

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-498 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 juni 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ACE European Group Limited, gevestigd te Nijmegen,  
verder te noemen “Verzekeraar”  
Datum uitspraak : 27 juli 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consument klaagt zich over de handelwijze van Verzekeraar ten aanzien van de afwikkeling van de schadeclaim. De Commissie acht de klachten van Consument deels gegrond. Een en ander heeft niet tot concrete financiële schade geleid. De handelwijze van Verzekeraar is voor de Commissie wel aanleiding voor het toekennen van een schadevergoeding. De Commissie begroot deze ex aequo et bono op € 50,00.

### **1. 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 van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de nadere reactie van Consument welke ter kennisgeving is doorgestuurd naar Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 een telefoonverzekering “Vodafone Garant Top” afgesloten bij Verzekeraar. De verzekering biedt onder meer dekking voor diefstal.
- 2.2 Op de telefoonverzekering zijn de “Vodafone Garant Verzekeringsvoorwaarden Garant Basis en Garant Top pakket” (hierna: “Voorwaarden”) van toepassing.
- 2.3 In sub c van het artikel onder het kopje “Wat niet onder de dekking valt” van de Voorwaarden is het volgende bepaald:  
**“Wat niet onder de dekking valt**

*Het volgende valt niet onder de dekking van de verzekering. Voor het Garant Top Pakket dat dekking biedt voor beschadiging, diefstal (incl. zakkenrollen) en verlies, zijn al deze uitsluitingen van belang.*

*(...)*

- c. Een claim als uw mobiele telefoon, ten tijde van het incident of de gebeurtenis waaruit de claim voortvloeit, niet was voorzien van uw door Vodafone geautoriseerde SIM-kaart.”*

- 2.4 Consument heeft op 28 mei 2016 een schadeclaim op haar verzekering ingediend wegens diefstal (zakkenrollerij) van haar telefoon op 27 mei 2016. Verzekeraar heeft de schadeclaim op 7 juni 2016 telefonisch afgewezen, waarna Consument telefonisch bezwaar heeft gemaakt.
- 2.5 Verzekeraar heeft de afwijzing van de schadeclaim van Consument op 14 juni 2016 schriftelijk bevestigd. Deze brief is rechtstreeks naar Consument gestuurd.
- 2.6 Verzekeraar heeft de schade van Consument tijdens de procedure bij het Kifid alsnog uitgekeerd.

### **3. Klacht en verweer**

- 3.1 Consument heeft de volgende klachten over Verzekeraar:
- Verzekeraar heeft nagelaten de schadeclaim van Consument schriftelijk af te wijzen onder verwijzing naar gronden die duidelijk en ondubbelzinnig in de brief staan.
  - Verzekeraar doet een beroep op de Voorwaarden en dient deze mee te sturen. Verzekeraar laat dit na.
  - Consument heeft een gemachtigde ingeschakeld, zodat Verzekeraar dient te communiceren via deze gemachtigde. Verzekeraar communiceert echter rechtstreeks met Consument. Consument heeft, nadat zij een gemachtigde heeft ingeschakeld, geen contact meer gehad met Verzekeraar, zodat ervoor moet worden gehouden dat Verzekeraar met zijn brief van 14 juni 2016 reageerde op de brief van de gemachtigde van Consument van 10 juni 2016.
  - Verzekeraar onderbouwt niet dat hij op 7 juni 2016 de schadeclaim van Consument schriftelijk heeft afgewezen.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.2 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
- Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument per e-mail van 7 juni 2016 afgewezen.
  - Verzekeraar heeft met de brief van 14 juni 2016 gereageerd op het telefonische bezwaar van Consument. Van reageren buiten de gemachtigde van Consument om is geen sprake. Verzekeraar betwist de ontvangst van de brief van de gemachtigde van Consument van 10 juni 2016.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie is het met Consument eens dat de brieven waarin Verzekeraar de schadeclaim afwijst niet de schoonheidsprijs verdienen. Verzekeraar beroept zich in zijn brieven louter op een uitsluitingsgrond zonder daarbij te onderbouwen dat die uitsluitingsgrond zich in casu voordoet.

- 4.2 Wat betreft de klacht van Consument dat Verzekeraar verplicht is de Voorwaarden mee te sturen nu hij zich daarop beroept, oordeelt de Commissie dat voor die verplichting geen rechtsgrond bestaat. Verzekeraar is alleen voor of bij het sluiten van de verzekeringsovereenkomst verplicht de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden te verschaffen. Dit laatste is geen geschilpunt tussen partijen.
- 4.3 De Commissie laat verder in het midden de vraag of de brief van Verzekeraar van 7 juni 2016 al dan niet is verstuurd, dan wel door Consument is ontvangen. Dit hangt samen met het volgende. Ten aanzien van de klacht van Consument dat Verzekeraar buiten haar gemachtigde om heeft gecorrespondeerd met Consument oordeelt de Commissie dat Consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de brief van Verzekeraar van 14 juni 2016 een reactie was op de brief van de gemachtigde van Consument van 10 juni 2016. Immers, Verzekeraar reageert in zijn brief op een bezwaarbrieven. Niet is gebleken dat Consument zelf een bezwaarschrift naar Verzekeraar heeft verstuurd. Verzekeraar heeft tevens rechtstreeks met Consument contact opgenomen om aan te geven dat de schadeclaim alsnog is toegewezen. De Commissie acht deze handelwijze van Verzekeraar onzorgvuldig en niet gepast: indien een consument in een zaak een gemachtigde heeft ingeschakeld dient de communicatie via deze gemachtigde te verlopen.
- 4.4 De Commissie concludeert dat de klachten van Consument deels gegrond zijn. Een en ander heeft niet tot concrete financiële schade geleid. De handelwijze van Verzekeraar is voor de Commissie wel aanleiding voor het toekennen van een schadevergoeding. De Commissie begroot deze ex aequo et bono op € 50,00.

## **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 € 50,00.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*