

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-407 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. van Pelt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 juni 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ACE European Group Limited, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 24 december 2015  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument meldt een schade aan haar telefoon bij Verzekeraar. Verzekeraar weigert uitkering omdat consument geen schadeveroorzakend evenement kan noemen. De klacht wordt toegewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft per 16 januari 2014 een telefoonverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn van toepassing de Polisvoorwaarden TM0001 - TM0002 (hierna: de Voorwaarden). In deze Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende.

#### **“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 toestel 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 toestel of een toestel met gelijkwaardige specificaties;  
of

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

Deze verzekering geeft geen recht op uitkeringen in geld.

(...)

## **5 Uitsluitingen**

### **5.1 Polisuitsluitingen**

Het volgende valt niet onder deze verzekering:

1. Het bedrag, zoals is opgenomen op de polis, dat door u betaald moet worden voor iedere succesvolle claim (het eigen risico).

2. Cosmetische schade inclusief krassen of het afbladderen van de lak of gladde oppervlakken of enige andere schade die de correcte werking van het apparaat niet beïnvloedt.

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

(...)

5. Alle kosten waarvoor de fabrikant, leverancier of verkoper aansprakelijk is krachtens hun standaard contractuele verplichtingen, inclusief de van toepassing zijnde fabrieksgarantie.

(...)

9. Alle schade, storing of diefstal die wordt veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid door u of iemand aan wie u toestemming heeft gegeven om het apparaat te gebruiken.”

2.2 In het verzekeringsoverzicht dat is verstrekt bij het sluiten van de verzekering staat onder meer het volgende.

“Hieronder vind je een overzicht van de door jou afgesloten toestelverzekering. Heb je nog vragen, kijk dan op [www.t-noblle.nl/telefoon/toestelverzekering](http://www.t-noblle.nl/telefoon/toestelverzekering) voor de polisvoorwaarden en alle informatie over wat te doen bij schade aan of diefstal van je toestel.

### **Dit is de zekerheid van ACE:**

#### **Dekking**

Val-, stoot- en waterschade”

2.3 Op 23 december 2014 heeft Consument telefonisch een schade aan haar toestel gemeld bij Verzekeraar. In de administratie van Verzekeraar staat over de schademelding het volgende: “How the damage occurred?”

Klant had problemen met het toestel heeft het toestel teruggezet naar fabrieksinstellingen. Toestel start dan normaal opnieuw op klant heeft het toestel aan de lader gelegd de hele nacht maar het toestel reageert nergens op. Niet gevallen/gestoten/waterschade. Geen uiterlijke schade buiten gebruikerssporen. Bereikbaar op (...)”

2.4 Consument is op aanraden van Verzekeraar dezelfde dag naar [telefoonprovider] gegaan om te laten onderzoeken of de schade onder de garantie viel. Op het formulier van [telefoonprovider] staat onder meer het volgende.

“Klachtomschrijving: toestel gaat niet meer aan. nadat mevrouw het toestel naar fabrieksinstellingen heeft gezet

Zichtbare gebruikersschade: lakschade op de achterkant van het toestel. op het frame is geen valschade te constateren, achterkant valt uit het niets eraf in winkel.”

2.5 De [telefoonprovider] heeft op 29 december 2014 het volgende geschreven.

*“Onze gecertificeerde technici hebben jouw toestel grondig nagekeken en uitvoerig getest. Helaas kunnen wij jouw toestel niet voor je repareren. Uit grondig onderzoek blijkt namelijk dat het defect aan jouw toestel is veroorzaakt door vochtschade. Vochtschade valt niet binnen de fabrieksgarantie van je toestel.”*

2.6 Op 2 januari 2015 heeft Consument zich opnieuw tot Verzekeraar gekeerd. In de administratie van Verzekeraar staat over de schademelding het volgende:

*“How the damage occurred?*

*Klant had problemen met het toestel heeft het toestel teruggezet naar fabrieksinstellingen. Toestel start dan normaal opnieuw op klant heeft het toestel aan de lader gelegd de hele nacht maar het toestel reageert nergens op. Niet gevallen/gestoten/waterschade. Geen uiterlijke schade buiten gebruikerssporen. Bereikbaar op (...) || tst ligt wel eens op de badkamer, klant neemt tst overal mee naar toe. tst ligt dan op de wastafel, badkamer is wel een redelijk bestoemd door warm douchen/badden, klant veegt tst wel steeds droog en locatie op badkamer (wastafel) ook. tst is nooit in direct contact geweest met flinke hoeveelheid water, alleen stoom/ soms een druppel.”*

2.7 Consument heeft vervolgens een Schade beoordelingsformulier ingevuld. Hierop staat onder meer het volgende.

*“Schade gemeld: 02-01-2015*

*Verzekerd toestel: [merk toestel] zwart (...)*

*Hartelijk dank voor het indienen van uw schade claim. U heeft het laatste onderdeel van de schadebeoordeling bereikt. Er is reeds vastgesteld dat uw claim in principe voldoet aan de polisvoorwaarden van uw ACE Toestelverzekering. Wij verzoeken u vriendelijk dit formulier in te vullen zodat wij de schade aan uw toestel kunnen inspecteren met behulp van een technisch onderzoek en uw claim aan een definitieve schadebeoordeling kunnen onderwerpen.*

***Wat moet u nu nog doen?***

*Ter ondersteuning van het technische onderzoek, en om ervoor te zorgen dat dit spoedig en zonder vertraging kan verlopen, verzoeken wij u vriendelijk om:*

- 1. dit formulier te printen*
- 2. alle vragen/velden in te vullen en voor akkoord te ondertekenen*
- 3. ons te bellen op +31 (0) 348 46 28 13 om een afspraak te maken met onze koerier om dit formulier en uw toestel op te halen op een dag en locatie wanneer het u het beste uitkomt.*

*(...)*

*Wat gebeurt er nadat uw toestel is opgehaald?*

- Uw toestel wordt de volgende dag door ons geïnspecteerd op basis van de reeds door u verstrekte informatie over het schade incident en de informatie op dit formulier.*
- Indien uw claim wordt geaccepteerd, ontvangt u diezelfde dag per email van ons een online link waarmee u een afspraak kunt inplannen om uw vervangende toestel te laten leveren.*
- Levering kan plaatsvinden binnen 24 uur nadat uw claim door ons is geaccepteerd, dan wel een ander moment indien dat u beter uitkomt.*
- Indien de geconstateerde schade aan uw toestel niet overeenkomt met de door u verstrekte informatie wordt uw claim afgewezen en uw beschadigde toestel aan u geretourneerd.*

*(...)*

***Informatie met betrekking tot uw claim*** - De door u verstrekte gegevens tijdens de Initiële claimmelding over het schade-incident hebben wij vastgelegd in uw claim dossier. Om een zo snel

mogelijke inspectie van uw toestel mogelijk te maken, vragen wij u echter vriendelijk de belangrijkste informatie hieronder nogmaals samen te vatten:

**Wanneer raakte uw toestel beschadigd (datum)?** 23-12-2014

**Waarvoor is de schade aan uw toestel ontstaan? Graag een korte omschrijving van de schade-oorzaak.**

Vochtschade

Op badkamer met water in contact gekomen

**Informatie met betrekking tot de schade** –Gebruikt u a.u.b. de aangegeven ruimten om de schade aan uw toestel zo volledig mogelijk te beschrijven. Volledige informatie verstrekking helpt ons de schade-beoordeling snel uit te voeren. Onvolledige of tegenstrijdige informatie kan afwijzing van uw claim tot gevolg hebben.

**Graag kort en puntsgewijs beschrijven hoe de werking van uw toestel door de schade wordt beïnvloed:**

Toestel gaat niet meer aan door vochtschade

**Interne schade:** Indien van toepassing, graag hieronder aankruisen welke inwendige schade(s) veroorzaakt zijn door de schadeveroorzakende gebeurtenis (meerdere interne schades mogelijk):

x Toestel gaat niet meer aan (...)

x Water-Vochtschade”

2.8 In de logging van Verzekeraar staat onder meer het volgende.

“1/6/2015 10:39:49 AM: Klant wil een afspraak inplannen voor het ophalen van haar kapotte toestel, maar claim is nog niet goedgekeurd. Mail naar TL gestuurd.

1/6/2015 12:37:46 PM: Klant belt op status claim dgg dat claim op dit moment nog in behandeling is.

1/6/2015 12:56:07 PM: navraag support. Claim afgewezen op slijtage.”

2.9 Op 16 januari 2015 heeft Verzekeraar de claim afgewezen. Verzekeraar schrijft onder meer het volgende.

“Op basis van de door u verstrekte informatie over het schade-incident hebben wij kunnen vaststellen dat de schade aan uw apparaat valt onder cosmetische schade, in de zin van gebruikerssporen welke het functioneren van de apparaat niet beïnvloedt, of slijtage welke niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis. In overeenstemming met de algemene verzekeringsvoorwaarden van ACE, paragraaf 5.1.2 en/of 5.1.3 'Polisuitsluitingen', kunnen wij daarom uw claim helaas niet toekennen.”

2.10 Op 19 januari 2015 heeft Consument bezwaar gemaakt tegen de afwijzing. Hierin staat onder meer het volgende.

“Op 2 januari heb ik opnieuw contact opgenomen met Ace en mijn toestel weer aangemeld (claim [nr.1]) en heb van uw medewerker het collect en inspectformulier ontvangen per e-mail.

Doordat uw medewerker een fout maakte met het rapporteren heeft hij een nieuwe claim aangemaakt([nr.2]) met de mededeling dat alles in orde zou komen omdat vochtschade wel onder de polisvoorwaarden valt. Echter toen ik een ophaalafspraak wilde maken, kreeg ik opeens te horen dat de claim nog niet beoordeeld was!!!!!!! vreemd want ik had wel het formulier ontvangen.

De medewerker beloofde mij dezelfde dag nog contact met mij op te nemen echter na 10 dagen had ik nog steeds niks vernomen.

*Ik heb 16 januari opnieuw contact met u opgenomen en weer kreeg ik te horen dat er nog steeds geen actie ondernomen was, en heeft uw medewerker een geschil geopend. Tot mijn hele grote verbazing kreeg ik enkele uren latere een brief claim afkeur en hier ga ik absoluut niet mee akkoord.”*

- 2.11 Op 28 januari 2015 heeft Verzekeraar onder meer het volgende geschreven.  
*“De ACE Toestelverzekering biedt dekking tegen schade welke plotseling is ontstaan door een schadeval zoals vallen, stoten of contact met water, hetgeen de werking van het toestel zoals door de fabrikant bedoeld, belemmert.  
Op basis van de door u verstrekte informatie over het schade-incident hebben wij kunnen vaststellen dat de schade aan uw apparaat valt onder cosmetische schade, welke het functioneren van de apparaat niet beïnvloedt, of slijtage welke niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis. In overeenstemming met de algemene verzekeringsvoorwaarden van ACE, paragraaf 5.1.2 en/of 5.1.3 'Polisuitsluitingen', kunnen wij daarom uw claim helaas niet toekennen.”*
- 2.12 Op 7 februari 2015 heeft Consument wederom bezwaar gemaakt tegen de afwijzing.
- 2.13 Op 23 maart 2015 heeft Consument per e-mail aan Verzekeraar geschreven dat zij geen reactie heeft ontvangen terwijl 6 weken zijn verstreken.
- 2.14 Op 14 mei 2015 heeft Consument nogmaals per e-mail Verzekeraar geschreven dat zij nog steeds geen reactie heeft ontvangen en telefonisch niet te woord wordt gestaan door de claimbehandelaar en niet wordt teruggebeld.

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

#### *Vordering*

3.1 Consument vordert nakoming van de Verzekering, te weten een nieuwe telefoon. Daarnaast vordert Consument een vergoeding voor de gemaakte kosten bij [telefoonprovider] ad € 36,20 en premierestitutie voor de maanden dat het telefoontoestel defect is.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Op grond van artikel 3 van de Voorwaarden is de telefoon van Consument verzekerd voor schade. Er is sprake van schade in de zin van artikel 1 van de Voorwaarden. De telefoon heeft schade door contact met water. Consument nam het toestel mee naar de badkamer en daar zal het toestel met water in aanraking zijn gekomen en dat valt onder de dekking. Ze neemt geen genoegen met de uitkomst cosmetische schade.
  - Daarnaast klaagt Consument dat ze geen reactie kreeg op haar klacht ten aanzien van het afwijzen van een claim, dat ze geen reactie kreeg na een in gebreke stelling, dat Verzekeraar telefonisch niet bereikbaar is en dat hij niet reageert op e-mails.

#### Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft tijdens de schademelding aangegeven dat er geen incident bekend is (zoals vallen, stoten of waterschade) en dat er geen uiterlijke schade aan het toestel zichtbaar is, behalve de gebruikerssporen. Gelet op het bovenstaande is Verzekeraar van mening dat er slechts sprake is van zichtbare cosmetische schade, in de zin van gebruikerssporen, die het functioneren van het apparaat niet beïnvloed. Immers is vast komen te staan dat het toestel onherstelbaar is beschadigd door vocht.
- Uit de beschikbare informatie is niet vast komen te staan dat er in onderhavig geval sprake is van schade/ beschadiging in de zin van de polis. Conform de polisvoorwaarden, paragraaf I Definities van termen, wordt onder het begrip schade/ beschadiging verstaan: wanneer onverwachte en onvoorziene schadevoorvallen zoals vallen, brand of contact met water, het kapot gaan of het niet meer werken van het toestel veroorzaken. Er is hier echter geen sprake van onverwachte en onvoorziene schade, maar van geleidelijke invloeden. Consument verklaart immers zelf dat zij het toestel meeneemt in de badkamer, waar het toestel in aanraking komt met stoom/vocht, waarna zij het toestel weer droog veegt.
- Op basis van het bovenstaande is Verzekeraar van mening dat de claim op terechte gronden met een beroep op paragraaf 5.1.2 en/of 5.1.3 'Polisuitsluitingen' is afgewezen en heeft deze zijn standpunt gehandhaafd.

#### 4. Beoordeling

- 4.1 Uit het onderzoeksrapport van [telefoonprovider] volgt dat het defect aan het toestel van Consument is veroorzaakt door vochtschade.
- 4.2 Op grond van artikel 3 jo. artikel I van de Voorwaarden is onvoorziene en onverwachte waterschade aan het toestel in beginsel gedekt.
- 4.3 Verzekeraar heeft zich erop beroepen dat de schade van dekking evenwel is uitgesloten omdat sprake is van cosmetische schade en/of slijtage welke niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis, zoals neergelegd in artikel 5.1.2 en 5.1.3 van de Voorwaarden.
- 4.4 De Commissie stelt voorop dat het op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan de verzekeraar die zich op een uitsluiting beroept, is om ter onderbouwing hiervan voldoende feiten en omstandigheden aan te voeren en, bij voldoende gemotiveerde betwisting, dit te bewijzen.
- 4.5 De Commissie volgt Verzekeraar niet in de redenering dat er in casu sprake is van cosmetische schade welke op grond van artikel 5.1.2 van de Voorwaarden van dekking is uitgesloten. Verzekeraar stelt in zijn bericht van 16 januari 2015: *“Gelet op het bovenstaande zijn wij van mening dat er slechts sprake is van zichtbare cosmetische schade, in de zin van gebruikerssporen, die het functioneren van het apparaat niet beïnvloed. Immers is vast komen te staan dat het toestel onherstelbaar is beschadigd door vocht.”* Nu de correcte werking van het apparaat wel wordt beïnvloed, hetgeen blijkt uit de berichtgeving van [telefoonprovider], kan van de uitsluitingsgrond in artikel 5.1.2 geen sprake zijn.

- 4.6 Ten aanzien van de uitsluitingsgrond in artikel 5.1.3 dient de Verzekeraar te onderbouwen dat sprake is van “Schade als gevolg van slijtage, inclusief roest of oxidatie, die niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis.” De enkele stelling van Verzekeraar dat geen sprake is van onverwachte en onvoorziene schade, maar van geleidelijke invloeden c.q. slijtage, omdat ‘Consument (...) zelf [verklaart] dat zij het toestel meeneemt in de badkamer, waar het toestel in aanraking komt met stoom/vocht, waarna zij het toestel weer droog veegt’ is hiervoor niet voldoende. Het is immers aan Verzekeraar om concrete feiten te stellen waaruit volgt dat in dit specifieke geval sprake is van slijtage die niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis. De stelling van Verzekeraar komt erop neer dat reeds uit de omstandigheid dat Consument niet weet waardoor de vochtschade is ontstaan, volgt dat sprake is van geleidelijke invloeden c.q. slijtage. Dat is geen voldoende concrete feitelijke onderbouwing van het beroep op de onderhavige uitsluitingsgrond.
- 4.7 De vordering van Consument ten aanzien van de nakoming van de Verzekering wordt derhalve toegewezen.

*Onderzoekskosten [telefoonprovider]*

- 4.8 Nu Verzekeraar de uitsluiting van artikel 5 lid 5 moet bewijzen, komen de kosten van onderzoek ad € 36,20 die ten behoeve van die grond kon worden gebruikt voor rekening van Verzekeraar. De Verzekeraar heeft er immers baat bij dat dit onderzoek wordt verricht zodat hij zich (indien van toepassing) op de uitsluiting kan beroepen.

*Premierestitutie*

- 4.9 Consument vordert premiebetalingen terug, omdat zij een defect toestel had en daardoor geen gebruik kon maken van de verzekering.
- 4.10 Uit artikel 7:938 BW volgt dat een verzekeraar slechts is gehouden tot premierestitutie indien er over een vol verzekeringsjaar geen risico is gelopen. Deze bepaling vindt slechts toepassing indien *noch* de verzekeraar, *noch* de tot uitkering gerechtigde het risico heeft gelopen waartegen werd verzekerd (vgl. Parl. Gesch. titel 7:17 BW (Hendrikse/Martius/Rinkes), Deventer: Kluwer 2007, p. 82; zie ook Geschillencommissie Kifid 2010 nr. 55). In onderhavige zaak is de telefoon van Consument sinds 23 december 2014 defect. De telefoon is slechts verzekerd tegen schade. Noch verzekeraar, noch Consument hebben een vol verzekeringsjaar risico gelopen, het toestel kon immers niet nogmaals defect raken. Verzekeraar is daarom gehouden de door Consument ten aanzien van een vol jaar betaalde premie na 23 december 2014 te restitueren. Dit komt neer op een bedrag van 12 maanden maal € 10,95 is € 131,40.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, het apparaat van Consument vervangt door een zelfde type toestel of een toestel met gelijkwaardige specificaties. Daarnaast dient Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument te betalen een bedrag van € 167,60.

*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).*