consument heeft verklaard dat de auto nadien nog veelvuldig is gebruikt en pas is gestolen nadat hij hem op 23 juli 2024 op straat had geparkeerd. Ook het bezoek aan een schadeherstelbedrijf dat volgens de consument op 22 juli 2024 plaatsvond, volgt niet uit de sleutelgegevens. De verzekeraar vermoedt dat de auto is weggereden onder gebruikmaking van een originele sleutel, wat maakt dat de andere autosleutel niet zou zijn weggegooid zoals de consument heeft verklaard.

Het verweer van de verzekeraar slaagt. De door de verzekeraar ingeschakelde expert heeft de door de consument aangeleverde autosleutel uitgelezen en heeft geconcludeerd dat deze na 24 mei 2024 niet meer is gebruikt. Daarom levert alleen het proces-verbaal van aangifte onvoldoende bewijs op van de stelling van de consument dat hij de auto op 23 juli 2024 heeft geparkeerd (waarbij hij gebruik zou hebben gemaakt van de uitgelezen auto-sleutel). De consument heeft geen redelijke verklaring kunnen bieden voor de conclusie van de expert. Hij is er niet in geslaagd nader bewijs van de diefstal te leveren.

[2] HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7070, rechtsoverweging 3.6.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Ook uit het rapport van de door de consument ingeschakelde BMW-dealer blijkt dat de laatste update van de autosleutel in het voertuig op 24 mei 2024 was.

Slotsom

3.5 De verzekeraar hoeft geen dekking te verlenen en mocht schade-uitkering weigeren. De verzekeraar voert ook andere gronden aan tegen de vordering van de consument. Gelet op het voorgaande hoeven die gronden geen behandeling meer.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante passages uit het rapport van ID-Tech

9. Samenvatting
(...)

- De onderzochte sleutel betreft een after-market behuizing met insteeksleutel waarin een bewerkte originele printplaat is aangebracht.
- Deze sleutel heeft een laatste update vanuit het voertuig ontvangen op de ingestelde datum/tijdstip van 24 mei 2024 te 11:26 uur bij een tellerstand van 175.360 km.
- Op het moment van een dergelijke update is deze sleutel in het voertuig aanwezig geweest.
- Er zijn bij de fabrikant geen naleveringen van (hoofd)sleutels geregistreerd.
- Van de door de fabrikant geleverde sleutelset ontbreken de twee oorspronkelijke hoofdsleutels.