Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0250

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	12 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	AIG Europe S.A. (Netherlands Branch), gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Reis- en bagageverzekering. De consument verzoekt vergoeding voor haar gestolen iPhone en de reparatiekosten van een tijdelijk toestel. Zij stelt dat haar iPhone onder een hoger sublimiet valt dan het sublimiet dat de verzekeraar heeft toegepast. De commissie oordeelt dat de iPhone onder het door de verzekeraar gebruikte sublimiet valt. De verzekerings-voorwaarden zijn op dit punt duidelijk. De contra proferentem-regel is niet van toepassing. Voor de gevorderde reparatiekosten bestaat evenmin een grondslag. De vorderingen 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 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 bij de verzekeraar een studentenverzekering afgesloten, verder te noemen: de verzekering. Op de verzekering zijn de Aon International Student Insurance Policy Conditions 1.25, verder te noemen: de verzekeringsvoorwaarden, en de omschrijving van de dekking, behorend bij het polisblad, van toepassing.

2.2 De verzekering omvat onder meer dekking voor bagage en diefstal tijdens recreatie- en studiereizen. De consument verbleef in het voorjaar van 2025 tijdelijk in Portugal, in de stad Porto, in het kader van een Erasmus-uitwisselingssemester.

2.3 Op 3 juni 2025 is de iPhone 15 Pro Max van de consument tijdens haar verblijf in Porto gestolen.

2.4 Op 7 juni 2025 heeft de consument de schade gemeld bij de verzekeraar met een schade-aangifteformulier. De verzekeraar heeft een bedrag van € 250,- uitgekeerd voor de iPhone op basis van het sublimiet *"Telephones, jewels and watches € 250,-"*, zoals vermeld in de Description of cover, verder te noemen: de omschrijving van de dekking.

2.5 Op 20 augustus 2025 heeft de consument bij de verzekeraar geklaagd over de hoogte van het uitgekeerde schadebedrag. Partijen zijn er samen niet uitgekomen. De consument heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de toepassing van het verkeerd vastgestelde maximumbedrag bij de afhandeling van haar schadeclaim. Zij is van mening dat haar iPhone niet valt onder het sublimiet *"Telephones, jewels and watches € 250,-"*, maar onder het sublimiet *"Electronic equipment and valuables € 1.000,-"*.

2.7 De consument voert aan dat de verzekeringsvoorwaarden geen definities bevatten van de begrippen *"Telephones"* en *"Electronic equipment"*, terwijl beide sublimieten in de omschrijving van de dekking als gelijkwaardige en parallel gepresenteerde posten zijn opgenomen. Omdat een prioriteitsregel ontbreekt, ontstaat volgens haar onduidelijkheid die op grond van art. 6:238 lid 2 BW in het voordeel van de consument moet worden uitgelegd.[1]

2.8 De consument stelt dat, zelfs als er wordt uitgegaan van de door de verzekeraar gestelde hiërarchie tussen de sublimieten, dit niet tot toepassing van het bedrag van € 250,- kan leiden. Volgens de consument valt haar iPhone onder het sublimiet *"Electronic equipment and valuables € 1.000,-"*. Zij verwijst hierbij naar artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden, waarin het begrip *"Valuables"* als volgt is gedefinieerd:

> *"Video, computer, photographic, film, audio and telecommunications equipment, jewelry, watches, fur and other items with a value of EUR 300.00 or more."*

2.9 Volgens de consument valt haar iPhone onder de het begrip *"Valuables"*, omdat deze moet worden aangemerkt als telecommunicatieapparatuur met een waarde hoger dan € 300,-.

[1] Dit artikel is opgenomen in de bijlage.

2.10 Verder benadrukt de consument dat een moderne iPhone qua functionaliteit, waarde en technische kenmerken meer overeenkomt met een multifunctioneel elektronisch apparaat dan met een traditionele telefoon, waardoor toepassing van het *sublimiet "Electronic equipment and valuables € 1.000,-"* volgens haar voor de hand ligt.

2.11 De consument stelt tot slot dat zij, wegens het uitblijven van een volledige schade-uitkering € 50,- heeft moeten besteden aan de reparatie van een tijdelijk vervangend toestel. Zij verzoekt de verzekeraar deze kosten te vergoeden als redelijke en noodzakelijke kosten die verband houden met de schadeafhandeling.

2.12 De consument vordert in totaal € 800,-. Dit bedrag bestaat uit € 750,- als het resterende deel van het toepasselijke maximumbedrag van € 1.000,-, en € 50,- aan de reparatie-kosten voor het tijdelijke toestel. Daarnaast vordert zij wettelijke rente over een bedrag van € 800,- vanaf 2 augustus 2025.

Het verweer

2.13 De verzekeraar 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 schade aan de iPhone onder het sublimiet *"Telephones, jewels and watches € 250,-"* of onder het sublimiet *"Electronic equipment and valuables € 1.000,-"* valt, en of de verzekeraar gehouden is de door de consument gevorderde schade voor de gestolen iPhone en de reparatiekosten van het tijdelijke toestel te vergoeden.

Het beoordelingskader

3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. Dit staat voornamelijk vermeld op het polisblad en in de verzekerings-voorwaarden. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[2]

3.3 Voor de uitleg van de voorwaarden is bepalend welke betekenis partijen in de omstandigheden van het geval redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en wat zij daarbij van elkaar mochten verwachten.[3] De consument en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden van de verzekering.

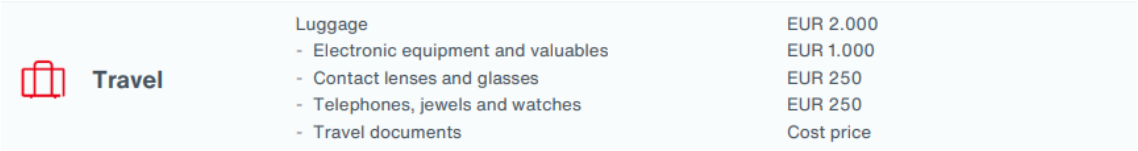
[2] Hoge Raad 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Hoge Raad 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dit betekent dat de interpretatie van de voorwaarden vooral wordt bepaald door objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[4]

3.4 Daarnaast moeten de voorwaarden bij consumentenverzekeringen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling prevaleert de voor de consument meest gunstige uitleg. Dit volgt uit de zogenoemde contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 BW.[5]

Uitleg van de verzekeringsvoorwaarden

3.5 In de omschrijving van de dekking is op het polisblad onder *"Travel"* opgenomen welke zaken verzekerd zijn en welke sublimieten daarvoor gelden:



Figuur 1 – Uit de omschrijving van de dekking

3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat de sublimieten van toepassing zijn. De verzekeraar stelt dat de iPhone valt onder het sublimiet *"Telephones, jewels and watches € 250,-"*. De consument stelt dat de iPhone valt onder het sublimiet *"Electronic equipment and valuables € 1.000,-"*.

3.7 De commissie oordeelt dat een redelijke uitleg van de omschrijving van de dekking, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel, meebrengt dat de iPhone onder de omschrijving *"Telephones"* valt. Het begrip *"Telephone"* (of 'telefoon') heeft in het dagelijks taalgebruik, maar ook in de context van reis- en bagageverzekeringen, een duidelijke en algemeen aanvaarde betekenis. Hieronder valt ook een smartphone. Dat een smartphone naast een belfunctie ook andere functies heeft zoals een camera en navigatie, maakt dit niet anders.

3.8 De commissie acht voldoende duidelijk en begrijpelijk geformuleerd dat de verzekeraar met het sublimiet *"Telephones"* een eigen, afgebakende sublimiet heeft willen creëren dat niet valt onder het bredere sublimiet *"Electronic equipment"* of *"Valuables"*. De dekkings-omschrijving is niet onbegrijpelijk of onduidelijk. Toepassing van de contra proferentum-regel is daarom niet aan de orde.

3.9 De verwijzing van de consument naar het begrip *"Valuables"* in artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden maakt het voorgaande niet anders.

---

[4] Hoge Raad 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en Hoge Raad 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[5] Dit artikel is opgenomen in de bijlage.

In artikel 1.1 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat als op het polisblad clausules zijn vermeld, deze bepalingen prevaleren boven de overige voorwaarden.[6] Hieruit volgt naar het oordeel dat hetgeen op het polisblad staat vermeld bij de omschrijving van dekking dus voorgaat.

3.10 Het voorgaande brengt met zich mee dat de verzekeraar mocht volstaan met een uitkering van € 250,-. De vordering van de consument tot een aanvullende betaling van € 750,- wijst de commissie af.

Vergoeding reparatiekosten tijdelijk toestel

3.11 Nu de verzekeraar mocht volstaan met de gedane uitkering, is geen sprake geweest van het uitblijven van een volledige schade-uitkering. De vordering tot betaling van een bedrag van € 50,- voor reparatiekosten van het vervangende toestel wordt daarom eveneens afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn de omschrijving van de dekking, artikel 1.1 en artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden 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.

Conclusie

3.13 De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/ . 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/.

[6] De relevante bepalingen uit dit artikel zijn opgenomen in de bijlage.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Hieronder enkele bepalingen uit de wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Boek 6 van het Burgerlijk wetboek

Artikel 8:238

2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Uit de Aon International Student Insurance Policy Conditions 1.25

Article 1.1

If the special terms and conditions deviate from the general terms and conditions, the provisions in the special terms and conditions prevail. If any clauses are mentioned on your insurance certificate and therefore applicable to your insurance, the provisions in the clauses will prevail.