

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-722
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Aon Nederland C.V., gevestigd te Rotterdam, hierna: de Tussenpersoon, namens de achterliggende risicodragers, hierna gezamenlijk 'Verzekeraar'
Datum uitspraak : 1 november 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar geweigerd heeft dekking te verlenen. Verzekeraar heeft tijdens de procedure aangeboden alsnog de maximale vergoeding van EUR 125 uit te betalen. Dit aanbod is door Consument aanvaard.

Consument klaagt tevens dat hij een hogere premie betaalt voor zijn nieuwe verzekering, omdat Verzekeraars hebben aangekondigd de gegevens van Consument te registreren in het CIS. Deze klacht slaagt niet, nu niet is komen vast te staan dat de hogere premie het gevolg is van deze mededeling.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende reacties en stukken van Consument, toegezonden op 9 december 2016, 21 december 2016, 16 en 17 januari 2017;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de aanvullende uitlatingen van Consument van 2, 7 en 12 juni 2017;
- de aanvullende uitlatingen van Consument van 17 juni 2017;
- de aanvullende uitlatingen van Consument van 23 juni 2017 en 12 juli 2017;
- de e-mailwisseling met Consument van 22 augustus 2017 naar aanleiding van een telefoongesprek met Consument op diezelfde datum;
- de aanvullende uitlating van de Tussenpersoon van 8 september 2017; en
- de reacties van Consument van 9 september 2017.

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 had sinds 14 februari 2014 een inboedelverzekering via de Tussenpersoon. De verzekering werd geadmistreerd onder polisnummer [nummer 1]. Risicodragers voor deze verzekering waren:

Allianz Benelux N.V. h.o.d.n. London Verzekeringen	15,50%
ASR Schadeverzekering N.V.	50,00%
Amlin Insurance SE	12,50%
Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.	11,50%
Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Averro Achmea	7,50%
Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.	2,00%
N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij	1,00%

Verzekeraar heeft de Tussenpersoon verzocht verweer te voeren in de procedure bij Kifid.

- 2.2 Consument heeft op of omstreeks 4 juni 2016 bij de Tussenpersoon gemeld dat zijn Iphone 6 beschadigd is:

Ik weet niet of dit gebeurtenis, onder inboedelverzekering valt en of gedekt word door verzekering maar wil even na vragen... Ik luisterde muziek met me Iphone 6 en bluetooth speaker, thuis, en deze viel van tafel op de grond en is kapot gegaan, scherm. Als het onder verzekering valt, mag je nieuwe opsturen ja waarom niet. Kan altijd vragen.

Consument heeft zijn schade geschat op EUR 350.

- 2.3 In aanvulling daarop heeft Consument per e-mail van 6 juni 2016 aan de Tussenpersoon laten weten:

Ik heb een schade gemeld iphone, en ik zou het laten maken... maar ik heb anders opgelost verkocht met schade 280 euro en nieuwe gekocht voor 665 euro, dat is wel verlies van 385 euro – 225 euro herstelkosten inclusief pick up return kosten (niet uitgevoerd): 160 euro. Voor nieuwe iphone... + 1 jaar garantie. Kan jij mooi even die zogenaamde herstelkosten van 225 – 100 euro eigen risico dat is 125 euro overmaken op me rekening, waarom niet ik ben niet verplicht te laten herstellen... Mijn concept is beter. Herstel kosten zijn toch voor u rekening. Tot u info mvv.

- 2.4 Per e-mail van 8 juni 2016 heeft de Tussenpersoon de ontvangst van de schademelding bevestigd:

Uw schademelding hebben wij ontvangen.

Aanvullende gegevens

Voor een verdere beoordeling en behandeling van uw schade ontvangen wij graag de volgende gegevens:

- de originele aankoopbon van de beschadigde telefoon;
- foto's van de schade;
- een gespecificeerde herstelofferte.

Er is een eigen risico van EUR 100,00.

2.5 Per e-mail van 9 juni 2016 heeft Consument aan de Tussenpersoon laten weten:

Ik heb Apple gebeld... Den Haag/Haarlem/Amsterdam maken ze op afspraak terwijl je wacht... Binnen mijn regio niet mogelijk, Apeldoorn/Arnhem/Zwolle opsturen 2 weken herstel pick up retour, ga maar van uit 225 a 299 euro. Offerte Vraag zelf na... ik heb geen offerte. Aankoop bon en foto schade heb ik wel hierbij foto's. Heb verkocht verder op marktplaats met schade [...]. Verder heb gewoon nieuwe gekocht [...]

2.6 Per e-mail van 17 juni 2016 heeft Consument de Tussenpersoon een herinnering gestuurd, evenals op 11 en 14 juli 2016:

Met welke tijd zone behandeld u schade af? En hoe hoeveel tijd neemt u voor afhandelen. Nog niets vernomen van deze schade.

en

Hoe behandelen jullie schade af. Schade is gemeld op 04-06-2016, op 15-06-2016 geeft u aan dat u meer tijd nodig heeft voor afhandeling, circa 2 weken... Het is 14-07-2016... Vind u niet dat u voldoende tijd heeft genomen, voor een minimaal schade, net of ze 200.000 euro gaan uitbetalen, net of er grondig onderzoek vergt, wat is dit voor onzin. Ik bel u hier over morgen, u werkwijze irriteert me. 100 a 200 euro claim bedrag. Heeft tijd voor nodig zeggen ze... u heeft voldoende tijd voor een simpel schade melding gehad. Verspoel het proces of bel me geef aan waarvoor u tijd nodig heeft.

2.7 Per e-mail van 15 juli 2016 heeft de Tussenpersoon aanvullende informatie opgevraagd bij Consument:

Wij hebben vernomen dat u de telefoon met schade heeft verkocht op Marktplaats. Daarnaast ontbreekt de gevraagde offerte. Wij adviseren u om deze alsnog offerte aan ons te leveren. Indien wij de gevraagde stukken niet ontvangen, kunnen wij helaas niet overgaan tot betaling.

Consument heeft hierop per e-mail van 17 juli 2016 gereageerd:

Ja en dat ik heb verkocht heb ik recht op, of ik verkoop het of ik geeft het weg, jij hebt niet vernomen, dat heb ik gezegd... Stuur maar expert naar apple store... en laat hem of haar vragen, wat het kost apple iPhone 6 scherm vervangen... dat weet. Kom nou...

Ik zal apple offerte vragen, ik heb nog de aankoop bon en de serie nummer van toestel imei nummer ik ben de eerste eigenaar van de toestel, en ja zeker heb ik verkocht na de schade, aan een of andere idioot hier in de dorp.

Wat voor triest mens ben jij en soort, je geeft al aan dat er sprake is van eigen risico van 100 euro, je weet zelf donders goed wat de richt bedrag, is voor herstel van apple iPhone scherm, bij apple amsterdam-den haag-haarlem... orgineel...

Wat praat je nog larrige koek, als een low budget centenlikker

Later dezelfde dag heeft Consument nog een tweede e-mail verzonden:

Heb appel Support/Repair Center email verstuurd... over 4 dagen kreeg je antwoord op wat het kost, tevreden?

Email is als volgt opgesteld naar Apple Repair Center dit kan je zelf toch ook doen, dus je had 2 maanden nodig om reactie te verlenen, dat echter offerte gegevens nodig heeft, ja ja ja, je wil gewoon 1 euro ontlopen, omdat je gewoon een gierige centenlikker bent waarbij zijn haar leven bestaat uit niks uit geven, tot de graf bufferen en sparen, ja daagggggg.

2.8 Per e-mail van 4 augustus 2016 heeft Consument de Tussenpersoon de offerte van Apple toegezonden:

Hierbij ontvangt u offerte opgemaakt door apple klantenservice schade. Schadenummer [schadenummer 1], echter is deze offerte opgesteld. Op het toestel in mijn bezit, namelijk het defecte toestel, dat ik ook heb aangegeven te verkocht te hebben (met defect/schade) omdat prijstechnische reparatie/herstel duur is. Door applicatie/systeem beveiliging Apple kon even geen offerte opgesteld worden op het gemelde toestel door applicatie en beveiliging problematiek, daarom hebben we voor offerte het toestel in mijn bezit genomen als demo/indicatie model echter maakt het voor prijs opgave (prijstechnisch) en of herstelkosten niets uit. Het kosten prijsstelling (standaard) blijft zelfde het maakt echter niet uit welke apple iPhone 6 is het is. Dit is ook na te gaan op het prijsstabel dat Apple aanbied.... Deze verzend ik u ook met de offerte, namelijk omdat u als verzekeraar terughouden bent en of en verplicht offerte wenst is deze ook voor u samengesteld, door apple deze verzend ik u en ook de tabel... En het verhaallijn en dat ik problematiek heb met het uitbetalen van schade... is ook beleden bij apple...

Nog vragen kunt contact opnemen, met mij of met apple... Desondanks kan u expert langs in [naam land] bij Apple, om eens richtlijnen en bedragen in te zien na te gaan... En binnen u bestand op te nemen....

Verder verwacht ik op spoel en snelle uitbetaling van deze schade kosten...

2.9 Bij brief van 17 augustus 2016 heeft de Tussenpersoon namens Verzekeraar een dekkingsstandpunt ingenomen. De Tussenpersoon heeft laten weten dat Verzekeraar de schade niet vergoedt, omdat:

- het serienummer in de herstel-offerte niet overeenkomt met het serienummer op de aankoopnota.
- op de foto niet duidelijk te zien is dat het toestel beschadigd is op de wijze die Consument heeft omschreven in de schademelding.
- Verzekeraar niet de mogelijkheid heeft de schade aan de telefoon alsnog te beoordelen, doordat Consument het toestel niet meer in bezit heeft.

De Tussenpersoon concludeert namens Verzekeraar dat onvoldoende is aangetoond dat de telefoon, waarvan de aankoopnota door Consument is toegezonden, beschadigd is.

2.10 Per e-mail van 18 augustus 2016 heeft Consument op de afwijzing gereageerd:

Fabels , Ontlopen , Weglopen van waarheden!
Luister eens krent! Oplichter! Ontloper !

Op de datum waarbij schade , gemeld is 100% verzekerd!, omdat ik al 3 maanden wacht op je magere uitbetaling, en u maar niet over gaat op uitbetaling en omdat ik u service diensten beschouw , als schandalige wanpraktijken .. Heb ik deze maand het automatisch incasso teruggeboekt , en ja zeker 100% terecht., Dat snap je natuurlijk wel

Het serie nummer en of aankoop nota heeft echter niets te maken met de prijsstelling dat appel handhaaft voor reparatie ze hebben fix bedragen voor zijn apple producten ,, in dit geval het iPhone , standaard prijsstelling deze documenten zijn naar jullie verstuurd ,, een fotos van beschadigde toestel is verleend aan u destijds vond u het voldoende bewijslast , moest je maar eerder aangeven , voordat ik initielen en initatieven ondernam voor verder documenten, en nu moet je niet aan komen dat de destijds geleverde stukken, onvoldoende zijn 3 maanden later onrelevant , , vind u niet dat u wanpraktijken handhaaft,,

En als je wenst kan ik ook de serie nummer en aankoop nota , van het toes; : ·I waarbij offerte op uitgevoerd verlenen .. die is wel in mijn bezit , , , nee het kapote toestel niet natuurlijk is het niet in mijn bezit , , u snapt natuurlijk wel dat ik 3 maanden , niet met kapotte toestel moet doen.

Ga geen juridische fabels en nonsens zoeken. betaal mijn kosten uit. okey,,

Echter apple handhaaft reparatie nieuw beleid bij de reparatie centrum offerte en de fix standaard prijs stelling is aan u verleend .. en de schade is duidelijk. zichtbaar op de fotos die naar jullie zijn ingestuurd , , spoor je niet ,nogmaals

En de nieuwe informatie die jij ondervind , , wijzigt echter niets en niks aan de blijvende schade aan de toestel en de kosten die hier voor zijn gemaakt... tevens zijn deze per email naar jullie verleend. Eerlijk waar je maak je zelf en je organisatie belachelijk ,, bij regulier recht .. zou je nooit je beweringen ergens aan vast ankeren ..

Betaal mijn geld uit . !

Ik wil persoonlijk contact met jou en de behandelaar van deze kwestie,, je gaat me niet voor gek , houden juridisch gestoorde idioot , en je bent niet relevant , mafkees

2.11 Bij brief van 23 augustus 2016 heeft de Tussenpersoon Consument benaderd:

Ik verwijs u naar de telefoongesprekken die u op 18 augustus jl. met onze schadebehandelaar heeft gevoerd en uw zeer bedreigende berichten van 18/19 augustus jl. aan het adres van onze schadebehandelaar. Wij verzoeken, en zonodig sommeren u, om hier direct mee te stoppen.

Gezien de aard van uw berichten, hebben wij besloten onze dienstverlening en uw verzekeringspolissen te gaan beëindigen. Dit betreft niet alleen deze inboedelverzekering, maar ook uw reis- en autoverzekering. Wij hebben in samenspraak met verzekeraar besloten uw verzekeringen te beëindigen per 1 oktober 2016. Dat betekent dat er vanaf die datum geen dekking meer is onder deze polissen. Tot 1 oktober 2016 bent u in de gelegenheid uw polissen elders te sluiten. Wij adviseren u daartoe de nodige actie te nemen.

Deze opzegging van uw verzekeringen en uw gegevens verwerken verzekeraars in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. De databank CIS heeft tot doel een bijdrage te leveren aan het voeren van een verantwoord beleid in het acceptatie- en claimproces door de deelnemers van Stichting CIS. [...]

Als u geen gehoor geeft aan het verzoek te stoppen met uw bijzonder vervelende en dreigende berichten, zijn wij genooddacht om hiervan aangifte te doen bij de politie.

2.12 Bij brief van 1 september 2016 heeft Verzekeraar Consument naar aanleiding van zijn klacht geïnformeerd over de aard van de CIS-melding:

U vraagt ons wat is gemeld in CIS. Wij hebben “alleen” melding gedaan van de bedreigingen. Ten aanzien van de afwijzing van de schade is geen melding gedaan. Wat ons betreft is de zaak hier definitief mee afgedaan.

Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar weigert de schade aan zijn Iphone 6 uit te betalen. Consument stelt dat hij direct de telefoon ter beschikking heeft willen stellen aan Verzekeraar, doch dat Verzekeraar kenbaar heeft gemaakt dat dit niet nodig was. Consument behoefde alleen de aankoopbon, foto's van de schade en een herstelofferte toe te zenden. Dit heeft Consument gedaan.
- 3.2 Consument heeft het toestel de gehele maand juni in zijn bezit gehad. In die periode heeft Verzekeraar daaraan geen onderzoek willen uitvoeren. Op het moment dat Verzekeraar dit wel wilde, had Consument het toestel al doorverkocht.
- 3.3 Consument stelt dat hij niet bewust een aankoopbon van een verkeerd toestel aan Verzekeraar heeft toegezonden. Consument heeft twee telefoons bij Apple geregistreerd staan. Het toezenden van de onjuiste aankoopnota is te wijten aan "administratieve fouten van Apple reparatie service".
- 3.4 Tevens klaagt Consument dat Verzekeraar ten onrechte zijn gegevens heeft geregistreerd in het CIS. Consument stelt daarover dat hij boos is geworden vanwege de weigering van Verzekeraar de schade te vergoeden:

"toen werd ik boos aan de telefoon en email en terecht met beledigende aspecten omdat ze me stressen [...]"

Consument stelt dat Verzekeraar vervolgens ten onrechte een Cis-melding heeft gedaan:

"Hebben ze melding gedaan bij Cis, van bedreiging die ze niet kunnen onderbouwen met getuigen en of politie en of rechterlijke macht tegenwoordig als je mond opentrekt beschouwen sommige mensen dat ook als bedreiging. Nee hoor! Ik heb niemand bedreigd alleen beledigd, omdat niet uitbetaald werd en geen gronden voor heeft om niet uit te betalen, dreigt, chanteert om uit de verzekering te zetten en hebben ze ook gedaan waar moet ik dat dan melden waar zijn de rechten van de consument? [...]"

- 3.5 Consument stelt dat hij ten gevolge van de CIS-registratie een hogere premie (EUR 76 in plaats van EUR 24) moet betalen voor zijn nieuwe verzekering. Consument verlangt van Verzekeraar dat hij dit verschil betaalt, omdat de CIS-registratie onterecht is. Het feit dat Verzekeraar de melding uiteindelijk niet heeft gedaan, doet daaraan niet af. Consument heeft – op basis van de informatie van de Tussenpersoon – immers bij aanvraag van de nieuwe verzekering(en) melding gemaakt van de (aangekondigde) CIS-registratie. Consument stelt dat van een andere CIS-registratie op zijn naam geen sprake is. Consument benadrukt bovendien dat de nieuwe verzekeraar niet gehouden is het CIS te controleren bij de aanvraag van een nieuwe verzekering.

- 3.6 Met inachtneming van al het voorgaande vordert Consument (i) vergoeding van een bedrag van EUR 225 voor de schade aan zijn telefoon en (ii) ongedaanmaking van de CIS-registratie en vergoeding van de schade die Consument lijdt als gevolg van de (aankondiging van die) registratie. In verband met het eigen risico van EUR 100 heeft Consument zijn vordering onder (i) bijgesteld naar EUR 125.

Verweer

- 3.7 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:

- De schade is afgewezen, omdat Consument noch de eigendom (en leeftijd) noch de beschadiging van de telefoon kon bewijzen:
 - o tijdens de schadebehandeling bleek dat de reparatie-offerte een ander serienummer bevatte dan de aankoopnota.
 - o de schade was niet gezien door de reparateur die de offerte had afgegeven, op de foto die Consument als bewijs stuurde was geen beschadiging te zien en Consument meldde dat hij de telefoon binnen twee dagen na het optreden van de beschadiging in beschadigde staat had verkocht.
- In zijn klacht meldt Consument dat hij twee mobiele telefoons had. Consument stelt dat hij de niet-correcte nota van de niet-beschadigde telefoon heeft verstrekt. In de bijlage bij de klacht heeft de Tussenpersoon de nota aangetroffen van de telefoon die volgens Consument beschadigd was. Indien Consument deze nota direct had verstrekt, had hij de Tussenpersoon en Verzekeraar veel tijd en ergernis kunnen besparen.

- 3.8 Hoewel Consument nog steeds geen overtuigend bewijs heeft geleverd van de schade, is Verzekeraar bereid de door Consument gestelde schade te vergoeden onder aftrek van het eigen risico. Er zal dus EUR 125 betaald worden.

- 3.9 Verzekeraar was van plan de gegevens van Consument te melden in het CIS, vanwege zijn bedreigende, beledigende en uiterst onbeschofte benadering van de medewerkers van de Tussenpersoon, zowel telefonisch als per e-mail. Uiteindelijk is van deze melding afgezien. Consument staat dus niet bij het CIS geregistreerd, althans niet op voorstel van de Verzekeraar bij deze schademelding.

De stelling, dat Consument schade heeft geleden ten gevolge van de mededeling van de Tussenpersoon een CIS-melding zou doen, terwijl dit uiteindelijk niet gebeurd is, weerspreekt de Tussenpersoon. De Tussenpersoon wijst erop dat verzekeraars bij een beoordeling van een verzekeringsaanvraag normaal gesproken het CIS (FISH) raadplegen, ongeacht de mededelingen die de aspirant-verzekeringnemer daarover doet. In dit geval zou dan ook zichtbaar moeten zijn er geen registratie voor dit schade-evenement is gedaan. Het is erg onwaarschijnlijk dat Consument een hogere premie heeft moeten betalen, doordat hij de CIS-registratie heeft gemeld bij de aanvraag van een andere verzekering. Consument dient hiervan bewijs te leveren. Overigens zou de registratie wél terecht zijn geweest, gelet op zijn bedreigende en onbeschofte gedrag naar de medewerkers van de Tussenpersoon.

- 3.10 De Tussenpersoon concludeert, namens Verzekeraar, dat de klacht van Consument is opgelost.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument over Verzekeraar valt in twee onderdelen uiteen, te weten de klacht (i) betreffende de weigering de schade aan de Iphone te vergoeden en de klacht (ii) aangaande de (aangekondigde) CIS-registratie.

Schadevergoeding

- 4.2 Voor wat betreft de weigering dekking te verlenen, stelt de Commissie vast dat de Tussenpersoon namens Verzekeraar aangeboden heeft het bedrag van EUR 125 alsnog uit te betalen, welk aanbod door Consument is aanvaard. Voor zover dit nog niet is gebeurd, verzoekt de Commissie de Tussenpersoon zo spoedig mogelijk uitvoering te geven aan de afwikkeling van dit onderdeel van de klacht. De Commissie beschouwt dit onderdeel van de klacht van Consument daarmee als afgedaan.

CIS-registratie

- 4.3 Voor wat betreft de klacht van Consument over de CIS-registratie stelt de Commissie vast dat partijen het erover eens zijn dat van een CIS-registratie door de Tussenpersoon of Verzekeraars geen sprake is.
- 4.4 Consument stelt dat hij desalniettemin schade lijdt, omdat hij zelf bij de aanvraag van de nieuwe verzekering, op basis van de informatie van de Tussenpersoon, heeft moeten mededelen dat sprake was van een CIS-registratie. De Tussenpersoon heeft daar tegenover gesteld dat een verzekeraar bij een aanvraag van een aspirant-verzekeringnemer de mogelijkheid heeft het CIS (FISH) te raadplegen en op basis daarvan te handelen.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Consument een hogere premie moet betalen als gevolg van de mededeling van de CIS-melding. Hoewel de Commissie Consument meerdere malen in de gelegenheid heeft gesteld daarvan bewijs te leveren, is dit bewijs niet geleverd. De hoogte van de premie, de polisbladen en voorwaarden zijn onvoldoende om tot die conclusie te komen. Consument heeft, ook desgevraagd, nagelaten een uitdraai van het CIS te verschaffen waaruit blijkt of wellicht sprake is van andere registraties.

Conclusie

- 4.6 De Commissie concludeert dat de Tussenpersoon voor wat betreft de dekkingsafwijzing in voldoende mate tegemoet gekomen is aan de klacht van Consument en dat het andere klachtonderdeel door Consument onvoldoende is onderbouwd, zodat de Commissie dit klachtonderdeel als ongegrond afwijst.

5. Beslissing

De Commissie wijst de (resterende) vordering af.

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.