

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-500  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mw. mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg,  
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Young & Parker Insurance B.V., gevestigd te Huizen,  
verder te noemen Administrateur  
Datum uitspraak : 31 juli 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

De klacht van Consument ziet op de houding van Verzekeraar ten aanzien van een aantal defecten aan zijn telefoon. Van een financiële dienst dan wel betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht is geen sprake nu Consument geen verzekering had afgesloten voor deze telefoon. De klacht van Consument heeft dan ook geen betrekking op een financiële dienst in de zin van het Reglement, als gevolg waarvan de klacht op grond van artikel 9 van het Reglement buiten behandeling dient te blijven.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Administrateur;
- de aanvullende reactie van Administrateur;
- de reactie van Consument op de brieven van Administrateur;
- de dupliek van Administrateur;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

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 voor zijn HTC HD2 afgesloten bij verzekeraar. Administrateur is gemachtigd om namens de risicodragende verzekeraar op te treden. Op de overeenkomst tussen Consument en verzekeraar zijn de Consumentenvoorwaarden SASU/CD/2010-04 van toepassing. Hierin is het volgende bepaald:

### **“Artikel 7: Schadevergoeding & Schaderegeling**

(...)

*7.2 De schadevergoeding vindt uitsluitend in natura plaats en wel door middel van levering van identieke apparatuur of vergoeding van de reparatiekosten exclusief eventuele logistieke kosten die niet door Administrator en/of verzekeraar zelf gemaakt worden. Indien blijkt dat het verzekerd object niet meer leverbaar is zal naar kwaliteit en specificaties gelijkwaardige apparatuur worden aangeleverd. De eventuele (noodzakelijke) meerkosten voor levering van naar kwaliteit en specificaties betere apparatuur en/of opvolgers, alsmede onderzoekskosten berekend door de reparateur worden expliciet niet door verzekeraar vergoed.”*

- 2.2 In september 2014 heeft Consument voornoemde telefoon ter reparatie aan Administrateur opgestuurd. Daar reparatie van het toestel niet mogelijk bleek, heeft Administrateur Consument een vervangend toestel (HTC One M7) aangeboden. Consument heeft er echter voor gekozen om, tegen bijbetaling, een duurder toestel (HTC One M8) te ontvangen. Dit toestel is in oktober 2014 aan Consument toegezonden.
- 2.3 De telefoonverzekering voor de HTC HD2 is op 5 februari 2015, met terugwerkende kracht per 9 oktober 2014, beëindigd.
- 2.4 Op 25 oktober 2016 heeft Consument een defect aan zijn HTC One M8 gemeld bij Administrateur. Consument heeft daarbij een beroep gedaan op de garantie van voornoemd toestel.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert reparatie van zijn toestel. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, wenst Consument een vervangend toestel dan wel een vergoeding die gelijk is aan de waarde van het toestel.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
  - Nu het defect binnen de verwachte levensduur van het toestel is ontstaan, was het defect al aanwezig bij aankoop.
  - De factuur die Consument van Administrateur heeft ontvangen betreft een zakelijke factuur tussen Administrateur en de leverancier. Consument kan bij de leverancier dan ook geen beroep doen op de garantie.
  - Administrateur heeft Consument laten (bij)betalen voor zijn vervangende toestel, waardoor er sprake is van consumentenkoop.

#### *Verweer Administrateur*

- 3.3 Administrateur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
  - Consument heeft een volledig nieuw toestel ontvangen. Eventuele fabrieksfouten dienen direct, doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van het toestel, te worden gemeld.

De defecten aan de HTC One M8 zijn echter pas na twee jaar aan Administrateur kenbaar gemaakt.

- Consument heeft geen verzekering afgesloten voor voornoemd toestel.

#### **4. Beoordeling**

4.1 De klacht van Consument kan niet door de Commissie worden behandeld. In artikel 9.1. van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (hierna genoemd: “het Reglement”) is bepaald dat Kifid klachten behandelt over financiële diensten. Blijkens artikel 1 van het Reglement moet onder financiële dienst het volgende worden verstaan:

*“a) een betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht.*

*b) een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, ook indien deze wordt verleend ten aanzien van een financieel instrument of van een overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.*

*c) een andere financiële dienst die krachtens de tussen een Aangeslotene en een Consument geldende overeenkomst(en) aan Kifid kan worden voorgelegd, of waarvoor een Aangeslotene een Consument naar Kifid heeft verwezen.*

*Het slot van de c-grond is een uitbreiding ten opzichte van het huidige reglement. Als een aangeslotene tegen een consument zegt dat deze met een klacht bij Kifid terecht kan, moet deze daarop niet kunnen terugkomen door achteraf te stellen dat het niet om een financiële dienst gaat. Het technische begrip ‘financiële dienst’ is voor consumenten niet duidelijk.”*

4.2 De klacht van Consument ziet op de houding van Administrateur ten aanzien van een aantal defecten aan zijn telefoon. Van een financiële dienst dan wel betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht is geen sprake nu Consument geen verzekering had afgesloten voor deze telefoon. Ook sub c van artikel 1 vindt in deze geen toepassing, daar voor de toepasselijkheid hiervan eveneens sprake moet zijn van een financiële dienst. De klacht van Consument heeft dan ook geen betrekking op een financiële dienst in de zin van het Reglement, als gevolg waarvan de klacht op grond van artikel 9 van het Reglement buiten behandeling dient te blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

*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.*