

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-408 (prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. van Pelt, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 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.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de brief van Consument d.d. 31 juli 2015 met bijlage;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de verklaring van Consument voor bindend advies.

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 17 februari 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 schadegevallen, 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 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 15 mei 2015 heeft Consument telefonisch een schade aan haar toestel gemeld bij Verzekeraar.

- 2.4 Consument is op aanraden van Verzekeraar naar [telefoonprovider] gegaan om te laten onderzoeken of de schade onder de garantie viel. In de brief van 22 mei 2015 van [telefoonprovider] staat onder meer het volgende.

“Onze gecertificeerde technici hebben jouw mobiele telefoon grondig nagekeken en getest. Uit dit onderzoek blijkt dat jouw toestel onherstelbare schade heeft die is veroorzaakt door vocht. Om deze reden valt het defect niet onder de garantie en kunnen wij je toestel niet repareren.”

- 2.5 Bij brief van 22 mei 2015 schrijft Verzekeraar onder meer het volgende.

“De polis dekt blijkens artikel 3.1 storing of schade/beschadiging zoals gedefinieerd in artikel 1. Dit houdt in dat er alleen dekking bestaat onder de polis indien het kapot gaan of niet meer correct werken van het toestel is veroorzaakt door een onverwacht en onvoorziën mechanisch defect dat de feitelijke breuk of doorbranding van een onderdeel veroorzaakt (mits binnen 24 maanden en niet vallend onder de fabrieksgarantie), of door een onverwacht en onvoorziën schadeval zoals vallen, brand of contact met water. Op basis van de door u verstrekte informatie over uw claim staat

onvoldoende vast dat het kapot gaan of niet meer correct werken van uw toestel is veroorzaakt door één van deze gedekte gebeurtenissen op uw ACE Toestelverzekering. Om die reden rest ons thans geen andere mogelijkheid dan uw claim af te wijzen.”

2.6 Consument heeft tegen die afwijzing bezwaar gemaakt. Als reactie op bezwaar schrijft Verzekeraar onder meer het volgende.

“Allereerst willen wij de volgende feiten belichten:

Datum claimaanmelding : 15-5-2015

Wijze van claimaanmelding : Telefonisch

Datum claimincident : 14-5-2015

Verklaring claim : U had het toestel aan uw neefje gegeven zodat hij er een paar spelletjes op kon spelen, toen u hij het toestel terug gaf vertoonde het allerlei gebreken. U weet niet wat met het toestel is gebeurd dat deze schade kan verklaren. U heeft het toestel ter reparatie aangeboden bij [telefoonprovider]. De reparateur heeft vochtschade geconstateerd, u weet echter niet hoe vocht in/bij het toestel kon komen.

Klachten/Schade toestel : U kunt niet meer bellen met het toestel.

Overige : N.v.t.

Bij uw verklaring(en) omtrent de feiten heeft u te kennen gegeven dat bovenstaande informatie volledig en naar waarheid aan ons is verschaft.

De ACE Toestelverzekering Plus 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. Daarbij biedt de Plus verzekering tevens dekking tegen diefstal, schade aan accessoire(s) en vergoeding voor misbruik van gesprekskosten na diefstal (tot een maximaal bedrag van €2000).

Op basis van de door u verstrekte informatie over uw claim hebben wij geen schade-incident dan wel schade veroorzakende gebeurtenis kunnen vaststellen die direct verband houdt met de door u geclaimde schade aan uw toestel. Hierdoor is het voor ons niet mogelijk vast te stellen of de schade aan uw toestel is veroorzaakt door, of een direct gevolg is van, een gedekte gebeurtenis op de ACE Toestelverzekering. Wij wijzen u op paragraaf 1 definitie van Schade/beschadiging en 7.1 'Uw verplichtingen in geval van een claim' van de algemene verzekeringsvoorwaarden van ACE en kunnen uw claim helaas niet toekennen. Daarnaast houden wij slechts rekening met de eerste reden en aanleiding voor de claim en derhalve niet met navolgende varianten hierop.

Onze bevinding is dan ook dat uw claim op terechte gronden is afgewezen en wij handhaven derhalve ons eerder ingenomen standpunt.”

2.7 Naar aanleiding van het bezwaar van Consument van 11 juni 2015 schreef Verzekeraar onder meer het volgende.

“Uit onze gegevens blijkt dat u op 15 mei jl. een defect aan uw toestel bij ons hebt gemeld. U hebt, na herhaald vragen van de medewerker, verklaard dat het toestel geen uiterlijke schade heeft en er geen incident heeft plaatsgevonden dat tot dit defect heeft geleid.

De ACE Toestelverzekering biedt dekking tegen schade welke is ontstaan door een onverwacht en onvoorzien schadeval, zoals vallen, stoten of contact met water. Aan de hand van uw verklaring hebben wij niet kunnen vaststellen dat een dergelijk schadeval heeft plaatsgevonden. Hierom hebben wij uw claim moeten afwijzen.

Tijdens de claimopname geeft u aan dat u reeds contact heeft gehad met [telefoonprovider] met betrekking tot dit defect en herstel onder garantie is geweigerd omdat het toestel onherstelbaar is beschadigd door vocht. Uit uw bezwaarschrift, dan wel uw eerdere verklaring blijkt niet dat direct voorafgaand aan het defect een incident als contact met water heeft plaatsgevonden.

Aan de hand van uw informatie concluderen wij dat de schade dan moet zijn veroorzaakt door geleidelijke invloeden, zoals slijtage, inclusief roest of oxidatie, en niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis. Dergelijke schade is echter uitgesloten van dekking, zoals bepaald in artikel 5.1.3 van de polisvoorwaarden. Wij kunnen uw claim dan ook helaas niet toewijzen. Het spijt ons u niet beter te kunnen berichten.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert nakoming van de verplichtingen voor Verzekeraar uit de verzekeringsovereenkomst.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

De telefoon van Consument ging op 15 mei 2015 kapot. Met het toestel kon niet meer gebeld worden. Uit onderzoek van [telefoonprovider] blijkt dat het toestel onherstelbaar is beschadigd door vocht. Vochtschade is gedekt onder de Verzekering.

Verweer Verzekeraar

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

- Op 15 mei 2015 heeft Consument telefonisch melding gemaakt van schade aan haar toestel. Consument gaf aan dat zij niet meer kon bellen met het toestel en dat zij niet meer gebeld kon worden. De overige functies van het toestel werkten wel. Consument heeft na herhaald vragen verklaard dat het toestel geen uiterlijke schade heeft (er zit een hoesje om het toestel) en dat er geen incident heeft plaatsgevonden dat tot dit effect heeft geleid. Wel vertelde Consument dat haar neefje het toestel even heeft gebruikt voor het spelen van een spelletje, maar dat dit naar haar mening niets met de schade aan het toestel te maken heeft. Volgens Consument is het toestel niet gevallen, gestoten of in contact geweest met water/vloeistof.
- Verzekeraar heeft Consument geadviseerd contact op te nemen met [telefoonprovider] om te laten beoordelen of de schade wellicht onder de fabrieksgarantie valt. Op 22 mei 2015 heeft Consument Verzekeraar gebeld met de mededeling dat [telefoonprovider] heeft geconcludeerd dat het toestel onherstelbaar is beschadigd door vocht.
- Verzekeraar stelt dat niet is aangetoond dat de schade is veroorzaakt door een onverwacht en onvoorzien (ofwel plotseling) schadeval conform de definitie van schade/beschadiging in artikel I van de verzekeringsvoorwaarden.

- Het enkele feit dat Consument stelt niet bekend te zijn met een schadeveroorzakend voorval, betekent niet dat de schade daarmee onverwacht en onvoorzien is. Indien de schade niet plotseling is opgetreden, is er derhalve sprake van geleidelijke (en dus langduriger) invloeden. Geleidelijke invloeden zijn niet onvoorzien en onverwacht en vallen derhalve niet onder de dekking van de polis. Verzekeraar merkt op dat het niet specifiek hoeft te gaan om schade als gevolg van slijtage, inclusief roest en oxidatie, waarvoor specifiek een uitsluiting is opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden (in artikel 5.1.3.), maar om geleidelijke invloeden in het algemeen. Hieronder kan ook worden verstaan een veelvuldige/ langdurige blootstelling aan vocht (bijvoorbeeld in een vochtige ruimte).

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 1 van de Voorwaarden is onvoorziene en onverwachte waterschade aan het toestel in beginsel gedekt. De Commissie is van oordeel dat de waterschade aan het toestel van Consument onvoorzien en onverwacht was. Niet is immers gebleken dat Consument kon voorzien of verwachten dat haar toestel defect zou raken door waterschade. Dat Consument niet weet hoe de telefoon door water is beschadigd doet daaraan niet af. Nu bovendien in de Voorwaarden niet wordt gesproken over 'plotseling', gaat de Commissie voorbij aan de opmerkingen van Verzekeraar daarover.
- 4.3 Verzekeraar heeft zich erop beroepen dat voor de schade geen dekking bestaat omdat sprake is van geleidelijke invloeden welke niet toerekenbaar zijn aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis.
- 4.4 In de Voorwaarden is niet geregeld wat geldt bij 'geleidelijke invloeden'. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar daarmee, zoals volgt uit de laatste brief van Verzekeraar aan Consument in juni 2015, een beroep doet op artikel 5.1.3 van de Voorwaarden.
- 4.5 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.
- 4.6 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 Verzekeraar stelt dat geen sprake is van onverwachte en onvoorziene schade, maar van geleidelijke invloeden, omdat *"uit de verklaring van Consument niet [blijkt] dat direct voorafgaand aan het defect een incident als contact met water heeft plaatsgevonden. Aan de hand van uw informatie concluderen wij dat de schade dan moet zijn veroorzaakt door geleidelijke invloeden, zoals slijtage, inclusief roest of oxidatie, en niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis. Dergelijke schade is echter uitgesloten van dekking, zoals bepaald in artikel 5.1.3 van de polisvoorwaarden."* Het is aan Verzekeraar om concrete feiten te stellen waaruit volgt dat in dit specifieke geval sprake is van geleidelijke invloeden 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. 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 verplichtingen voor Verzekeraar uit de verzekeringsovereenkomst wordt derhalve toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument dekking verleent voor de beschadigde telefoon.

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