

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2025-0880

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

|                 |                                                                                  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 5 november 2025                                                                  |
| Klacht van      | De consument                                                                     |
| Tegen           | Chubb European Group SE, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                                   |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                              |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden                 |

### Samenvatting

Telefoonverzekering. De consument is zijn mobiele telefoon verloren in een park. Hij heeft dit gemeld bij de verzekeraar en aangegeven dat de telefoon waarschijnlijk uit zijn zak is gevallen en heeft hiervan aangifte gedaan. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat verlies van de telefoon geen verzekerde gebeurtenis is. De consument heeft hierop zijn melding en aangifte gewijzigd, omdat hij bewijs had dat de telefoon was gestolen. De verzekeraar heeft de consument aan zijn eerste verklaring gehouden en zijn standpunt gehandhaafd. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de claim op deze grond mocht afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering 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; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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 telefoonverzekering (hierna: de verzekering) met ingangsdatum 24 mei 2024. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden 'Polisvoorwaarden TM0008 - TM0009' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 Op 17 maart 2025 heeft de consument schade door verlies van zijn telefoon geclaimd op de verzekering. De consument heeft hierover het volgende verklaard:

*“Datum incident: 17-3-2025. Of dat hij uit mijn zak gestolen is, of dat hij uit mijn zak gevallen is en meegenomen is. ik had een wijde broek aan waardoor ik het niet snel voelde.”*

- 2.3 Een klasgenoot van de consument heeft namens de consument aangifte gedaan op 21 maart 2025. In de verklaring staat dat de consument zelf aangifte doet via de DigID van zijn klasgenoot. De consument heeft aangifte gedaan van verlies van zijn telefoon. Hij heeft verklaard dat zijn telefoon (waarschijnlijk) uit zijn zak gevallen is.

- 2.4 Op 26 maart 2025 heeft de verzekeraar de claim afgewezen, omdat geen sprake is van diefstal, maar van verlies.

- 2.5 Op 3 april 2025 heeft de consument in persoon bij de politie zijn aangifte aangevuld/gewijzigd. Hierin heeft de consument het volgende verklaard:

*“In mijn verklaring gaf ik aan dat ik mijn telefoon was verloren. Ik heb nu voldoende bewijs dat ik zeker weet dat mijn telefoon is weggenomen. Ik wil hierbij graag de aanvullende bewijzen aanleveren dat mijn verklaring ondersteunt. Ik heb namelijk twee screenshots van de locatie gegevens van mijn telefoon. Het eerste screenshot toont aan dat de telefoon met nog 65% batterij op locatie is uitgeschakeld. Dit was maandag 17 maart 2025 om 15:22 uur. Op dit screenshot kun je zien dat mijn telefoon dichtbij de [straatnaam] ter hoogte van perceel 64-90 te Utrecht ligt. Op het tweede screenshot, gemaakt 23 uur later, toont dat de telefoon nog steeds op dezelfde locatie ligt en uitgeschakeld is. Ik vind dit voldoende bewijs dat mijn telefoon is weggenomen met als doel deze onder zich te houden. Ik heb contact gehad met de gemeente en zij hebben mij toen verwezen naar I lost. Op deze site stond mijn telefoon ook niet. Ik heb contact gehad met mijn verzekering en zij adviseerde mij om een aanvullende verklaring af te leggen bij de politie.”*

De aanvullende aangifte heeft de consument op 10 april 2025 doorgestuurd naar de verzekeraar. De verzekeraar heeft hierop gereageerd, maar deze reactie is niet opgenomen in het schriftelijke dossier. De verzekeraar heeft de afwijzing gehandhaafd.

- 2.6 De consument kan zich niet neerleggen bij het standpunt van de verzekeraar en heeft een klacht ingediend bij Kifid.

*De klacht en de vordering*

- 2.7 De consument vordert dekking voor zijn schadeclaim onder de verzekering. Hij licht zijn standpunt nader toe.

- 2.8 Vanaf de eerste aangifte was al duidelijk dat de telefoon gestolen is. Dit is niet goed in de eerste aangifte komen te staan, omdat deze is gedaan door de klasgenoot van de consument. De consument heeft zijn telefoon tweemaal gebeld. De eerste keer ging de telefoon over, maar de tweede keer ging deze direct naar de voicemail. Dit duidt erop dat de telefoon is uitgezet.
- 2.9 Twee schermafbeeldingen van de locatiegegevens van de telefoon tonen aan dat de telefoon is uitgeschakeld met 65% batterij en na 23 uur ook niet meer is aangezet. Dit bewijst dat sprake is van diefstal. Op basis van deze informatie is de aangifte aangepast. Omdat sprake is van diefstal, valt de schade onder de dekking van de verzekering.

#### *Het verweer*

- 2.10 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de claim van de consument onder de dekking van de verzekering valt. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval. Zij licht haar oordeel nader toe.

#### *Juridisch kader*

- 3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.<sup>1</sup>
- 3.3 Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) is van belang. Daarin is bepaald dat de partij die zich beroept op de door haar gestelde feiten (in dit geval stelt de consument dat sprake is van een diefstal), deze feiten zal moeten bewijzen, wanneer deze door de wederpartij (in dit geval de verzekeraar) gemotiveerd worden betwist.

#### *De consument heeft niet aangetoond dat sprake is van diefstal*

- 3.4 Tussen de consument en de verzekeraar bestaat geen discussie over dat de verzekering geen dekking biedt voor verlies van de telefoon, maar dat sprake moet zijn van diefstal.

---

<sup>1</sup> HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

- 3.5 De verzekeraar verweert zich tegen het standpunt van de consument dat sprake is van diefstal. In zowel de claimmelding als de eerste aangifte geeft de consument aan dat de telefoon uit zijn broekzak is gevallen en daarom sprake is van verlies/vermissing. Na de afwijzing heeft de consument zijn verklaring aangepast. Overeenkomstig artikel 7.1.5 van de voorwaarden (bijlage) houdt de verzekeraar de consument aan zijn eerste verklaring.
- 3.6 De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar. Het aangeleverde bewijsmateriaal (de schermafbeeldingen) vormt geen aanleiding om aan te nemen dat de verklaringen van de consument op het meldingsformulier en de eerste aangifte onjuist zijn. Hiermee is niet aangetoond dat de mobiele telefoon van de consument gestolen is. In dat geval mag de verzekeraar, mede op grond van de voorwaarden, uitgaan van de eerste verklaring van de consument. Hierin heeft de consument verklaard dat de telefoon uit zijn zak is gevallen. De verzekeraar mocht uitgaan van verlies van de telefoon.
- 3.7 De stelling van de consument dat deze verklaring op een moment van hoge emotie is gedaan en de aangifte bovendien niet door hem is ingevuld, kan hem niet baten. Uit de aangifte blijkt dat de consument zelf aangifte heeft gedaan via de DigID van zijn klasgenoot. Bovendien is dezelfde verklaring in zowel de aangifte als in de schademelding gegeven.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 7.1.5 van de voorwaarden 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*

- 3.9 Gelet op het voorgaande heeft de verzekeraar de claim van de consument mogen afwijzen. De klacht is ongegrond.

#### 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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden**

### **Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering**

*“De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.”*

### **Artikel 7.1.5 van de verzekeringsvoorwaarden**

*“In geval van een claim bent u verplicht om de correcte reden van de gebeurtenis en de exacte aanleiding voor de claim aan ons bekend te maken. Bij beoordeling van een claim houden wij slechts rekening met de eerstgenoemde reden en aanleiding voor de claim en derhalve niet met navolgende varianten hierop.”*