

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-608 (mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op : 31 december 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ACE European Group Limited, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 9 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument meldt bij Verzekeraar een schade aan haar telefoon. Verzekeraar weigert uitkering omdat consument geen schadevoorval 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 (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 8 maart 2016;
- de repliek van Consument d.d. 28 april 2016;
- de dupliek van Verzekeraar d.d. 6 juni 2016;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies.

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 4G 16GB bij Verzekeraar een ACE Toestelverzekering PLUS gesloten (polisnummer [nummer]). In de toepasselijke Polisvoorwaarden TM0001 – TM0002 (hierna: de Voorwaarden) is – voor zover hier van belang – het volgende bepaald:

I Definities van termen

[...]

Schadel/beschadiging Wanneer onverwachte en onvoorziene schadevoorvallen, zoals vallen, brand of contact met water, het kapot gaan of 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.

Deze verzekering geeft geen recht op uitkering in geld.

[...]

5 Uitsluitingen

5.1 Verzekeringsuitsluitingen

Onder deze verzekering is niet gedekt:

[...]

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

[...]

- 2.2 In het verzekeringsoverzicht dat is verstrekt bij het sluiten van de ACE Toestelverzekering staat onder meer het volgende:

Verzekeringsoverzicht ACE Toestelverzekering en ACE Toestelverzekering PLUS

Hieronder vind je een overzicht van de door jou afgesloten toestelverzekering. Heb je nog vragen, kijk dan www.t-mobile.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 20 november 2015 heeft Consument bij Verzekeraar een schade aan haar toestel gemeld. Consument heeft bij het melden van de schade geen incident gemeld waardoor de schade is ontstaan.
- 2.4 Op 23 november 2015 heeft Verzekeraar het toestel van Consument voor reparatie opgehaald en bij de reparatiedienst afgeleverd. De reparatiedienst heeft het toestel niet gerepareerd omdat vochtschade in de vorm van roest en oxidatie aan het toestel is geconstateerd en deze schade niet bij Verzekeraar bekend was. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen omdat vochtschade die niet het gevolg is van een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis niet onder de ACE Toestelverzekering is gedekt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert het bedrag van € 639,00 ter vervanging van haar toestel door eenzelfde type toestel.

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 ACE Toestelverzekering PLUS.

- De schade aan het toestel van Consument is zonder duidelijk voorval of reden ontstaan zodat Consument geen schadevoorval kan benoemen waardoor de (water)schade aan het toestel is ontstaan.
- Consument is verzekerd voor waterschade zodat Verzekeraar de schade aan haar telefoon moet vergoeden.
- Verzekeraar heeft in zijn verweerschrift een aantal gebeurtenissen opgesomd waardoor vochtschade aan het toestel niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis zoals het meenemen van het toestel in de badkamer, tijdens het hardlopen in het armhoesje of door het toestel 's nachts in de auto te laten liggen. Eén van deze door Verzekeraar beschreven situaties heeft zich niet voorgedaan.

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 ACE Toestelverzekering PLUS valt.
- Uit de foto's van het toestel blijkt dat er sprake is van aanraking met vocht anders dan middels contact met water tijdens een onverwacht en onvoorzien schadevoorval, omdat de vochtindicator is verkleurd. De vochtschade aan het toestel kan zijn ontstaan door het meenemen van het toestel in de badkamer, tijdens het hardlopen in het armhoesje of door het toestel 's nachts in de auto te laten liggen. Deze vormen van vochtschade welke niet zijn ontstaan door contact met water tijdens een onverwacht en onvoorzien schadevoorval, zorgen voor roest en oxidatie evenals verkleuring van de vochtindicator.
- Op grond van artikel 5.1.3. Voorwaarden zijn roest en oxidatie uitgesloten van dekking indien geen schadevoorval genoemd kan worden. Derhalve is de schade aan het toestel van Consument niet verzekerd. In een vergelijkbare zaak van de Ombudsman Financiële Dienstverlening d.d. 22 april 2015 was eveneens sprake van roest en oxidatie zonder dat er een onverwacht en onvoorzien schadevoorval had voorgedaan. De ombudsman heeft destijds geoordeeld dat de klacht van verzekerde ongegrond was.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal de vordering van Consument beoordelen op basis van de tussen partijen gesloten ACE Toestelverzekering PLUS 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.

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 Voorwaarden zijn onvoorziene en onverwachte schadevoorvallen, zoals contact met water in beginsel gedekt. Tussen partijen staat niet ter discussie dat het defect aan het toestel van Consument door contact met water is veroorzaakt. Hieruit volgt naar het oordeel van de Commissie dat de beschadiging aan het toestel van Consument onvoorzien en onverwacht was, zodat sprake is van een verzekerde gebeurtenis in de zin van artikel 3 jo. artikel 1 Voorwaarden. De omstandigheid dat Consument geen schadevoorval kan noemen waardoor het toestel door water is beschadigd betekent niet dat deze schade voorzien en verwacht is. Nu aannemelijk is geworden dat de schade aan het toestel onvoorzien en onverwacht is, is op basis van artikel 3 jo. artikel 1 Voorwaarden sprake van een gedekte gebeurtenis. Vergelijk GC-uitspraak 2015-408 r.o. 4.2 en HR 24 december 1993, ECLI:NL:HR:1993:ZC1197.

- 4.3 Verzekeraar heeft zich ook beroepen op de uitsluiting in artikel 5.1.3 Voorwaarden en hij heeft gesteld dat voor de waterschade geen dekking bestaat omdat sprake is van roest en oxidatie die niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis. Het is aan Verzekeraar om ter onderbouwing van zijn stelling concrete feiten te stellen en zo nodig te bewijzen waaruit volgt dat in dit specifieke geval sprake is van roest en oxidatie die niet toerekenbaar zijn aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis. Verzekeraar stelt dat omdat Consument niet weet waardoor de waterschade is ontstaan de roest en oxidatie niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis. De Commissie volgt dit betoog van Verzekeraar niet, omdat Verzekeraar geen voldoende concrete feitelijke onderbouwing heeft gegeven van het beroep op de onderhavige uitsluitingsgrond. De Commissie verwijst in dit kader naar haar uitspraken 2015-407 r.o. 4.6 en 2015-408 r.o. 4.6.
- 4.4 Verzekeraar heeft ook gewezen op de foto van het toestel die aantoont dat sprake is van aanraking met vocht anders dan door contact met water tijdens een onverwacht en onvoorzien schadevoorval, omdat sprake is van roest, oxidatie en verkleuring van de vochtindicator. Die vochtschade kan volgens Verzekeraar zijn ontstaan door het toestel mee te nemen in de badkamer, tijdens het hardlopen in het armhoesje of door het toestel 's nachts in de auto laten liggen. In dit verband heeft Verzekeraar verwezen naar een brief van de Ombudsman Financiële Dienstverlening. De Commissie overweegt dat de beoordeling van de onderhavige zaak de lijn die de Ombudsman in deze brief heeft uitgezet volgt, namelijk dat Consument de bewijslast van de verzekerde gebeurtenis draagt. De Commissie heeft in bovenstaande r.o. 4.3 vastgesteld dat sprake is van waterschade die onverwacht en onvoorzien was. Het is aan Verzekeraar om aan te tonen dat sprake is van een uitsluiting als bedoeld in artikel 5.1.3 Voorwaarden. Het aantonen van roest, oxidatie en verkleuring van de vochtindicator is daartoe echter onvoldoende. Op grond van artikel 5.1.3 Voorwaarden is namelijk ook vereist dat die roest, oxidatie en verkleuring van de vochtindicator in het toestel niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis. Verzekeraar heeft nagelaten dit aan te tonen. Hij noemt een aantal mogelijke scenario's maar dat alleen is onvoldoende.

Verzekeraar had moeten aantonen hoe in dit specifieke geval de vochtschade aan het toestel van Consument is ontstaan en dat dit schadevooral niet onverwacht en onvoorzien was.

- 4.5 De conclusie is dat de waterschade aan het toestel van Consument onder de dekking van de Toestelverzekering PLUS 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 ACE Toestelverzekering PLUS. Verzekeraar dient Consument schadeloos te stellen en een bedrag van € 639,00 aan Consument te vergoeden.
- 4.6 De Commissie oordeelt dat de vordering van Consument zal worden 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 vergoedt een bedrag van € 639,00.

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-ordt-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.