Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1074

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C. Bruin, secretaris)

Datum uitspraak	22 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Assurant Europe Insurance N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

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.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft zijn mobiele telefoon verzekerd bij de verzekeraar. Tijdens zijn werk als taxichauffeur lag de telefoon in de bekerhouder van zijn taxi. Na het vervoeren van meerdere klanten ontdekte hij dat de telefoon was verdwenen. De consument vermoedt dat een passagier het toestel heeft weggenomen. De verzekeraar heeft zijn claim van € 1.300,- afgewezen, omdat de consument onvoldoende zorg voor zijn telefoon heeft betracht. De consument is het hier niet mee eens en vordert dat de verzekeraar alsnog dekking verleent. De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De schade van de consument is niet gedekt

3.1 Op grond van artikel 4.3 van de verzekeringsvoorwaarden bestaat alleen dekking als de consument met voldoende zorg met zijn mobiele telefoon omgaat.

Daarbij wordt beoordeeld of de consument redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om (onder meer) diefstal te voorkomen.[1]

3.2 Uit het dossier blijkt dat de telefoon van de consument gedurende het vervoeren van meerdere passagiers zichtbaar in de bekerhouder van de taxi lag. Daardoor was de telefoon bereikbaar voor passagiers. Voor navigatie en ritacceptatie gebruikte de consument een andere telefoon; de verdwenen telefoon betrof zijn privétoestel. Pas na het vervoeren van meerdere passagiers merkte de consument dat de telefoon was verdwenen.

3.3 Gelet op deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de consument niet de mate van zorg heeft betracht die artikel 4.3 van de verzekeringsvoorwaarden verlangt. De telefoon lag gedurende langere tijd zichtbaar en binnen bereik van passagiers, terwijl deze niet nodig was voor de uitvoering van zijn werkzaamheden. Naar het oordeel van de commissie had de consument redelijkerwijs betere maatregelen kunnen nemen om diefstal van zijn telefoon te voorkomen, bijvoorbeeld door de telefoon bij zich te dragen of door de telefoon te bewaren op een plaats die voor passagiers niet zichtbaar en niet toegankelijk was.

3.4 De consument heeft aangevoerd dat de telefoon zich wel binnen zijn handbereik bevond en dat van hem niet kan worden verwacht dat hij, tijdens zijn werkzaamheden als taxichauffeur, voortdurend op zijn telefoon let. Dat leidt niet tot een ander oordeel. Op grond van artikel 4.3 van de verzekeringsvoorwaarden is bepalend of de consument redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen nemen om diefstal te voorkomen. De commissie is van oordeel dat dit het geval is. Juist als de consument zijn aandacht tijdens zijn werkzaamheden niet voortdurend op de telefoon kon richten, had het op zijn weg gelegen de telefoon op een minder zichtbare en minder toegankelijke plaats te bewaren.

Ambtshalve toetsing

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

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Artikel 4.3 van de Voorwaarden Odido Telefoonverzekering Zorgeloos is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden Odido Telefoonverzekering Zorgeloos

4. Wat is niet verzekerd
Wij bieden geen hulp en vergoeden de volgende schade niet onder de Zorgeloos polis:

(...)

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.

(...)