

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-635
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 juni 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Young & Parker Insurance B.V., gevestigd te Huizen,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 28 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een schade aan haar telefoon bij Verzekeraar gemeld. Verzekeraar weigert de schade te vergoeden, omdat Consument haar telefoon door een derden zou hebben laten repareren. Consument vordert nakoming van de Verzekering, te weten reparatie van haar telefoon, alsmede een vergoeding voor de door haar gemaakte belkosten ad € 60,-. Consument heeft de stelling van Verzekeraar voldoende weersproken. Daarnaast heeft Verzekeraar zijn stelling onvoldoende onderbouwd waardoor niet is komen vast te staan waarom hij niet gehouden is de schade te vergoeden. De Commissie is derhalve van oordeel dat de vordering van Consument ten aanzien van de nakoming van de Verzekering haar niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt en zal deze derhalve toewijzen. Daarnaast komen de belkosten de Commissie niet onredelijk voor en derhalve stelt de Commissie naar redelijkheid een bedrag aan buitengerechtigde incassokosten vast van € 50,-.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- Verzekeraar is meerdere malen in de gelegenheid gesteld te reageren op de klacht van Consument maar heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 3 oktober 2014 een telefoonverzekering (hierna: ‘de Verzekering’) bij Verzekeraar afgesloten. Op de Verzekering zijn onder meer de Consumentenvoorwaarden M4SML/YPGW/2014-07 (Mobiele telefoon + leentoeistel) (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

*“Artikel 6 Uitsluitingen
Geen recht op vergoeding bestaat:*

[...]

6.5 voor schade of kosten als gevolg van reparatie(s), modificatie(s) of poging(en) daartoe, door een niet door de verzekeraar en/of verzekeringnemer erkende reparateur of technische dienst;”

2.2 De microfoon van de telefoon van Consument werkte niet meer. Daarnaast liep de telefoon af en toe vast. Consument heeft hiervan melding gemaakt en Verzekeraar heeft het telefoontoestel opgehaald.

2.3 Bij brief van 18 april 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

De door de fabrikant aangewezen reparateur heeft geconstateerd dat er door derden aan het toestel is gewerkt (display module door derden vervangen). Conform artikel 6 lid 5 bestaat er recht op vergoeding voor schade of kosten als gevolg van reparatie(s), modificatie (s) of poging(en) daartoe, door een niet door de verzekeraar en/of verzekeringnemer erkende reparateur en/of technische dienst. Op grond van deze voorwaarden is het voor verzekeraar niet mogelijk tot schadevergoeding overgaan.

Conform de prijsopgave van de reparateur en de afwijzingsbrief geven wij u de volgende mogelijkheden.

Apparaat ongerepareerd retour

Ik maak binnen 5 dagen na dagtekening de berekende onderzoekskosten ad. € 35,70 over op bankrekeningnummer 62.27.66.155 ten name van Claimfund Mobile 4 Sure o.v.v. het 2016095596

Afstand doen van het toestel.

U betaalt dan niets en het toestel wordt vernietigd.

Vriendelijk verzoeken wij u ons het ingesloten ingevulde en ondertekende formulier binnen 3 dagen na daatekening te doen toekomen.

2.4 Consument heeft bij brieven van 19 en 27 april 2016 bezwaar gemaakt bij Verzekeraar tegen de afwijzing van haar claim. Verzekeraar heeft bij brieven van 22 april 2016 en 4 mei 2016 het bezwaar van Consument afgewezen en wederom verwezen naar artikel 6 lid 5 van de Voorwaarden.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert nakoming van de Verzekering, te weten reparatie van haar telefoon. Daarnaast vordert Consument een vergoeding voor de door haar gemaakte belkosten, door haar geschat op € 60,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- De schade van Consument is onterecht door Verzekeraar afgewezen. Consument betwist dat zij haar telefoon door derden heeft laten repareren. Consument is vanaf de aanschaf van haar telefoon verzekerd bij Verzekeraar. Er was voor Consument derhalve geen reden om haar telefoon te laten repareren bij een ander dan Verzekeraar.

Verzekeraar heeft geen verweer gevoerd. De Commissie zal daarom de argumenten die Verzekeraar in zijn interne klachtenprocedure heeft aangevoerd als verweer in de Kifid-procedure aanmerken.

4 Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar gehouden is de telefoon van Consument te repareren en de telefoonkosten te vergoeden. Nu vast staat dat op de Verzekering van Consument de Voorwaarden van toepassing zijn, dient deze vraag aan de hand van die Voorwaarden te worden beantwoord.
- 4.2 Verzekeraar heeft in de interne klachtenprocedure gesteld dat de schade van dekking evenwel is uitgesloten, omdat een reparateur heeft geconstateerd dat er door derden aan het telefoontoestel van Consument is gewerkt, zoals neergelegd in artikel 6 lid 5 van de Voorwaarden.
- 4.3 De Commissie stelt voorop dat het op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan 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.
- 4.4 Verzekeraar is uitdrukkelijk in de gelegenheid gesteld om op de klacht van Consument te reageren, maar heeft – ondanks herhaalde verzoeken - in de Kifid-procedure geen verweer gevoerd. Het door Verzekeraar gestelde is door Consument voldoende gemotiveerd betwist. Daarnaast heeft Verzekeraar zijn stelling onvoldoende onderbouwd waardoor niet is vast komen te staan waarom hij niet gehouden is de schade te vergoeden. Met name is onvoldoende aangetoond dat de displaymodule is vervangen door een derde. Zo ontbreekt een verklaring van de reparateur.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument ten aanzien van de nakoming van de Verzekering haar niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt en zal deze derhalve toewijzen. Een deel van de gevorderde belkosten wordt eveneens toegewezen. De belkosten kunnen worden aangemerkt als buitengerechterlijke incassokosten. De belkosten komen de Commissie niet onredelijk voor en derhalve stelt de Commissie naar redelijkheid een bedrag aan buitengerechterlijke incassokosten vast van € 50,-.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, het telefoontoestel van Consument repareert en aan Consument retourneert, alsmede aan Consument vergoedt een bedrag van € 50,-.

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.

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.