

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0217

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	4 maart 2026
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

Samenvatting

Dekkingsgeskil. De consument heeft bij de verzekeraar een verzekering voor haar mobiele telefoon gesloten. In de door haar gekozen dekkingssomschrijving is een uitsluiting opgenomen voor diefstal zonder braakschade of getuigen, waaronder zakkenrollerij. De consument heeft een claim ingediend bij de verzekeraar in verband met diefstal van haar mobiele telefoon uit haar jaszak op 16 mei 2025. Op het claimformulier heeft de consument onder meer gemeld dat het om zakkenrollen gaat tijdens een metrorit. De consument heeft bij melding van het incident bij de lokale autoriteiten verklaard achteraf te hebben ontdekt dat haar telefoon verdwenen was. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de claim heeft mogen afwijzen op grond van de dekkingssuitsluiting. De klacht van de consument 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de aanvulling op de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de reactie van de consument op de dupliek.
- 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 aankoop van haar mobiele telefoon een Vodafone Verzekering voor Mobiele Toestellen, Garant Basis, gesloten. In de toepasselijke voorwaarden, de Voorwaarden Vodafone Verzekering voor Mobiel Toestellen-Versie: 1 februari 2021, wordt voor de dekking onderscheid gemaakt tussen de Garant Basis-dekking en de Garant Top-dekking.
- 2.2 In hoofdstuk 4 van de verzekeringsvoorwaarden is onder meer het volgende bepaald:
“Onder de Garant Basis polis bieden wij verder geen hulp en vergoeden wij ook niet de volgende schade:
1. **Verlies van jouw mobiele toestel**
 2. **Diefstal zonder braakschade of getuigen-Het (onverklaarbaar) verdwijnen van jouw mobiele toestel door bijvoorbeeld zakkenrollerij en waarbij jij of diegene aan wie jij het mobiele toestel in beheer hebt gegeven niet bewust ziet dat de diefstal plaatsvindt, of bij diefstal van jouw mobiele telefoon die niet aantoonbaar is door braaksporen. (...)**
- 2.3 De consument heeft op 19 mei 2025 een claim ingediend in verband met diefstal van haar mobiele telefoon uit haar jaszak op 16 mei 2025. Op het claimformulier heeft de consument onder meer het volgende ingevuld:
“(…)
Diefstal
Van Persoon-zakkenrollen
(…)
On Friday 16//05 while I was in Paris for my work, my iPhone 1 , number [nummer iPhone] was stolen. I was riding the subway with friends when I realized that the device had been taken from the pocket of my jacket. I reported the incident to the local authorities shortly after it happened and provided them with an alternative active phone number, in case that they needed to contact me or were able to track the device. I kindly ask that information be taken into account for the insurance claim process. Sincerely.”
- 2.4 De consument heeft de diefstal ter plaatse gemeld bij de politie en zij heeft ter ondersteuning van haar claim deze melding in de vorm van een “Declaration de main courante” van 18 mei 2025 overgelegd, waarin onder meer de volgende verklaring van de consument is opgenomen:
“(…)
- *“J’avais mon téléphone IPHONE 14 dans la poche droite de ma veste-
-En descendant à la station (...) j’ai remarqué que mon téléphone portable avait disparu
(...)”*
Bovenaan het document staat vermeld:
“Motif: Vols à la tire”.

2.5 Op 20 mei 2025 heeft de verzekeraar de claim afgewezen onder verwijzing naar hoofdstuk 4 van de verzekeringsvoorwaarden.

2.6 Op 21 mei 2025 heeft de consument bij de verzekeraar een klacht ingediend, waarop de verzekeraar bij brief van 22 mei 2025 als volgt heeft geantwoord:

(...)

U beschikt over een Garant Basis-verzekering in combinatie met uw Vodafone-abonnement. Binnen deze polis is schade als gevolg van diefstal zonder braaksporen of getuigen uitgesloten van dekking. (...).

Volgens uw verklaring vond het incident plaats op vrijdag 16 mei 2025 in Parijs, tijdens een werkbezoek. U reisde met vrienden per metro en had het toestel in uw jaszak. Na de rit merkte u dat het toestel verdwenen was.

(...)

Op basis van uw verklaring en het proces-verbaal [de melding] concluderen wij dat er geen sprake is van braakschade of een getuige die de diefstal heeft waargenomen. Daarmee voldoet het incident niet aan de voorwaarden voor dekking onder de Garant Basis-polis."

De klacht en de vordering

2.7 De consument vordert van de verzekeraar dat deze de kosten van vervanging van de gestolen iPhone 14 door haar begroot op € 936,--, vergoedt. Volgens de consument is hiervoor dekking op de door haar gesloten verzekering, omdat voldaan is aan de daarin gestelde voorwaarden. Zo heeft de consument zo spoedig mogelijk melding gemaakt van de diefstal bij de lokale autoriteiten en de schadeclaim tijdig bij de verzekeraar ingediend. Het recht op vergoeding door de verzekeraar is verder terug te voeren op het Wetboek van Strafrecht, waarin is bepaald dat diefstal strafbaar is en slachtoffers recht hebben op compensatie.

Het verweer

2.8 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd. De consument heeft op basis van de bij het sluiten van de verzekering verstrekte informatie, te weten het zogeheten Insurance Product Information Document (IPID), de verzekeringsvoorwaarden en de toelichting op deze documenten in de Vodafone winkel, bewust gekozen voor de Garant Basis Polis en niet voor de Garant Top Polis. Hierdoor wordt de consument geacht op de hoogte te zijn van de in de voorwaarden opgenomen uitsluiting van diefstal zonder braakschade of getuige, zoals in het geval van zakkenrollerij. Bij de schademelding heeft de consument geen melding gemaakt van getuigen of braakschade en heeft dit ook niet gedaan bij de melding bij de lokale autoriteiten. Dit betekent dat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is van een gedekte gebeurtenis in de zin van de verzekering.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of voor de door de consument geclaimde schade dekking bestaat op de Garant Basis polis. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht haar oordeel hierna toe.
- 3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling vormen de polis en de verzekeringsvoorwaarden, in de onderhavige kwestie de Voorwaarden Vodafone Verzekering voor Mobiel Toestellen-Versie: 1 februari 2021. Bij de door de consument gekozen dekking van de Basis Garant polis is onomwonden in de daarvoor geldende voorwaarden te lezen dat voor diefstal zonder braakschade of getuigen, waaronder zakkenrollerij, geen dekking bestaat onder de polis.
- 3.3 Het staat de verzekeraar vrij om aan de hand van de verzekeringsvoorwaarden de grenzen aan te geven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ De consument was op de hoogte althans werd geacht op de hoogte te zijn van de dekkingsomschrijving van de door haar gekozen verzekering en wist althans behoorde te weten dat schade door zakkenrollerij uitgesloten was van de door haar gekozen dekking.
- 3.4 Uit de eigen verklaring van de consument bij de schademelding van 19 mei 2025 en de melding bij de politie van 18 mei 2025 blijkt dat de consument pas na het verdwijnen/het verlies van haar telefoon ontdekte dat deze niet meer in haar jaszak zat. De verzekeraar heeft bij de dekkingsbeoordeling terecht mogen uitgaan van deze eigen verklaringen van de consument en kunnen concluderen dat voor de geclaimde schade geen dekking is onder de polis. Voor de dekking op de verzekering, zijn de polis en de verzekeringsvoorwaarden doorslaggevend. Het argument van de consument dat de door haar gestelde diefstal als strafbaar feit is opgenomen in het Wetboek van Strafrecht, kan dan ook niet tot een andere uitkomst leiden.
- 3.5 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

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/. 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/.

¹ HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326, r.o. 3.4.2.

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