



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 85

d.d. 11 april 2011

(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. E.H. Hondius en mr. P.A. Offers)

Samenvatting

Via het internet tot stand gekomen verzekering. Daarom kon Aangeslotene in overeenstemming met hetgeen bepaald is in artikel 6: 234 lid 1 aanhef en onder c BW ermee volstaan Consument erop te wijzen dat deze de verzekeringsvoorwaarden via haar website kon lezen en behoefde zij deze voorwaarden niet in papieren vorm aan hem toe te zenden.

1. Procedure

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier, ontvangen op 7 juli 2010;
- de brief van Consument van 19 augustus 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 29 september 2010;
- de repliek van Consument van 19 oktober 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 27 december 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 28 maart 2011.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft met ingang van 8 oktober 2007 bij Aangeslotene, die daarbij optreedt als administrateur voor een verzekeraar, een verzekering gesloten voor zijn mobiele telefoon met een verzekerde som van € 566,44, zijnde de aanschafwaarde van de mobiele telefoon. De maximale looptijd van de verzekering was 36 maanden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Op het door Consument ondertekende verzekeringsbewijs staat onder meer vermeld: '(...) Hij/zij verplicht zich voorts om de verzekeringsvoorwaarden (...) te accepteren. Deze voorwaarden kunnen via de internetsite (...) uitgedraaid worden en kunnen tevens op verzoek (per e-mail, schriftelijk of telefonisch via het Callcenter) worden toegezonden.'
- Begin 2008 is Consument zijn mobiele telefoon kwijtgeraakt. Aangeslotene heeft, met een beroep op de artikelen 6 aanhef en lid 17.1 en lid 19 van deze verzekeringsvoorwaarden, aanvankelijk aan Consument bericht dat de schade niet werd vergoed. Later heeft zij aan Consument meegedeeld dat de verzekeraar bereid is om 50% van de aankoopprijs van de mobiele telefoon te vergoeden mits Consument de verzekering voor de resterende looptijd met terugwerkende kracht vanaf de datum van verlies weer in kracht herstelt, en mits Consument dit aanbod binnen 14 dagen na ontvangst accepteert. Consument heeft het aanbod niet geaccepteerd.
- In artikel 6 aanhef en lid 17.1 en lid 19 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald: 'Uitsluitingen
Geen recht op vergoeding bestaat:
(...)
6.17.1 in geval van particulier gebruik: Voor schade veroorzaakt door diefstal, tenzij er duidelijk sprake is van ontvreemding door middel van braak, waarbij er in ieder geval tevens sprake moet zijn van zichtbare en aantoonbare braaksporen of ontvreemding gepaard gaande met aantoonbaar fysiek geweld of aantoonbare bedreiging met geweld (...)
(...)
6.19 voor schade ontstaan door verlies, zoekraken, vermissing en verduistering. Hieronder wordt onder meer verstaan het laten liggen/vergeten van het verzekerd object en/of het niet weten waar het verzekerd object is gebleven;'
- In artikel 5 lid 4 aanhef en lid 5.4.2 van deze voorwaarden is bepaald: 'De verzekering eindigt (...) onmiddellijk na totaal verlies van het verzekerd object;'
- In artikel 5 lid 5 van de voorwaarden is bepaald: 'Bij voortijdige beëindiging van de verzekering op grond van de omstandigheden zoals genoemd in artikel 5 lid 4 zijn de nog resterende maandpremies van de in artikel 5 lid 3 omschreven periode van 12 maanden blijvend verschuldigd en derhalve direct opeisbaar.'

3. Geschil

3.1 Consument vordert volledige vergoeding door Aangeslotene van zijn mobiele telefoon. Hij wil voorts niet bij haar verzekerd blijven.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene stelt dat de onderhavige verzekering slechts een beperkte diefstaldekking biedt. Consument heeft de verzekeringsvoorwaarden echter niet ontvangen en is dus niet volledig geïnformeerd. Hij wil daarom volledige vergoeding door Aangeslotene van zijn



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

mobiele telefoon en wil niet bij haar verzekerd blijven. Met het door Aangeslotene gedane aanbod gaat hij dan ook niet akkoord.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Consument is blijkbaar van mening dat hij destijds niet in de gelegenheid is geweest om behalve het activeren via het internet, het ondertekenen en retourneren van het aanvraagformulier, ook de verzekeringsvoorwaarden via het internet te activeren dan wel deze verzekeringsvoorwaarden via het Callcenter op te vragen.
- Door de ondertekening van het aanvraagformulier heeft Consument bevestigd dat hij de verzekeringsvoorwaarden accepteert.
- De verzekeraar is om proceseconomische redenen alsnog bereid om € 283,22 te betalen en de verzekering per de schadedatum te royeren.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.

- Aangeslotene heeft daarbij meegedeeld dat Consument bij aanvragen van de verzekering via het internet zich eerst met de toepasselijkheid van de verzekeringsvoorwaarden akkoord moest verklaren. Zou Consument de toepasselijkheid van de verzekeringsvoorwaarden niet hebben aanvaard, dan zou de verzekering niet tot stand zijn gekomen: het computerprogramma verhinderde dat.

5. Beoordeling

Omdat Aangeslotene tijdens de onderhavige procedure alsnog is tegemoet gekomen aan de vordering van Consument niet bij haar verzekerd te blijven, resteert ter beoordeling door de Commissie de vordering van Consument tot volledige vergoeding van zijn mobiele telefoon krachtens de onderhavige verzekeringsovereenkomst.

Uit de door partijen overgelegde stukken en uit hetgeen ter zitting is besproken, is naar voren gekomen dat hier sprake is van een verzekeringsovereenkomst die via het internet is tot stand gekomen.

Onder deze omstandigheden kon Aangeslotene in overeenstemming met hetgeen bepaald is in artikel 6: 234 lid I aanhef en onder c van het Burgerlijk Wetboek ermee volstaan Consument erop te wijzen dat deze de verzekeringsvoorwaarden via haar website kon lezen en behoefde zij deze voorwaarden niet in papieren vorm aan hem toe te zenden.

Dit leidt ertoe dat Consument gebonden is aan hetgeen in deze verzekeringsvoorwaarden is bepaald.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Nu Consument niet heeft gesteld en aangetoond dat hij zijn mobiele telefoon is kwijtgeraakt ten gevolge van een door de polis gedekte gebeurtenis en daarvan ook overigens niet is gebleken, heeft Aangeslotene op goede gronden aan Consument vergoeding van zijn schade ontzegd. Dit leidt ertoe dat de Commissie de vordering van Consument dient af te wijzen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.