Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0420

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	27 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Assurant Europe Insurance N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Telefoonverzekering. De consument heeft bij het afsluiten van een telefoonabonnement met mobiele telefoon een verzekering afgesloten tegen onder meer het risico van verlies en diefstal. De consument doet een beroep op de verzekering voor schade door diefstal van de mobiele telefoon uit de auto van de consument. Het verzoek om dekking is afgewezen omdat de consument niet voldoende voorzichtig is geweest door de mobiele telefoon op een zichtbare plaats in een voertuig achter te laten. De consument is het niet eens met de afwijzing en stelt dat de voorwaarden niet tijdig ter hand zijn gesteld en niet tijdig van toepassing zijn verklaard. Ook stelt de consument dat hij voldoende voorzichtig is geweest. De commissie is van oordeel dat de voorwaarden tijdig ter hand zijn gesteld en tijdig van toepassing zijn verklaard nu op de achterzijde van het door de consument ondertekende contract een handtekeningclausule is opgenomen waarin is bepaald dat verzekerde verklaart de toepasselijke voorwaarden te hebben ontvangen en deze te hebben aanvaard. Ook is de commissie van oordeel dat de verzekeraar een beroep heeft mogen doen op de uitsluiting voor schade of verlies als niet de normale voorzichtigheid in acht is genomen. De consument had redelijkerwijs betere maatregelen kunnen nemen door de mobiele telefoon mee te nemen. De vordering van de consument wordt 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 en 2) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. U. Özcan kantoorhoudende te Den Haag.

1.3 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.

1.4 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 3 mei 2024 bij het afsluiten van een telefoonabonnement met mobiele telefoon, zijnde een Apple iPhone 15 Pro 128 GB ter waarde van € 1.229,-, in een Vodafone filiaal een telefoonverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten tegen onder meer het risico van verlies en diefstal. Op de verzekering zijn de 'Vodafone Garant Voorwaarden' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor dit geschil relevante verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument is op 19 september 2024 op bezoek gegaan bij een kennis in Amsterdam. De consument is rond 02:00 uur 's nachts vertrokken en naar zijn auto gelopen. Nadat de consument in zijn auto gestapt was en zijn mobiele telefoon in de telefoonhouder van de auto had gedaan, kwam de consument erachter dat hij zijn oplader in de woning van de kennis vergeten was. De consument is vervolgens uit de auto gestapt, is terug naar de woning van de kennis gerend en heeft zijn oplader gepakt. De consument heeft zijn mobiele telefoon in de telefoonhouder van de auto achtergelaten. Toen de consument na enkele minuten weer terug bij zijn auto was, kwam de consument erachter dat de mobiele telefoon gestolen was.

2.3 De consument heeft op 22 september 2024 bij de politie aangifte gedaan van diefstal. In het proces-verbaal van aangifte staat, voor zover van belang voor de beoordeling van dit geschil:

> *"Ik was op 20-9-2024 (...) op bezoek bij een kennis [naam]. Ik ben rond 02:00 de deur uit gelopen naar mijn auto Daewoo kenteken (...) stond geparkeerd ter hoogte van huisnummer 160 in de zelfde straat toen ik eenmaal in de auto zat besefte ik dat ik mijn oplader was vergeten in de woning op 148-2. Inmiddels had ik het toestel al in de telefoonhouder gedaan in de auto deze was ik vergeten uit te halen. Nou eenmaal naar de woning gelopen en de oplader gepakt bij (...) toen ik terug kwam was mijn telefoon verdwenen, het rechter raam van de auto stond half op een kier. Hoogstwaarschijnlijk heeft iemand hem er uit gepakt."*

2.4 Vervolgens heeft de consument melding van de diefstal gedaan bij de verzekeraar door het claimformulier diefstal/verlies in te vullen. Bij deze melding heeft de consument aangegeven dat de auto niet op slot was.

2.5 De verzekeraar heeft de claim van de consument op 6 november 2024 afgewezen. Het standpunt van de verzekeraar is dat de consument niet voldoende voorzichtig is geweest door de mobiele telefoon op een zichtbare plaats in een voertuig achter te laten.

Voorts heeft de verzekeraar de consument bericht dat de verzekering per incidentdatum wordt opgezegd.

2.6 De professioneel gemachtigde van de consument heeft naar aanleiding van de afwijzing van de verzekeraar een klacht namens de consument ingediend. De verzekeraar heeft de consument na zijn bezwaar bericht dat hij zijn standpunt handhaaft. De consument kan zich niet vinden in het standpunt van de verzekeraar zodat de consument een klacht bij Kifid ingediend heeft.

De klacht en vordering

2.7 De consument vindt dat de verzekeraar zijn claim ten onrechte heeft afgewezen. Hij vordert van de verzekeraar een vergoeding van € 1.229,- voor de gestolen mobiele telefoon, alsmede de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 19 september 2024. Daarnaast stelt de consument dat de verzekeraar vanaf 19 september 2024 onterecht verzekeringspremie heeft geïncasseerd tot 6 december 2024. De consument vordert dan ook dat de verzekeraar de teveel betaalde premie over de periode vanaf 19 september tot 6 december 2024 ter hoogte van € 47,98, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf de datum van de klacht, terugbetaalt. Tot slot vordert de consument dat de verzekeraar in de kosten van de procedure wordt veroordeeld. De consument heeft ter onderbouwing van zijn vorderingen de volgende argumenten aangevoerd.

2.8 Allereerst stelt de consument zich op het standpunt dat de voorwaarden, waarin de normale voorzichtigheidsclausule is opgenomen, vernietigbaar zijn op grond van artikel 6:233 BW omdat de voorwaarden niet tijdig ter hand zijn gesteld en niet tijdig van toepassing zijn verklaard. De consument geeft hierbij aan dat hij pas kennis heeft kunnen nemen van de voorwaarden nadat hij zijn telefoonabonnement met verzekerings-overeenkomst had afgesloten. Hierdoor is niet voldaan aan het vereiste van artikel 6:233 aanhef, onder b, BW voor wat betreft de bepalingen in de voorwaarden die zijn aan te merken als algemene voorwaarden in de zin van artikel 6:231 BW. Met betrekking tot de bepalingen in de voorwaarden die als kernbedingen in de zin van artikel 6:231 aanhef, onder a, BW zijn aan te merken, heeft de consument opgemerkt dat deze door aanbod en aanvaarding deel kunnen uitmaken van de overeenkomst, maar dat van aanvaarding door de consument geen sprake is nu de voorwaarden voor het eerst benoemd worden op het polisblad en het polisblad pas na de totstandkoming van de overeenkomst per e-mail aan de consument is toegezonden. Tot slot stelt de consument met betrekking tot dit punt dat de verkoopmedewerker hem verteld zou hebben dat nagenoeg alles gedekt zou zijn. Daarbij is nimmer gesproken over het bestaan van een cruciaal beding zoals de voorzichtigheids-clausule.

2.9 Indien de voorwaarden niet nietig of vernietigbaar zijn, stelt de consument zich op het standpunt dat hij voldoende voorzichtig heeft gehandeld. Zo brengt de aard van de verzekering met zich mee dat de verzekering wordt afgesloten met het oog op het (relatief) risicovrij kunnen gebruiken van het mobiele toestel.

Hiermee moet rekening worden gehouden bij het invulling geven aan wat bij een dergelijke verzekering verstaan moet worden onder de normale voorzichtigheid. Volgens de consument moet de lat niet te hoog worden gelegd nu een mobiele telefoon overal naartoe genomen wordt, waarbij voor het verzekeren van slechts één apparaat een forse premie betaald moet worden. Ook dient rekening te worden gehouden met het feit dat de consument heeft gekozen voor de duurdere 'Top' polis waarbij verlies en diefstal zonder braakschade of getuigen verzekerd is. De auto van de consument was niet op slot zodat braakschade ontbreekt. De verzekeraar heeft de claim van de consument echter afgewezen omdat de auto niet op slot was gedaan. Een dergelijke situatie is volgens de consument onwenselijk.

2.10 De consument geeft verder aan dat de diefstal van de mobiele telefoon heeft plaats-gevonden in een relatief rustige en smalle straat in een woonwijk in Amsterdam. Op het moment van de diefstal was het ongeveer 02.00 uur zodat het erg rustig op straat was. De consument zag op het moment van het verlaten van de woning van de kennis niemand op straat. Er was daarom geen sprake van een locatie en tijdstip waarbij een verhoogd risico op diefstal te gelden heeft. Ook lag de mobiele telefoon in de auto van de consument. De auto van de consument is geen openbare ruimte waar derden ook maar iets te zoeken hebben.

2.11 De consument geeft aan dat de afstand tot de mobiele telefoon klein was nu de auto voor het appartement van de kennis geparkeerd stond. De consument is uit de auto gestapt, is naar het appartement van de kennis gerend om de oplader te pakken en was binnen luttele minuten weer terug bij zijn voertuig. Daarbij geeft de consument aan dat niemand had kunnen of hoeven voorzien dat in dergelijke omstandigheden een derde de mobiele telefoon van de consument binnen enkele seconden zou opmerken, zich toegang tot het voertuig zou verschaffen en de mobiele telefoon zou stelen.

2.12 De consument beseft zich dat hij de auto op slot had kunnen doen en hij zijn mobiele telefoon uit de auto had moeten halen. De consument stelt hier tegenover dat hij ook maar een mens is en er sprake was van een moment van onoplettendheid en onbedachtzaamheid. De consument had een lange dag achter de rug en was vermoeid waardoor hij snel naar huis wilde. In een moment van onbedachtzaamheid heeft hij de auto niet op slot gedaan. Het betreft een voorval dat eenieder had kunnen overkomen.

2.13 Tot slot geeft de consument aan dat er stilgestaan dient te worden bij de waarde van de mobiele telefoon. Het gaat hier om een verzekering die enkel ten behoeve van de mobiele telefoon is afgesloten, zodat de premie is afgestemd op de specifieke mobiele telefoon. De waarde van de mobiele telefoon bedraag € 1.229,-, maar dit is niet veel hoger dan de waarde van een andere high-end mobiele telefoon. De consument stelt zich daarom op het standpunt dat de waarde van de mobiele telefoon minder van belang is.

2.14 Aan het eind van de klacht stelt de consument dat hij te veel premie heeft betaald over de periode vanaf 19 september tot 6 december 2024 omdat de verzekering per incidentdatum beëindigd is. Vanaf 19 september 2024 was de consument geen premie meer verschuldigd.

Het verweer

2.15 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 vraag die centraal staat, is of de consument recht heeft op vergoeding van de schade door de diefstal van zijn mobiele telefoon. Allereerst zal de commissie moeten beoordelen of de algemene voorwaarden tijdig ter hand zijn gesteld en tijdig van toepassing zijn verklaard. Indien deze vraag bevestigend beantwoord kan worden, zal de commissie moeten beoordelen of de consument ten aanzien van de mobiele telefoon voldoende voorzichtig is geweest.

3.2 In het verweerschrift heeft de verzekeraar laten weten dat de te veel geïncasseerde premie aan de consument terugbetaald zal worden. De commissie gaat ervan uit dat de verzekeraar hiertoe overgaat en daarom bestaat er geen aanleiding dit punt verder te bespreken.

Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

3.3 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de voorwaarden, waarin de normale voorzichtigheidsclausule is opgenomen, vernietigbaar zijn op grond van artikel 6:233 BW omdat de algemene voorwaarden niet tijdig ter hand zijn gesteld en niet tijdig van toepassing zijn verklaard.

3.4 Op de achterzijde van het door de consument ondertekende contract is het volgende opgenomen:

> *"Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Consumenten Vodafone Libertel B.V. (AVC), de Actievoorwaarden en eventuele overige aanvullende voorwaarden van toepassing, indien je deze overeenkomst aangaat als consument (te weten: anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf). Zo gelden de Vodafone Garant Verzekeringsvoorwaarden als je gebruik maakt van Vodafone Garant.*
>
> *Je verklaart door ondertekening dat je de toepasselijke voorwaarden hebt ontvangen en deze aanvaardt. Een extra exemplaar is te downloaden via vodafone.nl/voorwaarden of af te halen bij een van onze winkels."*

Het ondertekende contract en de hiervoor geciteerde clausule, de zogenoemde handtekeningclausule, moeten worden beschouwd als een onderhandse akte.

Ingevolge artikel 157 lid 2 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) levert deze onderhandse akte – behoudens de in de bepaling vermelde uitzondering waarvan in deze geen sprake is – ten aanzien van de verklaring van een partij omtrent hetgeen de akte bestemd is ten behoeve van de wederpartij te bewijzen, tussen partijen dwingend bewijs op van de waarheid van deze verklaring.[1] Op grond van artikel 151 lid 2 RV staat tegen dit dwingend bewijs de mogelijkheid open dit bewijs met tegenbewijs te ontzenuwen.

3.5 Naar het oordeel van de commissie is door de consument geen tegenbewijs geleverd. De enkele verklaring dat de voorwaarden na het sluiten van de overeenkomst per e-mail aan de consument zijn toegezonden, is hiertoe onvoldoende. Door ondertekening van het contract heeft de consument immers verklaard kennis te hebben genomen van de voorwaarden. Dit impliceert dat de voorwaarden voor hem beschikbaar waren. Indien de voorwaarden op het moment van het ondertekenen van het contract niet voor de consument beschikbaar waren, had het op zijn weg gelegen een versie van de voorwaarden op te vragen. De conclusie moet daarom zijn dat het de consument niet gelukt is het door het contract en de handtekeningclausule geleverde bewijs te ontzenuwen. Dit betekent dat de consument geacht moet worden kennis te hebben genomen van de voorwaarden en dat hij deze geaccepteerd heeft. De stelling van de consument dat de verkoopmedewerkster hem verteld zou hebben dat nagenoeg alles gedekt zou zijn, wordt door de verzekeraar betwist. De verzekeraar heeft aangegeven dat de verkoopmedewerker aan de hand van de verzekeringskaart, ook wel IPID (Insurance Product Information Document) genoemd, de dekking van de twee verzekeringsproducten met de consument besproken heeft. Vervolgens zijn de voorwaarden per e-mail aan de consument toegezonden en heeft de consument een bedenktijd van veertiendagen gekregen zodat hij de verzekering zonder opgaaf van redenen heeft kunnen beëindigen.

3.6 Nu de algemene voorwaarden tijdig ter hand zijn gesteld en tijdig van toepassing zijn verklaard is de vraag aan de orde of de consument voldoende voorzichtig is geweest.

Het toetsingskader waarmee de commissie rekening moet houden

3.7 Afhankelijk van de omstandigheden van het geval, de aard van de verzekerde zaken en de nadere uitwerking van de normale voorzichtigheidsclausule in de verzekeringsvoorwaarden en de redelijke uitleg daarvan, kan van de consument in meer of mindere mate voorzichtigheid worden verlangd.

[1] HR 21 september 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA:9610 en HR 11 juli 2008, ECLI:NL:HR:2008:BD1394 alsmede GC Kifid 2017-495 en GC Kifid 2018-033.

Bij de beoordeling of een verzekeraar een beroep kan doen op de normale voorzichtigheidsclausule zijn verder onder meer de volgende omstandigheden van belang: de aard van de verzekering, de aard van de omgeving, hoeveel mensen er in de (directe) omgeving van de mobiele telefoon waren, wat de afstand tot de mobiele telefoon was, alternatieve maatregelen die genomen hadden kunnen worden, omstandigheden waardoor de aandacht van de consument was afgeleid en de waarde van de mobiele telefoon.
Al het voorgaande zal geplaatst moeten worden in de sleutel van de redelijkheid.[2] Voor de beantwoording van de vraag of voldoende voorzichtigheid in acht is genomen, zijn daarom de concrete omstandigheden van het geval van belang. De commissie merkt hierbij op dat een verzekerde onder omstandigheden mag verwachten dat hij dekking heeft wanneer het verlies van de mobiele telefoon het gevolg is van een moment van onbedachtzaamheid.[3]

Uitleg van de verzekeringsvoorwaarden

3.8 Bij de beoordeling van de vraag of de verzekeraar de schade van de consument moet vergoeden, geldt als uitgangspunt wat er tussen partijen is afgesproken. Daarbij is hier van belang wat er in de verzekeringsvoorwaarden staat. De verzekeraar is in beginsel vrij om in de verzekeringsvoorwaarden te bepalen binnen welke grenzen hij dekking wil verlenen.[4] Zoals er in dit geval in de verzekeringsvoorwaarden eisen zijn gesteld waaraan moet zijn voldaan om een uitkering te krijgen. De commissie zal hierna toelichten dat niet is voldaan aan het in artikel 4 lid 2 van de voorwaarden gestelde vereiste van het in acht nemen van de 'normale voorzichtigheid'.

De onderhavige kwestie

3.9 In de voorwaarden staat dat de verzekering alleen dekking verleent als je voldoende voorzichtig met je mobiele telefoon omgaat. De consument moet zijn best doen om beschadiging, diefstal, verlies of vermissing te voorkomen. Daarbij is het uitgangspunt van de verzekeraar dat de consument redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Zo geldt conform artikel 4 lid 2 van de voorwaarden dat de consument de mobiele telefoon niet onbewaakt op een plek mag laten willen waar anderen erbij konden.

3.10 De verzekeraar heeft de schade afgewezen omdat de consument de vereiste normale voorzichtigheid onvoldoende in acht heeft genomen door de mobiele telefoon zichtbaar in een voertuig achter te laten in het centrum van Amsterdam. Voor de beoordeling van de claim heeft de verzekeraar met de volgende omstandigheden rekening gehouden.

[2] GC Kifid 2019-582 r.o. 3.9.
[3] Zie het arrest van de Hoge Raad van 11 januari 1991, Van de Wijngaard/Haagman, NJ 1991/271.
[4] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435 overweging 3.4.2.

3.11 Allereerst heeft de consument de mobiele telefoon in de auto achtergelaten zonder dat deze op slot was. Uit het proces verbaal volgt tevens dat het raam van de auto gedeeltelijk open was.

3.12 Ten tweede is de mobiele telefoon voor meer dan een paar minuten in de auto achtergelaten omdat de consument terug moest lopen naar de woning, hij naar boven moest gaan, hij de oplader moest zoeken en hij weer terug naar de auto moest lopen.

3.13 Ten derde kan er volgens de verzekeraar niet gesproken worden over een verlaagd risico op diefstal omdat de auto in een woonwijk in het centrum van Amsterdam geparkeerd stond. De straat is slechts aan één kant verlicht, zodat de consument er niet vanuit kan gaan dat er niemand op straat aanwezig was. Volgens de verzekeraar is het algemeen bekend dat je geen dure mobiele telefoon zichtbaar in een auto moet achterlaten in het centrum van Amsterdam. De consument had betere maatregelen kunnen nemen om de diefstal te voorkomen.

3.14 De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar. Het staat vast dat de consument zijn mobiele telefoon niet bij zich heeft gehouden, maar dat hij deze zichtbaar in zijn niet afgesloten auto heeft achtergelaten, waarbij tevens een raam gedeeltelijk open stond. De consument beschikte over voldoende alternatieven om diefstal van de mobiele telefoon te voorkomen. Zo had de consument zijn mobiele telefoon eenvoudigweg mee kunnen nemen. Dat er volgens de consument geen mensen op straat waren, het donker was en hij slechts op korte afstand van de telefoon was, maakt het oordeel van de commissie niet anders. Door de mobiele telefoon in het zicht achter te laten, heeft de consument het risico genomen dat de mobiele telefoon gestolen zou worden. Daarbij brengt de aard van de verzekering volgens de commissie niet met zich mee dat de consument de mobiele telefoon risicovrij zou moeten kunnen gebruiken en de 'lat' niet te hoog moet worden gelegd omdat een mobiele telefoon overal mee naartoe genomen wordt. Juist omdat een mobiele telefoon overal mee naartoe genomen wordt, mag van de consument verwacht worden dat hij de nodige voorzichtigheid in acht neemt en hij de mobiele telefoon bij zich houdt en deze niet in het zicht achterlaat in een auto. Dat de consument gekozen heeft voor de duurdere 'Top' polis maakt dit oordeel niet anders. De normale voorzichtigheidsclausule geldt voor zowel de 'Basis' polis als de 'Top' polis. Ook de waarde van de mobiele telefoon brengt niet mee dat er van de consument een mindere mate van voorzichtigheid verwacht mag worden. Bovendien is hierin geen onderscheid gemaakt door de verzekeraar.

Geen moment van onbedachtzaamheid

3.15 De consument vindt dat de verzekeraar ook dekking moet verlenen omdat de consument de auto in een moment van onbedachtzaamheid niet op slot heeft gedaan. De consument was moe en wilde snel naar huis.

3.16 Gelet op de omstandigheden van het geval, is hiervan naar het oordeel van de commissie geen sprake.

De omstandigheden die de consument aanvoert: het moe zijn en snel naar huis willen, brengen mee dat het aannemelijker is dat het een bewuste keuze was van de consument om de telefoon niet uit de auto te halen, de auto niet op slot te doen, het raam half open te laten staan en terug te rennen naar de woning van de kennis. Voornoemde omstandigheden zorgen er volgens de commissie daarom niet voor dat er sprake was van een moment van onbedachtzaamheid.

Ambtshalve toetsing

3.17 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 4 lid 2 van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.18 De commissie betreurt het dat de consument schade heeft geleden als gevolg van de diefstal. Toch leiden de voorgaande omstandigheden in onderlinge samenhang bezien tot de conclusie dat de consument niet heeft voldaan aan de normale voorzichtigheidsclausule zoals opgenomen in artikel 4 lid 2 van de voorwaarden. De verzekeraar heeft de claim van de consument dan ook mogen afwijzen.

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 bepalingen uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden (Vodafone Garant Voorwaarden)

1. Wat is verzekerd en per wanneer?

Verzekerd is het mobiele toestel dat je bij Vodafone hebt gekocht en dat op jouw polisblad staat vermeld. Waarvoor je verzekerd bent hangt af van het dekkingsniveau (Garant Basis Polis of Top polis) dat je hebt gekozen en dat je hebt aangeschaft. De verzekering gaat in op de datum dat je je mobiele toestel in ontvangst neemt.

Onder zowel de Garant Basis Polis als de Garant Top Polis ben je voor het volgende verzekerd:

(...)

Diefstal met braakschade of getuigen. *Indien jouw mobiele telefoon is gestolen met braaksporen of indien jij, of degene aan wie je jouw toestel in beheer had gegeven, getuige was van het feit dat jouw mobiele telefoon werd gestolen, zullen we het vervangen als de verzekeringsdekking geldt. Onder diefstal verstaan we het zonder jouw toestemming wegnemen van jouw mobiele toestel met de bedoeling dit permanent van jou te ontnemen. Een braakschade en getuigenis moet aantoonbaar zijn door minimaal een proces-verbaal van aangifte van de politie met vermelding hiervan.*

(...)

Alleen onder de Garant Top Polis

Onder de Garant Top Polis ben je ook nog voor de volgende risico's verzekerd:

Verlies & diefstal zonder braakschade of getuigen. Indien je verzekerd bent met de Garant Top polis, bieden we naast dekking voor diefstal met braakschade of getuigen ook dekking voor andere vormen van verlies en diefstal van je mobiele toestel. Ook voor andere vormen van diefstal en verlies geldt dat deze aantoonbaar moeten zijn door minimaal een proces-verbaal van aangifte van de politie bij diefstal of een melding bij je gemeente bij verlies.

(...)

4. Wat is niet verzekerd?

Wij bieden geen hulp en vergoede de volgende schade niet onder zowel de Garant Basis polis als de Garant Top polis:

(...)

2. Wanneer je niet goed voor jouw mobiele telefoon zorgt *– Je bent alleen gedekt als je voldoende voorzichtig met je mobiele toestel omgaat. Je moet je best doen om beschadiging, diefstal, verlies of vermissing van jouw toestel te voorkomen. Wij gaan altijd na of jij redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om het schadegeval te voorkomen. Als dat niet zo is, omdat jij bijvoorbeeld jouw mobiele toestel ergens onbewaakt liet liggen waar anderen er bij konden, dan vergoeden wij de schade niet.*

(...)