

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-710
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Harmony Service Center B.V., gevestigd te Rotterdam,
verder te noemen Harmony
Datum uitspraak : 25 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De mobiele telefoon van Consument is gestolen uit zijn jaszak bij het verlaten van de trein op het station. Voordat Consument de trein verliet, heeft hij zijn mobiele telefoon in de zak van zijn jas gestopt en de rits van de jaszak dicht gedaan. Verzekeraar heeft het verzoek van Consument om dekking te verlenen op zijn verzekering afgewezen met een beroep op de Voorwaarden waarin zakkenrollerij als uitsluiting is opgenomen. De Commissie is van oordeel dat in de Voorwaarden duidelijk is geformuleerd dat zakkenrollen een omstandigheid is die niet door de verzekering wordt gedekt. Van belang is dat Verzekeraar met de dekkingsomschrijving de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid was dekking te verlenen, hetgeen hem vrijstond (HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326, r.o. 3.4.2.). Het staat Verzekeraar dan ook vrij om de omstandigheid zakkenrollen als uitsluiting op te nemen. De stelling van Consument dat er hier sprake is van diefstal met braak slaagt niet, nu de gegeven feiten en omstandigheden duidelijk kunnen worden geschaard onder ‘zakkenrollerij’. Tevens blijkt uit het aan de Commissie ter beschikking gestelde proces-verbaal dat Consument aangifte heeft gedaan van het feit ‘zakkenrollerij/tassenrollerij’. Vordering wordt afgewezen

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Harmony;
- de repliek van Consument.

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 Consument heeft een verzekering voor zijn mobiele telefoon afgesloten die wordt gegarandeerd door Rosemont Insurance Company Limited. Harmony treedt in het kader van de uitvoering van de verzekering op als administrateur en klachtafhandelaar. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden 20150131 – iCare Plus Tech21 RICL03-01- 2015 van toepassing (hierna de Voorwaarden).

2.2 In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

iCare Plus dekking + Tech 21

- De *iCare Plus dekking* biedt wereldwijde dekking voor uw telefoon.

- In geval van diefstal (braak en geweld worden gebruikt om binnen te komen of weg te komen), of overval (geweld wordt gebruikt of hiermee wordt bedreigd), vervangen wij de telefoon door een gelijkwaardig product of betalen wij u naar onze keuze de equivalente waarde tot een maximum van de verzekerde waarde. Voor elk individuele diefstal claim geldt een eigen risico. Tevens wordt een nieuwe beschermcase- en screen uitgekeerd.

(...)

Uitsluitingen - omstandigheden die niet door de polis worden gedekt

Er vindt geen vervanging plaats indien defecten, schade, diefstal of roof worden veroorzaakt door, voortkomen uit of gevolg zijn van:

(..)

– indien de telefoon is gestolen en als er geen braak of geweld is gebruikt om binnen te komen of te vertrekken, of een overval waarbij geen gebruik is gemaakt van geweld of dreiging met geweld, of zakkenrollen;

(...)

2.3 Op 13 april 2017 verliet Consument de trein op Utrecht Centraal. Voordat Consument de trein verliet, heeft hij zijn mobiele telefoon in de zak van zijn jas gestopt en de rits van de jaszak dicht gedaan. Bij het verlaten van de trein was het erg druk. Toen Consument op het perron stond, bemerkte hij dat zijn mobiele telefoon niet meer in zijn jaszak aanwezig was, tevens stond de rits van zijn jaszak open. Consument heeft dezelfde dag aangifte gedaan bij de politie van zakkenrollerij/tassenrollerij.

2.4 Harmony heeft het verzoek van Consument om dekking te verlenen op zijn Verzekering afgewezen met een beroep op de Voorwaarden. In zijn e-mail d.d. 8 juni 2017 vermeldt Harmony onder meer het volgende:

‘In de polisvoorwaarden staat vermeld dat diefstal van uw product wordt vergoed als de dader braak of bedreiging met geweld heeft gebruikt om het product af te nemen. Uit alle beschikbare informatie blijkt dat u op het moment van de diefstal niet heeft opgemerkt dat uw toestel uit uw jaszak is weggenomen. In de polisvoorwaarden van uw verzekering wordt zakkenrollen genoemd als een van de omstandigheden die door de polis worden uitgesloten. Onze conclusie is dat uw claim terecht is afgewezen.’

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van €899 voor de kosten van de aanschaf van een mobiele toestel [merk en type], in de kleur spacegrijs.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft de telefoon goed opgeborgen en is niet nalatig geweest. Het binnendringen van een hand in zijn kleren en het actief open maken van een rits beschouwt Consument als braak.
- In het geval van Consument voldoet de term zakkenrollerij in de Voorwaarden niet omdat er ook sprake is van braak. De term in de Voorwaarden had beter omschreven moeten worden, bijvoorbeeld zakkenrollerij waarbij nalatigheid aangetoond zou kunnen worden. De verzekeringsvoorwaarden conflicteren met elkaar. Zakkenrollerij wordt niet vergoed, maar diefstal met braak wel. Op grond van deze onduidelijkheid is Consument van mening dat zijn vordering gehonoreerd dient te worden.
- Een verzekering die wordt verkocht als een verzekering tegen diefstal of schade met een uitsluiting van zakkenrollerij zou niet als zodanig verkocht mogen worden.

Verweer Harmony

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

- In de verzekeringsvoorwaarden staat vermeld dat diefstal van het product wordt vergoed als de dader braak of bedreiging met geweld heeft gebruikt om het product af te nemen. In het proces-verbaal en in de eigen verklaring van Consument geeft Consument aan dat de mobiele telefoon waarschijnlijk uit zijn jas is gestolen. De Consument heeft op het moment van de diefstal niet opgemerkt dat het toestel uit de jaszak is weggenomen. Zakkenrollerij is niet gedekt op de door Consument afgesloten verzekering en wordt in de verzekeringsvoorwaarden genoemd als een van de omstandigheden die door de polis worden uitgesloten.
- De Voorwaarden dekken enkel diefstal na braak of beroving, hetgeen duidelijk in de Voorwaarden staat. Van beide gevallen is hier geen sprake. Het openen van een rits is naar de mening van Verzekeraar geen braak.
- De claim van Consument is terecht afgewezen.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of de door Consument geclaimde schade onder de verzekering is gedekt. Bij de beantwoording van deze vraag gelden de toepasselijke Voorwaarden.

4.2 De Commissie is van oordeel dat in de Voorwaarden duidelijk is geformuleerd dat zakkenrollen een omstandigheid is die niet door de verzekering wordt gedekt.

Van belang is dat Verzekeraar met de dekkingsomschrijving de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid was dekking te verlenen, hetgeen hem vrijstond (HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326, r.o. 3.4.2.). Het staat Verzekeraar dan ook vrij om de omstandigheid zakkenrollen als uitsluiting op te nemen.

- 4.3 De stelling van Consument dat er hier sprake is van diefstal met braak slaagt niet, nu de gegeven feiten en omstandigheden duidelijk kunnen worden geschaard onder 'zakkenrollerij'. Tevens blijkt uit het aan de Commissie ter beschikking gestelde proces-verbaal dat Consument aangifte heeft gedaan van het feit 'zakkenrollerij/tassenrollerij'.
- 4.4 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Verzekeraar heeft zich terecht beroepen op de uitsluiting in de Voorwaarden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 40 van het Reglement.