

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-353
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.N. Dupain, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend Advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering vanwege een schade aan zijn telefoon nadat hij deze had laten vallen. Consument heeft de telefoon vervolgens laten herstellen en de reparatiekosten bedroegen € 119,79. Vervolgens heeft Consument de herstelkosten geclaimd bij zijn inboedelverzekeraar. Verzekeraar heeft geweigerd de herstelkosten te vergoeden omdat er volgens de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden een eigen risico geldt bij val- en stootschades van onder meer mobiele telefoons. De verzekeringsvoorwaarden bepalen daarnaast dat reparatie bij dergelijke val- en stootschades slechts wordt vergoed via daartoe aangewezen schadeherstellers van Verzekeraar. Op het polisblad staat echter dat het eigen risico onder de inboedelverzekering is afgekocht. Consument voert onder meer aan dat hij gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op het polisblad en dat het polisblad voor gaat op de verzekeringsvoorwaarden. De Commissie bevestigt dit standpunt en oordeelt dat Consument uit mocht gaan van de vermelding op het polisblad dat het eigen risico voor inboedelschades was afgekocht. Hij hoefde er derhalve niet bedacht op te zijn dat in de verzekeringsvoorwaarden een uitzondering is gemaakt voor val- en stootschades van onder meer mobiele telefoons. De vordering van Consument tot vergoeding van de herstelkosten wordt toegewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek;
- de dupliek;

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 met Verzekeraar een verzekering gesloten: 'Aegon Woon- & Vrijetijdpakket'. Op deze verzekering zijn onder meer van toepassing de verzekeringsvoorwaarden 'Aegon Inboedelverzekering Bijzondere Voorwaarden nr. 3019'. Daarin is, voor zover in deze kwestie relevant, het volgende bepaald:

(...)

“4.1.1 Wat is verzekerd?”

Wij verzekeren uw spullen tegen bijna iedere onvoorziene schade tijdens de looptijd van uw verzekering. In bijzondere Voorwaarden en in de Algemene Voorwaarden leest u in welke gevallen er geen dekking is. Uw verzekerd bedrag staat op uw polis.

(...)

6 Het eigen risico

Voor een eerste schade in een kalenderjaar geldt geen eigen risico. Behalve als er sprake is van:

- het vallen of (om)stoten van uw audio-, visuele en computerapparatuur: hiervoor geldt een eigen risico van € 250,-. Laat u de schade repareren bij een schadehersteller van Aegon Schade Service? Dan vervalt dit eigen risico. Kan de apparatuur niet (meer) gerepareerd worden? Dan geldt het eigen risico van € 250,- wel.*
- het vallen of (om)stoten van uw andere spullen (geen audio-, visuele en computerapparatuur): hiervoor geldt een eigen risico van € 100,-;*
- diefstal van uw spullen buiten het verzekerde woonhuis: hiervoor geldt een eigen risico van € 100,-;*
- een vrijwillig eigen risico, zie hiervoor uw polisblad;*
- een verplicht of aanvullend eigen risico, zie hiervoor uw polisblad.*

Voor iedere volgende schade in hetzelfde kalenderjaar geldt een eigen risico van € 250,- per gebeurtenis. Dit geldt voor iedere tweede schade die valt onder:

- inboedel*
- audio-, visuele en computerapparatuur*
- lijfsieraden*
- kostbaarheden*
- huurders- of appartementseigenarenbelang*
- inventaris*
- uitwonende studerende kinderen.*

Als er daarnaast ook sprake is van een:

- vrijwillig eigen risico;*
- verplicht of aanvullend eigen risico;*
- eigen risico voor het vallen of stoten van uw spullen;*
- eigen risico voor diefstal buiten het woonhuis.*

Dan komen de bedragen van deze eigen risico's bovenop het eigen risico voor een tweede schade. Heeft u het eigen risico afgekocht? Dan leest u dat op het polisblad. Een verplicht of aanvullend eigen risico, het eigen risico voor harde wind of stormschade en het eigen risico voor vallen of (om)stoten van uw audio-, visuele en computerapparatuur is nooit afkoopbaar.”

(...)

- 2.2 Op het polisblad, door Verzekeraar afgegeven op 3 juni 2015 staat, voor zover relevant, vermeld:
- “Aegon Inboedelverzekering
- | | |
|---------------------|-----------|
| Loyaliteitskorting | 10 % |
| Voorwaardenummer | 3018 |
| Eigen Risico | Afgekocht |
| Gezinssamenstelling | Uzelf |
- (...)
De polisvoorwaarden vindt u op www.aegon.nl. Hier vindt u meer informatie over onder andere standaard verzekerde bedragen en eigen risico's.”
(...)
- 2.3 Op 31 december 2015 heeft Consument zijn telefoon, een iPhone 5s, laten vallen. Consument heeft de schade aan zijn telefoon vervolgens laten herstellen voor een bedrag van € 119,79.
- 2.4 Op 25 januari 2016 heeft Consument Verzekeraar door middel van een schadeformulier verzocht de reparatiekosten ter hoogte van € 119,79 te vergoeden. Verzekeraar heeft dit verzoek afgewezen omdat er volgens hem een eigen risico van € 250,- van toepassing is.
- 2.5 Op 20 juli 2016 heeft de rechtshulpverlener SRK namens Consument een klacht ingediend tegen de afwijzing van de schademelding. Op 27 juli 2016 heeft Verzekeraar aangegeven bij zijn afwijzing te blijven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert in deze zaak van Verzekeraar vergoeding van de herstelkosten ad € 119,79.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar op grond van de verzekering gehouden is om de herstelkosten te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument heeft specifiek gekozen voor een verzekering zonder eigen risico.
 - Het polisblad bevestigt dat er geen eigen risico geldt, waar vermeld is dat het eigen risico is afgekocht. Dat vervolgens toch een eigen risico geldt, komt voor Consument als een verrassing.
 - Verzekeraar had op het polisblad moeten vermelden dat in sommige gevallen toch een eigen risico geldt ondanks de afkoop van het eigen risico. Door dit na te laten, komt het risico daarvan voor rekening van Verzekeraar.
 - Het polisblad gaat voor op de verzekeringsvoorwaarden, zodat Verzekeraar zich ter zake het eigen risico niet op afwijkende verzekeringsvoorwaarden kan beroepen. Consument verwijst daarbij naar de uitspraak van de Geschillencommissie van het Kifid nr. 2016-321.

- Voor zover Verzekeraar een uitzondering maakt op het eigen risico wanneer een verzekerde kiest voor een door Verzekeraar genoemde schadehersteller, is deze bepaling onredelijk bezwarend. Consument vernietigt de betreffende bepaling voor zover nodig. Consument heeft de belangen van Verzekeraar ook niet geschaad door te kiezen voor een schadehersteller in zijn buurt. Het schadebedrag van € 119,79 is zeer redelijk; bij een Apple Authorised Service Provider had hij meer moeten betalen, hetgeen door Verzekeraar niet is betwist.
- Verzekeraar heeft niet aangetoond dat hij daadwerkelijk in zijn belangen is geschaad. Voor zover Verzekeraar al in zijn belangen zou zijn geschaad, zou hij tenminste het deel van het schadebedrag dat redelijk is, dienen te vergoeden.

Verweer Verzekeraar

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

- In artikel 6 van de toepasselijke bijzondere voorwaarden staat duidelijk vermeld dat het eigen risico bij val- en stootschade aan audio-, visuele – en computerapparatuur nooit afkoopbaar is. Consument betwist niet dat deze voorwaarden geldig en van toepassing zijn op de verzekering.
- Consument onderbouwt niet waarom de voorwaarde omtrent het eigen risico onredelijk bezwarend is. Dit geldt te meer waar Consument de mogelijkheid had om de schade op kosten van Verzekeraar te laten herstellen via de schadeservice van Verzekeraar. Verzekeraar heeft er bewust voor gekozen om een kosteloze schadeservice aan te bieden. Zodoende heeft Verzekeraar waarborgen ten aanzien van de integriteit en deskundigheid van schadeherstel, de kwaliteit en de kosten van de reparatie. Ook wordt daarbij kritisch gekeken naar de schadeoorzaak, wat bij schades aan telefoons noodzakelijk is gebleken. Een dergelijke schaderegeling in eigen beheer is in het belang van verzekerden en gebruikelijk in de verzekeringsbranche.
- Verzekeraar betwist dat Consument slechts af mocht gaan op hetgeen in het polisblad vermeld stond. Het polisblad en de bijzondere polisvoorwaarden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Op het polisblad wordt dan ook verwezen naar de bijzondere polisvoorwaarden. Ook staat op het polisblad vermeld dat in de bijzondere polisvoorwaarden informatie kan worden gevonden over eigen risico's. Zonder al teveel moeite had Consument derhalve kennis kunnen nemen van de voorwaarde dat het eigen risico niet afkoopbaar is voor val- en stootschades aan audio-, visuele – en computerapparatuur. Bij raadpleging van de bijzondere polisvoorwaarden had Consument dan ook kennis kunnen nemen van de mogelijkheid om de schade kosteloos te laten herstellen via de schadeservice van Verzekeraar.
- Consument heeft zich niet gehouden aan de schademeldingsprocedure zoals vermeld in de bijzondere polisvoorwaarden. Had Consument dat wel gedaan en de aanwijzingen van Verzekeraar opgevolgd, dan had hij van Verzekeraar te horen gekregen dat hij de telefoon kosteloos had kunnen repareren via de schadereparatieservice.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument stelt zich op het standpunt dat in het polisblad expliciet had behoren te worden vermeld dat voor val- en stootschades audio-, visuele – en computerapparatuur het eigen risico niet kan worden afgekocht. De Commissie volgt Consument daarin.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat een verzekerde mag uitgaan van de juistheid en volledigheid van de inhoud van het polisblad (vergelijk uitspraak Kifid GC-2016-321, overweging 4.2). Op het polisblad staat dat het eigen risico is afgekocht. Derhalve mocht Consument ervan uitgaan dat hij – ook bij val- en stootschade aan zijn telefoon – geen eigen risico verschuldigd zou zijn. Dat het polisblad en de verzekeringsvoorwaarden onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden en dat in het polisblad wordt vermeld dat in de verzekeringsvoorwaarden nadere informatie kan worden gevonden over eigen risico's, doet daar niet aan af. Consument hoefde er, gezien de niet voor meerderlei uitleg vatbare vermelding 'eigen risico afgekocht' in het polisblad, niet op bedacht te zijn dat er nog sprake was van een uitzondering. Het had op de weg van Verzekeraar gelegen om deze uitzondering ten aanzien van val- en stootschade nadrukkelijk op het polisblad te vermelden.
- 4.3 Consument had er in het licht van het bovenstaande op mogen vertrouwen dat Verzekeraar de schade zou vergoeden. Derhalve is niet meer van belang dat Consument de schade kosteloos kon laten herstellen bij een Apple Authorised Service Provider.
- 4.4 De Commissie wijst de vordering van Consument derhalve toe.

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 € 119,79.

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.