

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-095  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.C.Y. van de Griendt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 juni 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ACE European Group Limited, gevestigd te Rotterdam,  
verder te noemen “Verzekeraar”  
Datum uitspraak : 6 februari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Bewijslast op verzekerde: gedekte gebeurtenis, liquidatietarief. Consument meldt bij Verzekeraar een schade aan haar telefoon. Verzekeraar weigert uitkering omdat consument geen schadevoorzak kan noemen. De Commissie is van oordeel dat Consument heeft aangetoond - door de vaststelling van een derde van het defect aan de telefoon - dat de beschadiging een door de verzekering gedekte gebeurtenis is. Met de vaststelling van de schade heeft consument impliciet een schadevoorzak aangegeven, namelijk contact met water. Het verweer van Verzekeraar dat zij in haar belang is geschaad door het niet kunnen benoemen van een schadevoorzak slaagt derhalve niet. De vordering van Consument wordt toegewezen.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van Verzekeraar d.d. 14 december 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft voor haar Apple Iphone 6 64GB (hierna: “het toestel”) bij Verzekeraar een ACE Toestelverzekering (hierna: “de Verzekering”) gesloten. Consument heeft haar toestel verzekerd tegen onder andere val-, stoot- en waterschade. In de toepasselijke Polisvoorwaarden TM0001 – TM0002 (hierna: “de Voorwaarden”) is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

### **“1. Definities van termen**

(...)

**Schadelbeschadiging** Wanneer onverwachte en onvoorziene schadevoorvallen, zoals vallen, brand of contact met water, het kapot gaan of het niet meer correct werken van het apparaat veroorzaken.

(...)

### **3 Verzekerde gebeurtenissen en aanspraken**

#### **3.1 Schade, storing en diefstal**

Indien uw apparaat beschadigd is, storing heeft of is gestolen, zullen wij te onzer beoordeling en met inachtneming van onderstaande voorwaarden, condities en uitsluitingen:

1. het apparaat vervangen door een zelfde type apparaat of een apparaat met gelijkwaardige specificaties; of

2. indien een dergelijke vervanging in het uiterste geval niet mogelijk is, het apparaat op onze kosten repareren.

(...)

### **5. Uitsluitingen**

#### **5.1 Verzekeringsuitsluitingen**

Onder deze verzekering is niet gedekt:

(...)

3. Schade als gevolg van slijtage, roest of oxidatie, die niet toerekenbaar is aan een onverwachte of onvoorziene gebeurtenis.

(...)

### **7 De claim**

#### **7.1 Uw verplichtingen in geval van een claim**

Na een verzekerde gebeurtenis waarvoor u een claim wilt indienen, heeft u de volgende verplichtingen:

(...)

5. 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 volgende varianten hierop.

(...)

## **7.2 Gevolgen niet nakomen van uw verplichtingen**

Indien u één of meer van de verplichtingen genoemd onder artikel 7.1. niet of niet tijdig nakomt en:

- wij daardoor in een redelijk belang zijn geschaad, of
- de niet (tijdige) nakoming gebeurde met opzet om ons opzettelijk te misleiden, bijvoorbeeld door een opzettelijke onjuiste weergave van de relevante feiten, tenzij u kunt aantonen dat de misleiding dermate licht was dat deze het (gehele) verval van recht op uitkering niet rechtvaardigt, dan vervalt op die grond uw recht op uitkering onder deze polis.”

- 2.2 Op 15 maart 2016 heeft Consument bij Verzekeraar een schade gemeld aan haar toestel. Consument heeft bij het melden van de schade geen incident gemeld waardoor de schade is ontstaan.
- 2.3 Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument op 15 maart 2016 afgewezen omdat Consument niet heeft voldaan aan haar verplichting om aan te geven welk schadevoorval zich heeft voorgedaan. Hierdoor heeft Verzekeraar niet kunnen vaststellen of er sprake is van een gedekte storing of schade/beschadiging.
- 2.4 Consument heeft op 22 maart 2015 haar toestel laten onderzoeken bij de Apple Genius Bar. In het rapport van de Apple Genius Bar staat onder meer het volgende:

### **“Probleembeschrijving/-diagnose**

*Issue: Klant geeft aan dat het toestel niet aan gaat.*

*Steps to Reproduce: Toestel gaat niet aan, laadt niet op, wordt niet gezien in iTunes.*

*Cosmetic Condition: Gebruikssporen rondom, rijstkorrel uit de dock connector gehaald.*

*Proposed Resolution: Aangeraden het toestel nu voor max 20 min aan een lader te houden. Heeft niet geholpen. Bij een inspectie van de binnenkant zijn er sporen van vochtschade gevonden. Hier kan het toestel alleen buiten garantie service krijgen. Vochtschade is niet te herstellen en is een vervanging van het hele apparaat nodig.*

- 2.5 Consument heeft op 29 maart 2016 een klacht ingediend tegen de afwijzing van haar schadeclaim. Verzekeraar heeft Consument op 29 maart 2016 geïnformeerd dat zij de schadeclaim terecht heeft afgewezen en zij haar eerder ingenomen standpunt handhaaft.

## **3. Vordering, klacht en verweer**

### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert het bedrag van € 309,00 ter vervanging van haar toestel door eenzelfde type toestel en € 450,00 voor kosten aan juridische bijstand.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de Verzekering.

- De schade aan het toestel van Consument is zonder duidelijk voorval of reden ontstaan zodat Consument geen schadevoorval kan benoemen waardoor de (vocht)schade aan het toestel is ontstaan. Het niet kunnen noemen van een schadevoorval bewijst temeer dat er sprake is onvoorziene en onverwachte schade.
- Consument is verzekerd voor onvoorziene en onverwachte vochtschade zodat Verzekeraar de schade aan haar toestel moet vergoeden. Bovendien heeft haar schademelding conform de Voorwaarden van Verzekeraar plaatsgevonden.
- Consument betwist dat zij op de hoogte was van de vochtschade. Dat een rijstkorrel in het toestel is gevonden, maakt dit niet anders. Consument is namelijk werkzaam in een sushirestaurant waardoor het mogelijk is dat door het klaarmaken van de sushi een rijstkorrel in haar broekzak zat en deze vervolgens in haar toestel terecht is gekomen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Op basis van de Voorwaarden dient vochtschade aan het toestel door een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis te zijn veroorzaakt. Consument heeft geen schadevoorval genoemd die tot het ontstaan van het defect heeft geleid zodat de schade aan het toestel niet is veroorzaakt door een onvoorziene en onverwachte gebeurtenis en de geclaimde schade niet onder de dekking van de Verzekering valt.
- Door het niet kunnen benoemen van een schade-incident heeft Verzekeraar niet kunnen toetsen of er sprake is van de onder artikel 5.1.3 van de Voorwaarden genoemde uitsluitingen. Hierdoor is Verzekeraar in zijn redelijk belang geschaad. Verzekeraar is hierbij gehouden zich te baseren op de eerste reden en aanleiding van de schadeclaim.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie zal de vordering van Consument beoordelen op basis van de tussen partijen gesloten Verzekering en de op die verzekeringsovereenkomst van toepassing zijnde Voorwaarden.
- 4.2 Ter afwijzing van de vordering van Consument stelt Verzekeraar dat de schade aan het toestel van Consument niet gedekt is, omdat Consument geen schadevoorval kan noemen. Hierdoor heeft Verzekeraar niet kunnen toetsen of sprake is van een van de in de Voorwaarden genoemde uitsluitingen. Uit art. 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgt dat de partij die zich beroept op rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten deze dient te bewijzen, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit. Derhalve dient Consument te bewijzen dat de schade die zij claimt is veroorzaakt door een door de verzekering gedekte gebeurtenis.

Op grond van artikel 3 jo. artikel 1 van de Voorwaarden zijn onvoorziene en onverwachte schadevoorvallen, zoals contact met water in beginsel gedekt. Door een derde is vastgesteld dat het defect aan het toestel is veroorzaakt door vochtschade. Hieruit volgt naar het oordeel van de Commissie dat er sprake is van een onvoorzien en onverwacht schadevoorval nu de door de Apple Genius Bar vastgestelde vochtschade impliceert dat er sprake is geweest van contact met water, een expliciet in artikel 1 van de Voorwaarden genoemd voorbeeld van een onverwacht en onvoorzien schadevoorval. Dit brengt mee dat de beschadiging aan het toestel van Consument een verzekerde gebeurtenis is in de zin van artikel 3 jo. artikel 1 Voorwaarden.

- 4.3 Door Verzekeraar is nog als verweer gevoerd dat hij in zijn redelijk belang is geschaad door het feit dat Consument geen incident, gebeurtenis of exacte aanleiding voor de claim heeft kunnen benoemen met als gevolg dat hij niet heeft kunnen onderzoeken of er sprake is van onder meer de dekkingsuitsluitingsgrond als genoemd in artikel 5.1.3 van de Voorwaarden. Niet-nakoming in dezen brengt op grond van art. 7.2 van de Voorwaarden verval van het recht op uitkering onder de polis mee. Naar het oordeel van de Commissie faalt dit verweer nu – zie r.o. 4.2 – Consument door het inbrengen van de vaststelling van de Apple Genius Bar dat er sprake is geweest van vochtschade impliciet ook een gebeurtenis heeft aangegeven, te weten contact met water. Nu Verzekeraar niet heeft aangegeven welke andere dekkingsuitsluitingsgronden nog meer zouden kunnen spelen kan een mogelijke schending van het redelijk belang van Verzekeraar met betrekking tot die gronden niet door de Commissie worden vastgesteld.
- 4.4 De conclusie is dat de vochtschade aan het toestel van Consument onder de dekking van de Verzekering valt zodat Verzekeraar op basis van artikel 3 jo. artikel 1 van de Voorwaarden het toestel door een zelfde type toestel of een toestel met gelijkwaardige specificaties moet vervangen of de kosten om het toestel te repareren moet vergoeden. Verzekeraar heeft zulks nagelaten zodat hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Verzekering. Verzekeraar dient Consument schadeloos te stellen en een bedrag van € 309,00 aan Consument te vergoeden.
- 4.5 Nu de Commissie de vordering van Consument voor vergoeding van de kosten ter vervanging van haar toestel toewijst, oordeelt de Commissie dat de kosten die Consument heeft moeten maken voor de procedure bij Kifid voor vergoeding in aanmerking kunnen komen. Deze kosten worden berekend aan de hand van het Liquidatietarief Kifid (kostenvergoeding voor rechtsbijstand) behorende bij artikel 44.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid).

De Commissie zal derhalve – op basis van één procespunt voor de gehele schriftelijke fase - een bedrag van € 50,00 toewijzen aan kosten van bijstand in de Kifid procedure. Het meer of anders gevorderde wijst de Commissie af.

#### **4 Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 359,00.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*