

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-633  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 november 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ACE European Group Limited, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 27 september 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Op grond van artikel 3.1.1 van de Voorwaarden heeft Consument recht op een vervangend toestel in geval van schade. De Verzekeraar moet volgens deze bepaling het apparaat vervangen door een zelfde type apparaat of een apparaat met gelijkwaardige specificaties. Op het vervangend toestel dat Consument geleverd heeft gekregen, bevond zich een beperking ten aanzien van het plaatsen van een simkaart. Deze beperking was niet aanwezig op het oorspronkelijk verzekerde toestel. Het toestel voldeed dus niet aan de eis, die volgt uit artikel 3.1.1 van de Voorwaarden. Het komt Commissie billijk voor Verzekeraar te verplichten tot vergoeding van de kosten die Consument heeft gemaakt bij de aanschaf van een nieuwe telefoon.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier d.d. 15 november 2016;
- de reactie van Verzekeraar op het verzoek om verweer met het verzoek van Verzekeraar om aanvullende informatie d.d. 2 januari 2017;
- de reactie van Consument op het verzoek om aanvullende informatie d.d. 10 januari 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 17 januari 2017;
- de verklaring van Consument met diens 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 De ACE Toestelverzekering, verder te noemen Verzekering, die Consument heeft gesloten voor zijn telefoontoestel, is ingegaan op 11 april 2014. Op de Verzekering zijn van toepassing de voorwaarden TM0001 – TM0002, verder te noemen de Voorwaarden.

In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, in artikel 3.1.1:

**“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 toestel of een toestel met gelijkwaardige specificaties; “*

- 2.2 Op 7 augustus 2015 heeft Consument een schade gemeld bij Verzekeraar en op 11 augustus 2015 heeft Verzekeraar het toestel vervangen door een gereviseerd toestel, waarop Consument recht heeft op grond van artikel 3.1.1. van de Voorwaarden.
- 2.3 Op 1 juni 2016 heeft Consument gemeld aan Verzekeraar dat het door hem ontvangen toestel een ‘Simlock’ bleek te bevatten. Consument heeft aan Verzekeraar verzocht om het toestel te ontdoen van de ‘Simlock’ maar Verzekeraar heeft dit vooralsnog geweigerd.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert €399,--. Dit bedrag vertegenwoordigt de waarde van het nieuwe toestel dat Consument heeft gekocht.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - Nadat aan het verzekerde toestel van Consument schade aan het scherm was ontstaan, heeft hij het toestel naar Dynasure gebracht omdat hij voor de schade was verzekerd. Consument was in de veronderstelling zijn eigen toestel gerepareerd weer terug te hebben gekregen maar later is gebleken dat het toestel is vervangen door een gereviseerd exemplaar. Op grond van de Voorwaarden is dit laatste mogelijk. Vereist is echter wel dat het toestel hetzelfde type dient te zijn met gelijkwaardige specificaties. Aan dit vereiste blijkt niet te zijn voldaan. Consument had immers een toestel zonder ‘Simlock’ en heeft een toestel met ‘Simlock’ geleverd gekregen.
  - Ook als het gereviseerde telefoonstel geen ‘Simlock’ bevatte, is het niet toegankelijk voor andere simkaarten waar operators een beperking voor instellen terwijl het verzekerde toestel, dat is vervangen door het gereviseerde toestel, dat aanvankelijk wel was. Daarmee voldoet het vervangende toestel derhalve niet aan de eis dat het gelijkwaardige specificaties moet hebben als het verzekerde toestel.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
  - Door de claimbehandelaar van Verzekeraar is bevestigd dat er geen toestellen worden geleverd met een specifiek ‘netwerk Simlock’.
  - [naam operator 1] heeft bevestigd dat door hen al enige tijd geen toestellen meer worden verkocht met een ‘Simlock’ en dat zij alleen toestellen van een ‘Simlock’ kunnen ontdoen die geregistreerd staan in de database van [naam operator 1].

- Sommige operators beperken het gebruik van door hen geleverde simkaarten tot toestellen die door hen geleverd zijn. In dat geval is er overigens geen sprake van een 'Simlock' en alleen door deze operators kan de beperking worden opgeheven. [naam operator 2], de nieuwe operator waarvan Consument gebruik maakt, schijnt van deze mogelijkheid tot beperking regelmatig gebruik te maken.
- Na een claim worden door Verzekeraar nooit toestellen met een 'Simlock' geleverd.
- Verzekeraar is gezien het feit dat de beperking niet door hem is opgelegd, niet in staat om Consument te helpen deze te doen verdwijnen.

#### **4. Beoordeling**

4.1 De Geschillencommissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar na de schademelding van Consument een toestel heeft geleverd dat voldeed aan het vereiste zoals bepaald in artikel 3.1.1 van de Voorwaarden.

4.2 Op grond van artikel 3.1.1 van de Voorwaarden heeft Consument recht op een vervangend toestel in geval van schade. De Verzekeraar moet volgens deze bepaling het apparaat vervangen door een zelfde type apparaat of een apparaat met gelijkwaardige specificaties. Een vervangend toestel houdt op grond van artikel 7:956 van het Burgerlijk Wetboek (BW) in dat het toestel is verzekerd naar vervangingswaarde, dat wil zeggen de waarde van een naar soort, kwaliteit, hoeveelheid, staat en ouderdom gelijkwaardige zaak. Zie in gelijke zin de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in haar uitspraak van 1 augustus 2017, nr. 2017/509. Het is aan Verzekeraar dus toegestaan om ofwel een nieuw ofwel een gereviseerd toestel te leveren. Daarbij gelden wel de vereisten uit artikel 3.1.1 van de Voorwaarden.

4.3 Het is in onderhavig geval, waar een gereviseerd toestel is geleverd, derhalve doorslaggevend of het toestel een zelfde type toestel of een toestel met *gelijkwaardige* specificaties was als het verzekerd exemplaar.

4.4 Op het vervangend toestel dat Consument geleverd heeft gekregen, bevond zich een beperking ten aanzien van het plaatsen van een simkaart. Deze beperking was niet aanwezig op het oorspronkelijk verzekerde toestel. Op grond van het hiervoor overwogene is de conclusie van de Geschillencommissie dat het toestel niet voldeed aan de eis, die volgt uit artikel 3.1.1 van de Voorwaarden. De Commissie is van oordeel dat de telefoon van Consument door Verzekeraar 'Simlock-vrij' gemaakt had moeten worden of althans dat het voor Consument mogelijk gemaakt had moeten zijn een simkaart naar keuze in het toestel te kunnen plaatsen en de telefoon te gebruiken. Nu Verzekeraar na herhaaldelijke verzoeken van Consument niet heeft meegewerkt aan het 'Simlock-vrij' maken van het toestel dan wel het ontdoen van een beperking ten aanzien van het plaatsen van een Simkaart in het toestel van Consument, was Consument genoodzaakt een nieuwe telefoon aan te schaffen. Door de weigerachtige houding van Verzekeraar is daarom de mogelijke oplossing, die Consument heeft aangedragen een gepasseerd station. Verzekeraar heeft geen verweer gevoerd tegen de vordering van Consument tot vergoeding van de waarde van het nieuwe toestel dat hij heeft aangeschaft. Het hiervoor overwogene brengt mee dat het de Geschillencommissie billijk voorkomt de Verzekeraar te verplichten tot vergoeding van de kosten die Consument heeft gemaakt bij de aanschaf van een nieuwe telefoon.

## **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 €399,--, dat de waarde vertegenwoordigt van het nieuwe toestel dat Consument heeft moeten aanschaffen.

*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](http://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.*