

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-834
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Young & Parker Insurance B.V., gevestigd te Huizen, verder te noemen
Administrateur
Datum uitspraak : 8 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de schade aan het beeldscherm van haar mobiele telefoon op eigen initiatief door een derde partij laten repareren zonder de financiële dienstverlener hiervan in kennis te stellen. Vervolgens doet Consument bij een tweede defect een beroep op de dekking van haar telefoonverzekering. De claim wordt afgewezen omdat op grond van de verzekeringsvoorwaarden reparaties aan een telefoon alleen mogen worden uitgevoerd door een door de financiële dienstverlener erkende reparateur. Consument ontvangt vervolgens het toestel retour maar constateert dat het toestel in een slechtere staat bevindt dan voordat zij de telefoon had opgestuurd. De Commissie is van oordeel dat Consument in voldoende mate heeft aangetoond dat zij haar telefoon in slechtere staat heeft teruggekregen. De financiële dienstverlener is gehouden het toestel te repareren dan wel te vervangen met een toestel gelijkwaardig met de staat van het toestel voordat dit werd opgestuurd.

I. 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 Administrateur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Administrateur;
- aanvullende stukken van Consument d.d. 9 november 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

Administrateur is met bericht niet verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een telefoonverzekering afgesloten bij verzekeraar Adriatic Slovenica (hierna Verzekeraar) voor haar [telefoon type x] (hierna telefoon).

Op het moment van aanschaffen van de telefoon was deze €699,- waard. Administrateur is gemachtigd om namens en in opdracht van Verzekeraar het beheer en administratie uit te voeren van de verzekeringsovereenkomst.

- 2.2 Op de overeenkomst tussen Verzekeraar en Consument zijn de Consumentenvoorwaarden [x] van toepassing. Hierin is - voor zover relevant - het volgende opgenomen:

“Artikel 6 Uitsluitingen

Geen recht op vergoeding bestaat:

[...]

6.5 voor schade of kosten als gevolg van reparatie(s), modificatie(s) of poging(en) daartoe, door een niet door de verzekeraar en/of verzekeringnemer erkende reparateur of technische dienst;”

- 2.3 Consument had problemen met de batterij van haar telefoon waardoor de telefoon af en toe plotseling uitviel. Consument heeft hiervan melding gemaakt bij Administrateur en de telefoon ter reparatie opgestuurd naar Administrateur.
- 2.4 Administrateur heeft de claim van Consument afgewezen onder verwijzing naar de uitsluiting in artikel 6 lid 5 van de Voorwaarden. Administrateur heeft Consument per brief op 31 mei 2017 onder meer het volgende medegedeeld:

Helaas moeten wij u mededelen dat u niet in aanmerking komt voor enige vorm van premiersitutie en/of schadevergoeding.

Van de reparateur hebben wij een prijsopgave mogen ontvangen waarin het onderstaande is geconstateerd ;

Vervanging accu, herstel audio klachten [valschade], bijplaatsen niet aanwezige schroefjes
LET OP: display door derden vervangen door zeer lage kwaliteit, valt ook enigzins uit elkaar. Op display en montage daarvan zit zodoende geen garantie

De reparateur heeft bij ontvangst van uw defecte toestel al geconstateerd dat uw toestel enigzins uit elkaar valt, dus deze heeft uw defecte toestel al in een dermate beschadigde staat ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vervanging van haar telefoon door een nieuwe telefoon, dan wel volledige reparatie van haar telefoon.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Administrateur jegens Consument in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiend uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten.
- Consument heeft eerder problemen gehad met het beeldscherm van haar telefoon en de telefoon toen opgestuurd naar het bedrijf waar ze de telefoon heeft gekocht. Dit bedrijf is erkend door [naam elektronikabedrijf].

- Het tweede defect aan de telefoon had te maken met de batterij en voor dit probleem heeft Consument de telefoon opgestuurd naar Administrateur. Consument heeft ook duidelijk vermeld dat het om de batterij van haar telefoon ging.
- Consument spreekt de stelling van Administrateur tegen dat de telefoon een beeldscherm van lage kwaliteit zou hebben en er schroefjes missen. Dit kan niet zo zijn. Het bedrijf dat het beeldscherm heeft gerepareerd is erkend door [naam elektronikabedrijf] en indien er schroefjes zouden missen, zou het beeldscherm ook los moeten zitten.
- Na vele correspondentiepogingen, heeft Consument haar telefoon niet gerepareerd teruggekregen van Administrateur. Bovendien was de telefoon total loss, het scherm was helemaal kapot en ligt van de telefoon af, en er zijn stukjes van het glas afgebroken. De telefoon is niet meer te gebruiken.
- Consument begrijpt dat Administrateur haar telefoon niet wil repareren omdat een derde de telefoon heeft gerepareerd, maar dat betekent niet dat Consument haar telefoon kapot hoort terug te krijgen.

Verweer Administrateur

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

- In de Voorwaarden staat vermeld onder artikel 6.5 dat reparaties aan een telefoon alleen mogen worden uitgevoerd door een door Administrateur erkende reparateur. Consument is akkoord gegaan met deze Voorwaarden.
- Bij het eerste defect heeft Consument op eigen initiatief de telefoon laten repareren en heeft Administrateur hier geen melding van ontvangen. Deze reparateur is ook niet aangesloten bij Administrateur. Tijdens een tweede defect heeft Consument wel een melding gedaan bij Administrateur omdat de telefoon regelmatig uitvalt, dan wel batterijproblemen heeft. Deze reparateur van Administrateur constateerde direct dat er door derden aan de telefoon is gewerkt. Het display van het scherm is al eerder vervangen en deze is van zeer lage kwaliteit. Er missen schroefjes en het display valt ook enigszins uit elkaar. Hierdoor is er geen recht op vergoeding.
- Uit coulance heeft Administrateur de telefoon geretourneerd zonder de onderzoekskosten te incasseren.

4. Ter zitting

4.1 Consument heeft in haar repliek aangegeven dat zij begrijpt dat Administrateur haar telefoon niet wil repareren omdat een derde partij de telefoon eerder heeft gerepareerd. Dit heeft Consument ter zitting nogmaals bevestigd. De Commissie zal in haar beoordeling dan ook niet ingaan op en een beslissing geven over dit klachtonderdeel, dat door Consument is ingetrokken.

4.2 Consument heeft ter zitting aangegeven dat zij haar standpunt handhaaft wat betreft de slechte staat waarin zij haar telefoon retour ontving van Administrateur. Consument is in de gelegenheid gesteld om na de zitting foto's aan te leveren waaruit de staat van de telefoon blijkt voordat zij deze had opgestuurd en nadat zij deze terug kreeg van Administrateur. Administrateur is in de gelegenheid gesteld hier schriftelijk op te reageren, maar heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

5. Beoordeling

- 5.1 De Commissie overweegt dat thans nog de vraag voorligt of Consument haar telefoon in een slechtere staat heeft teruggekregen van Administrateur waarbij de telefoon defecten/beschadigingen vertoont die voor het opsturen niet aanwezig waren en of Administrateur gehouden is deze schade te vergoeden.
- 5.2 Administrateur heeft aangevoerd dat de reparateur direct heeft geconstateerd dat het display van het scherm al eerder is vervangen en deze van zeer lage kwaliteit is. Er missen schroefjes en het display valt ook enigszins uit elkaar. Consument heeft in dit kader aangevoerd dat zij haar telefoon heeft opgestuurd naar Administrateur in verband met een batterij defect en zij haar telefoon total loss terug heeft ontvangen. Het scherm was helemaal kapot en ligt van de telefoon af en er zijn stukjes van het glas afgebroken. De telefoon is niet meer te gebruiken.
- 5.3 Consument heeft op verzoek van de Commissie foto's overgelegd waaruit de staat van de telefoon blijkt voor het opsturen van het toestel en de staat van de telefoon na teruggave van Administrateur. De Administrateur heeft de juistheid van deze foto's niet betwist en geen nader bewijs van zijn stelling overgelegd. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument in voldoende mate heeft aangetoond dat zij haar telefoon in slechtere staat heeft teruggekregen van Administrateur waarbij de telefoon defecten/beschadiging vertoont die voor het opsturen niet aanwezig waren. Administrateur dient de kosten van reparatie te vergoeden en/of het toestel te vervangen met een telefoon gelijkwaardig met de staat van de telefoon voordat deze naar Administrateur werd opgestuurd.

6. Beslissing

De Commissie beslist dat Administrateur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument de kosten vergoedt van reparatie en/of het toestel vervangt met een telefoon gelijkwaardig met de staat van de telefoon voordat deze werd opgestuurd naar Administrateur.

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.