

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0881

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	5 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Diefstalschadeclaim en bewijs. Geschil over de dekking. De consument heeft een diefstal-schade geclaimd op haar Inboedel All Risk verzekering bij de verzekeraar. Volgens de consument weigert de verzekeraar ten onrechte om de schade te vergoeden. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat de consument tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd over de schadetoedracht. Hierdoor heeft de verzekeraar niet kunnen vaststellen hoe de schade is ontstaan. De commissie oordeelt dat de verzekeraar terecht het standpunt heeft ingenomen dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat zij schade heeft geleden door een volgens de verzekeringsvoorwaarden gedekte gebeurtenis. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering moet worden 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 juli 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar dochter en een tolk. De verzekeraar werd vertegenwoordigd door [naam 1], juridisch adviseur, en [naam 2], stafmedewerker bij de verzekeraar.
- 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 op 8 februari 2023 een schadeclaim ingediend op haar Inboedel All Risk verzekering bij de verzekeraar in verband met diefstal van een gedeelte van haar inboedel op 29 januari 2023.

2.2 De consument heeft op 7 februari 2023 bij de politie aangifte gedaan van de diefstal. In de door de consument ondertekende aangifte is onder meer het volgende te lezen:

“Anderstalige aangever

De aangever achtte zichzelf in staat om in de Nederlandse taal te communiceren. Ik constateerde dat zij het Nederlands voldoende beheerste en communiceerde met haar in de Nederlandse taal. (...)

Verklaring

“Ik doe aangifte van diefstal van een doos met diverse spulletjes uit de verhuis bus tijdens mijn verhuizing van [naam oude woonplaats] naar [naam nieuwe woonplaats].

Ik doe aangifte tegen een voor mij onbekende jongen, ik zag hem vanuit mijn raam de doos uit de verhuis bus wegnemen maar kan de jongen niet omschrijven.

Zondag 29 januari 2023 tussen 13.00 uur en 15.00 uur was ik aan het verhuizen in de [oude adres]. Ik had dozen in een verhuis bus geplaatst en ging nog even binnen in de woning om schoon te maken. Ik zag toen door het raam van mijn woning dat een jongen een doos uit de verhuis bus haalde en meenam, (...)

In de doos (...) zaten sieraden, brillen, mappen en pennen. (...)”

2.3 Na de melding van de diefstalschade aan de verzekeraar door de consument op 8 februari 2023 heeft de verzekeraar aan de consument om aanvullende gegevens gevraagd. De consument is hier in oktober 2023 op teruggekomen. Op 30 oktober 2023 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan als slachtoffer en daarbij opgegeven welke goederen/kostbaarheden nog meer zijn gestolen tijdens haar verhuizing. In deze aangifte is onder meer de volgende verklaring van de consument opgenomen.

“Ik wil graag een aanvulling doen op mijn eerder gedane aangifte (...)

Ik ben er achter gekomen dat er nog meer is gestolen tijdens mijn verhuizing. De volgende spullen zijn ook van mij gestolen:

- Brillen (zijn nog bonnen van) Geen details of merken van deze brillen bekend.*
- Gouden ring 18K met ronde diamant.*
- Iphone 11, geen Imei nummer bekend.*
- Gouden ketting elliptische ballen verbonden.*
- Gouden armband type kleine kogel serie.”*

- 2.4 Op verzoek van de verzekeraar heeft een schade-expert onderzoek gedaan naar de schadeclaim en heeft deze op 4 januari 2024 een huisbezoek bij de consument afgelegd. Ook heeft de expert vragen gesteld aan de consument over de toedracht van de diefstal. De consument heeft op 16 januari 2024 schriftelijk onder meer het volgende aan de expert geantwoord:

“Toen ik op 29 januari naar mijn nieuwe huis in Rotterdam was verhuisd, begon ik mijn spullen te ordenen, maar ontdekte dat er een doos ontbrak, en dat sommige andere dingen niet konden worden gevonde[n], en dat elke doos was geopend.

(...)

Het waren een jonge man en een jonge vrouw die het hadden gestolen ik heb de politie een uitgebreide beschrijving gegeven van de situatie van deze man en vrouw, maar ik heb geen reactie van de politie ontvangen (...).”

- 2.5 Op 23 februari 2024 heeft de expert per e-mail het volgende aan de consument bericht:

“Onder referte van ons bezoek/onderzoek kunnen wij u meedelen dat wij het schadebedrag hebben vastgesteld op: € 6.421,60 inclusief btw.

(...)

Onze schadevaststelling verrichten wij onder uitdrukkelijk voorbehoud van goedkeuring door de betreffende verzekeraar, hetgeen inhoudt dat geen absoluut recht bestaat op vergoeding. Ook houden wij geen rekening met eventuele limiteringen, inhoudingen welke op de polis van toepassing zijn.

(...).”

- 2.6 Op 14 mei 2024 heeft de verzekeraar de schadeclaim schriftelijk afgewezen, omdat - zo stelt de verzekeraar - de consument geen verzekerde gebeurtenis aannemelijk heeft kunnen maken. Na een klacht van de consument heeft de verzekeraar zijn afwijzende standpunt gehandhaafd en dit in brieven van 31 mei en 7 en 18 juni 2024 toegelicht.

De klacht en vordering

- 2.7 Volgens de consument weigert de verzekeraar ten onrechte om de door haar geclaimde diefstalschade te vergoeden. De consument heeft op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op uitkering van haar schade. In totaal vordert de consument een bedrag van € 9.437,55 inclusief wettelijke rente vanaf 8 februari 2023.

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

- 3.1 Uitgangspunt bij de beoordeling vormen de polis en de verzekeringsvoorwaarden, waaruit is af te leiden welke gebeurtenissen onder de dekking van de verzekering vallen. Hierbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.2 In de situatie van de consument is onder meer artikel 4.5 van de verzekeringsvoorwaarden (INB-RV-02-212) van belang. Daarin is bepaald dat bij een verhuizing binnen Nederland schade aan de inboedel alleen verzekerd is door diefstal of kwijtraken van verhuisdozen (of iets anders waarin verzekerde de inboedel verhuist).
- 3.3 Het is aan de consument om aan te tonen dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Hiervoor vormt de verklaring van de consument over de toedracht van het schadevoorval een belangrijk onderdeel van de beoordeling van de claim.
- 3.4 Volgens de eerste verklaring van de consument, in het proces verbaal van aangifte van 7 februari 2023, zag de consument op de dag van verhuizing vanuit haar oude woning dat een jongen een doos uit de verhuis bus wegnam. Later heeft de consument verklaard dat het om een jonge man en een jonge vrouw ging, die de diefstal zouden hebben gepleegd. Maar op 16 januari 2024 heeft de consument schriftelijk iets anders verklaard, namelijk dat zij er pas in haar nieuwe woning achter kwam dat een gedeelte van haar inboedel was gestolen. Deze lezing valt niet te rijmen met de verklaring van de consument in het proces verbaal van 7 februari 2023. De consument heeft de toedracht van de schade dus niet voldoende aannemelijk gemaakt.
- 3.5 Los van de onduidelijkheid over de toedracht van de schade blijkt uit het dossier dat de consument ook over de omvang van de schade en het bewijs daarvan verschillende verklaringen heeft afgelegd.
- 3.6 Overeenkomstig artikel 5.1 van de verzekeringsvoorwaarden, heeft de verzekeraar een schade-expert gevraagd om de oorzaak en de omvang van de schade te beoordelen. De schade-expert heeft op 23 februari 2024 aan de consument bericht dat de omvang van de schade is vastgesteld op een bedrag van € 6.421,60 inclusief btw. Ten onrechte heeft de consument hieruit afgeleid dat zij recht heeft op schadevergoeding of dat de verzekeraar haar een aanbod heeft gedaan om de schade uit te keren. Uit artikel 5.1 van de verzekeringsvoorwaarden volgt dat het aan de schadebeoordelaar is om vast te stellen of de door de schade expert vastgestelde schade volgens de voorwaarden verzekerd is. Uit het e-mail-bericht van de schade-expert van 23 februari 2024 blijkt onomwonden dat de vaststelling van de schade geschiedt onder voorbehoud van dekking.

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

Uit de vaststelling van het schadebedrag mocht de consument dus niet opmaken dat de verzekeraar ook verplicht was om die schade uit te keren.

- 3.7 De commissie oordeelt dat de schadebeoordelaar heeft mogen concluderen dat de consument er niet in is geslaagd om voldoende aannemelijk te maken dat sprake is van een gedekt evenement in de zin van de voorwaarden van de Inboedel All Risk verzekering. Uit de uitspraken van schade-expert mocht de consument niet afleiden dat zij recht had op een schade-uitkering.
- 3.8 De commissie komt tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

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