Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0737

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Datum uitspraak	29 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Assurant Europe Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 gevolmachtigde.

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. De kern

Tijdens een bezoek aan een café is de telefoon van de consument gestolen uit zijn met rits afgesloten jaszak. De jas lag naast hem op een stoel. Toen de consument het café verliet, merkte hij dat de rits van zijn jaszak openstond en de telefoon was verdwenen. Hij heeft daarop een schadeclaim ingediend bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft zijn claim afgewezen, omdat de consument onvoldoende zorg voor zijn telefoon heeft betracht. De consument is het hier niet mee eens en stelt dat de gevolmachtigde het begrip ‘voldoende zorg’ onredelijk streng toepast. De consument vordert € 1.105,-, vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 24 januari 2026, bestaande uit de verzekerde waarde van zijn telefoon. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde de claim van de consument heeft mogen afwijzen, omdat de consument redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de diefstal van zijn telefoon te voorkomen. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De schade van de consument is niet gedekt

3.1 Het staat volgens de commissie vast dat de consument zijn telefoon in een druk café in een met rits afgesloten jaszak heeft bewaard, terwijl de jas op een stoel naast hem lag. Hiermee heeft de consument onvoldoende voor zijn telefoon gezorgd, zoals omschreven is in de verzekerings-voorwaarden. Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt namelijk af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. Daarin staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken over de dekking. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1] In de verzekeringsvoorwaarden staat dat geen dekking wordt verleend als de consument niet goed zijn best heeft gedaan om schade, diefstal en verlies van zijn telefoon te voorkomen en redelijkerwijs geen betere maatregelen heeft genomen om de schade te voorkomen.[2] De commissie oordeelt dat de consument redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de diefstal te voorkomen. Bijvoorbeeld door de telefoon direct bij zich te dragen. Zeker omdat de consument zich in een drukke omgeving (een café) bevond, waar snel afleiding kan optreden en hij, wanneer hij de telefoon niet direct bij zich draagt, niet continu alert op zijn telefoon kan letten.

Het begrip 'voldoende zorg' is niet onredelijk streng toegepast

3.2 De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde het begrip 'voldoende zorg' niet onredelijk streng heeft toegepast, zoals door de consument is aangevoerd. Met voldoende zorg wordt namelijk niet bedoeld dat de consument zijn telefoon voortdurend fysiek in zijn handen heeft. Het gaat erom of de consument redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de diefstal te voorkomen. Dat had de consument kunnen doen door de telefoon bij zich te dragen.

Artikel 4.3 is niet in strijd met het consumentenrecht

3.3 Voor de beoordeling van de klacht is art. 4.3 van de voorwaarden van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het Nederlands en Europees consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Zie art. 4.3 van de Voorwaarden Odido Telefoonverzekering Zorgeloos. Dit artikel is opgenomen als bijlage bij deze uitspraak.

4. De beslissing

De klacht is ongegrond en 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 . 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/.

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 van de geschillencommissie 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 de algemene voorwaarden

Voorwaarden Odido Telefoonverzekering Zorgeloos

wereldwijd worden afgehandeld.

4. Wat is niet verzekerd

Wij bieden geen hulp en vergoeden de volgende schade niet onder de Zorgeloos polis:

mobiele toestel is vermeld.

3. Als jij niet goed voor jouw mobiele toestel zorgt – Je bent alleen gedekt als je met voldoende zorg met jouw mobiele toestel omgaat. Je moet je best doen om schade, diefstal, verlies of verlies van jouw toestel te voorkomen. Wij kijken altijd of je redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen. Is dit niet het geval, bijvoorbeeld omdat je jouw mobiele toestel onbeheerd hebt achtergelaten op een plek waar anderen bij je toestel kunnen komen, dan vergoeden we de schade niet.