

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-214  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 augustus 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Chubb European Group Limited, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 29 maart 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Na een schademelding heeft Verzekeraar een vervangend toestel aan Consument beschikbaar gesteld. Vier maanden na ontvangst, werkte dit toestel niet meer. Verzekeraar heeft conform de Voorwaarden en art. 7:956 BW een vervangend toestel mogen leveren. Verzekeraar heeft een redelijke garantietermijn van 3 maanden gehanteerd, nu de garantietermijn van het oorspronkelijk verzekerd toestel al lang overschreden was. Verzekeraar heeft hiermee niet in strijd gehandeld met de verplichtingen die op hem rusten op basis van zowel de voorwaarden als de van toepassing zijnde wetgeving. Niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen uit de Verzekering. De vordering van Consument dient te worden afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier d.d. 9 augustus 2017; de klachtbrief van Consument d.d. 13 september 2017 en aanvullende stukken d.d. 26 september 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 10 januari 2018;
- de repliek van Consument d.d. 9 februari 2018.

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.

De Commissie stelt vast dat Verzekeraar heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 30 januari 2014 een ACE Toestelverzekering, verder te noemen de Verzekering, afgesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn van toepassing de Polisvoorwaarden TM0001, verder te noemen de Voorwaarden.

2.2 Artikel 3.1 van de Voorwaarden luidt:

### **" Schade, storing, 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 met gelijkwaardige specificaties; of*
2. *indien een dergelijke vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is, het apparaat op onze kosten repareren.*

*Deze verzekering geeft geen recht op uitkeringen in geld.*

*Tenzij een nieuwe verzekering is afgesloten, wordt de verzekeringsperiode onder deze polis voor de resterende termijn verlengd tot het moment dat u een toestel na vervanging of reparatie heeft ontvangen, en het desbetreffende toestel wordt als "apparaat" aangemerkt, als bedoeld in deze polis.*

*Storingen zijn slechts verzekerd voor een maximumperiode van 24 maanden na de datum dat uw polis in werking treedt. Storingen die vallen onder de fabrieksgarantie van het apparaat zijn niet gedekt. [ ...]"*

*Artikel 4 van de Voorwaarden luidt:*

### **" Duur, termijn, beëindiging**

*4.1 De verzekering treedt in werking op het moment dat u de verzekeringsovereenkomst afsluit en duurt totdat deze wordt beëindigd krachtens het bepaalde in artikel 4.2 of artikel 9. De dekking tegen storingen is beperkt tot 24 maanden na de datum dat uw verzekering in werking treedt. [...]"*

- 2.3 Consument heeft een schadeclaim ingediend en het verzekerde toestel is 3 maart 2017 opgehaald.
- 2.4 Op 7 maart 2017 is een vervangend toestel afgeleverd bij Consument.
- 2.5 Op 3 juni 2017 heeft Consument de Verzekering opgezegd.
- 2.6 Op 20 juli 2017 is het vervangende toestel, dat op 7 maart 2017 aan Consument werd geleverd, kapot gegaan en Consument heeft deze schade gemeld bij Verzekeraar op 21 juli 2017. De Consument heeft de schade omschreven als: "het beeld blijft zwart en het toestel reageert niet meer." Er heeft geen val- stoot- of waterschade plaatsgevonden.
- 2.7 Verzekeraar heeft het reparatieverzoek op 26 juli 2017 afgewezen.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een nieuw toestel met volledige garantie. Consument stelt als mogelijk oplossing voor dat Verzekeraar het toestel terugneemt dat 7 maart 2017 aan Consument is geleverd en dat zij daarvoor in de plaats een werkend exemplaar ontvangt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst die hij met Consument had. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Na een schademelding heeft Verzekeraar een ander toestel aan Consument beschikbaar gesteld dan haar defecte toestel, dat verzekerd was. Vier maanden na ontvangst, werkte dit toestel niet meer.
- Het vervangende toestel voldoet niet aan de fabrieksgarantie, die op de doos is omschreven als 2 jaar na verkoop en het voldoet niet aan de wettelijke garantie eisen.
- In de afwijzing gaat Verzekeraar in op het feit dat de storing al dan niet verband houdt met eerdere schade. Dat doet niet ter zake omdat het vervangende toestel niet het originele, gerepareerde toestel is.
- Verzekeraar heeft het toestel pas geleverd nadat Consument € 65,-- had betaald. Pas daarna kon Consument controleren of haar het originele toestel was geleverd of een ander. Het toestel bleek een ander exemplaar te zijn en leek een nieuw toestel, onder meer door alle papieren die erbij werden geleverd, inclusief papieren betreffende de fabrieksgarantie.
- Op 2 juli 2017 bleek het toestel defect en dit is minder dan vier maanden na ontvangst van het toestel.

#### *Verweer*

Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het defect van het vervangende toestel is niet verzekerd omdat Consument ten tijde van de schademelding geen telefoonverzekering had.
- Verzekeraar is als verstrekker van het vervangende toestel, niet gehouden tot vervanging of reparatie daarvan, nu het toestel ruim 4 maanden na zijn levering een storing vertoonde.
- Op grond van de Voorwaarden heeft Consument recht op een vervangend toestel of een toestel met gelijkwaardige specificaties. Voorts bepalen de Voorwaarden dat storingen verzekerd zijn voor maximaal 24 maanden na de datum dat de polis in werking treedt. In lijn met artikel 7:956 BW is een mobiele telefoon verzekerd naar zijn vervangingswaarde, dat wil zeggen de waarde van een naar soort, kwaliteit, hoeveelheid, staat en ouderdom gelijkwaardige zaak. Bij levering van een vervangend toestel geldt de einddatum van de garantie van het originele toestel.

Als deze reeds is verstreken of binnen 3 maanden zal verstrijken, hanteert Verzekeraar een garantietermijn van 3 maanden voor het vervangende toestel op grond van de redelijkheid.

- Consument ontving na een succesvolle claim een vervangend toestel. Dit was na het verstrijken van de garantietermijn van haar oorspronkelijke toestel. Consument kreeg dus een toestel geleverd met een garantie van 3 maanden. Nu het reparatieverzoek ruim 3 maanden na levering plaatsvond, is dit terecht niet gehonoreerd.

#### **4. Beoordeling**

De Commissie gaat voor de beoordeling van de klacht van Consument uit van de vaststaande feiten waarbij de Voorwaarden en de bepalingen uit het Nederlands burgerlijk wetboek het wettelijk kader vormen.

- 4.1 Het is Verzekeraar op grond van art. 7:956 BW en art. 3.1 van de Voorwaarden toegestaan om bij het vervullen van zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Verzekering een vervangend toestel aan Consument te leveren, mits daarbij voldaan is aan de voorwaarde dat dit de vervangingswaarde vertegenwoordigt, dat wil zeggen de waarde van een naar soort, kwaliteit, hoeveelheid, staat en ouderdom gelijkwaardige zaak. Zie r.o. 4.2 en 4.3 van GC Kifid 2017-509.
- 4.2 Op het te vervangen, defecte toestel, zat geen fabrieksgarantie meer nu de schade meer dan 24 maanden na aanvang van de Verzekering werd geclaimd. Het is van Verzekeraar redelijk om in een dergelijk geval uit te gaan van een garantie van 3 maanden na levering.
- 4.3 Verzekeraar heeft conform de Voorwaarden en art. 7:956 BW een vervangend toestel mogen leveren. Verzekeraar heeft een redelijke garantietermijn van 3 maanden gehanteerd, nu de garantietermijn van het oorspronkelijk verzekerd toestel al lang overschreden was. Verzekeraar heeft hiermee niet in strijd gehandeld met de verplichtingen die op hem rusten op basis van zowel de voorwaarden als de van toepassing zijnde wetgeving.
- 4.4 In haar repliek heeft Consument nog het volgende opgemerkt: "Kortom het gaat niet om de verzekering. De kern is dat Chubb een ondeugdelijk toestel heeft afgeleverd." Dit klachtonderdeel kan de Commissie niet in behandeling nemen nu het ziet op de wijze waarop Verzekeraar uitvoering heeft gegeven aan een natura-element van de Verzekering. Nu het hier niet betreft de uitvoering van een rechtsbijstandverzekering wordt deze klacht niet in behandeling genomen. Zie art. 2 sub j Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) van 1 april 2017.
- 4.5 Uit het bovenstaande vloeit voort dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen uit de Verzekering en dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Het aspect van de garantietermijn die Verzekeraar heeft gehanteerd na het leveren van het vervangende toestel, kan verder onbesproken blijven daar Verzekeraar conform de Voorwaarden en in overeenstemming met van toepassing zijnde wetgeving heeft gehandeld.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de 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 40 van het Reglement.*