Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 6 d.d. 10 juni 2008
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil - Stork en prof. mr. C.E. du Perron)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de klacht van 24 mei 2007;
- de aanvullingen van 19 en 24 augustus 2007 op de klacht;
- het antwoord van Aangeslotene van 9 januari 2008;
- de repliek van Consument van 1 februari 2008;
- de dupliek van Aangeslotene van 27 februari 2008.

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 31 maart 2008 waar partijen zijn verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1. Consument heeft in 2006 een satelliettelefoon van het merk Thuraya met prepaid beltegoed gekocht voor een bedrag van totaal € 1.115,03 en betaald met zijn Mastercard. Voor met een Mastercard betaalde zaken is gedurende 180 dagen na aankoop voor deze zaken een bij Aangeslotene ondergebrachte verzekering tegen de risico's van verlies, diefstal en beschadiging van kracht.
In artikel 6.2 van de in 2006 op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is bepaald:
'Het maximale verzekerde bedrag is voor (…) een mobiele telefoon: € 250,-.'
In artikel 8 van deze voorwaarden is bepaald:
'Er geldt een eigen risico van € 25,- per gebeurtenis.'
Tijdens een rondreis van Consument door Afrika is in februari 2006 de satelliettelefoon vermist geraakt. Aangeslotene heeft aan Consument ter zake van dit schadevoorval een bedrag van € 225,- uitgekeerd.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat zijn satelliettelefoon alsnog geheel door Aangeslotene wordt vergoed. Consument begroot zijn schade op een bedrag van € 1.040,-. Aangeslotene moet volgens Consument dus nog een bedrag van € 815,- uitkeren.
3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Aangeslotene beroept zich op polisvoorwaarden die niet aan Consument ter hand zijn gesteld en daarom geen rechtskracht hebben. De uitzondering voor mobiele telefoons

kon Consument niet weten en kan hem daarom niet worden tegengeworpen. Consument heeft wel in 2003 naar aanleiding van een eerdere schadeclaim polisvoorwaarden ontvangen, maar deze zijn daarna gewijzigd. De uitsluitingen van toen zijn bijna allemaal uit de polisvoorwaarden verwijderd. Mastercard heeft aan Consument telkenmale verzekerd dat nagenoeg alle aankopen verzekerd zijn. Algemeen bekend is dat polisvoorwaarden na wijziging automatisch aan de verzekerden worden toegestuurd, maar Aangeslotene/Mastercard heeft dat niet gedaan.
- Aangeslotene legt de polisvoorwaarden verkeerd uit. Een satelliettelefoon is niet een mobiele telefoon.
3.3. Aanvullend heeft Consument in zijn repliek aangevoerd dat Aangeslotene weigert de door Consument ingezonden originele aankoopbewijzen terug te zenden. Consument was verplicht om de originele aankoopbewijzen aan Aangeslotene toe te zenden.
3.4. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
- De door Consument geclaimde telefoon is net als een GSM-telefoon niet gebonden aan een vaste plaats. Met de telefoon van Consument was het mogelijk om zowel via de locale GSM-netwerken als via satellietnetwerken te bellen. Thuraya omschrijft op haar website de geclaimde telefoon als volgt: 'Thuraya Hughes 7101 is a satellite handheld mobile Phone with integrated satellite, GSM and GPS technology.' De geclaimde telefoon is, behoudens dat ook gebeld kan worden via satellietnetwerken, niet anders dan een GSM-telefoon en dus een mobiele telefoon. Consument heeft in de klacht gesteld dat een satelliettelefoon alleen al door zijn omvang een heel ander apparaat is en dat je daarmee niet in je jaszak rondloopt. Uit de website van Thuraya en uit een internetsite over satelliettelefonie kan echter worden afgeleid dat een satelliettelefoon kan worden gelijkgesteld aan een mobiele telefoon.
- In de Algemene Voorwaarden van de Mastercard staat vermeld dat vrijwel alle met de Mastercard betaalde zaken zijn verzekerd tegen verlies, diefstal en beschadiging, een en ander conform de van toepassing zijnde voorwaarden van de Mastercard aankoop-verzekering. Ook in reclamebrochures (o.a. bij het maandelijkse rekeningoverzicht) worden de cardhouders regelmatig op het bestaan van de polisvoorwaarden van deze verzekering gewezen. Ook in 2003 stond al in de verzekeringsvoorwaarden dat de dekking voor mobiele telefoons gemaximeerd is tot € 250,-.
3.5. In zijn dupliek heeft Aangeslotene op het aanvullend door Consument in zijn repliek aangevoerde gesteld dat Aangeslotene nu pas het verzoek van Consument heeft bereikt de door deze ingezonden originele aankoopbewijzen terug te zenden. Omdat de bewaartermijn van de binnengekomen poststukken inmiddels is verstreken, kan Aangeslotene helaas niet meer aan dit verzoek van Consument voldoen.

4. Zitting

4.1. Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.
Consument heeft nog aangevoerd dat een satelliettelefoon veel duurder is dan een mobiele telefoon en in Nederland slechts in één winkel verkrijgbaar is. Een satelliettelefoon is groter en veel zwaarder dan een mobiele telefoon, namelijk 220 gram. Consument had een gecombineerde satelliettelefoon en mobiele telefoon.

Aangeslotene heeft nog aangevoerd dat een satelliettelefoon zich van een mobiele telefoon onderscheidt doordat de telefoonverbindingen via een satelliet lopen. Voor het overige zijn een satelliettelefoon en een mobiele telefoon identiek. Aangeslotene erkent dat Consument al eerder om teruggave van de door deze ingezonden originele aankoopbewijzen heeft gevraagd. Dergelijke stukken worden echter een half jaar na het scannen ervan door Aangeslotene vernietigd. Ook met de door Consument ingezonden originele stukken is dat gebeurd.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie is van oordeel dat de gecombineerde satelliettelefoon/gsmtelefoon van Consument een mobiele telefoon is als bedoeld in artikel 6.2 van de verzekeringsvoorwaarden. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat Thuraya zelf op haar website de geclaimde telefoon omschrijft als een 'satellite handheld mobile Phone'. Hetgeen Consument heeft aangevoerd omtrent het formaat, het gewicht en de prijs van zijn telefoon acht de Commissie van onvoldoende gewicht om deze niet als een mobiele telefoon als bedoeld in artikel 6.2 van de verzekeringsvoorwaarden te beschouwen.
5.2. Hoewel uitgangspunt moet zijn dat een verzekeraar bij een wijziging van de verzekeringsvoorwaarden, de verzekerden van de gewijzigde voorwaarden direct in kennis stelt en dat in het onderhavige geval kennelijk niet is gebeurd, kan Aangeslotene Consument niettemin houden aan de in artikel 6.2 van de verzekeringsvoorwaarden opgenomen beperking van het verzekerde bedrag voor een mobiele telefoon tot € 250,- en het in artikel 8 van deze voorwaarden omschreven eigen risico van € 25,- per gebeurtenis. Consument heeft namelijk erkend dat hij een eerdere versie van de verzekeringsvoorwaarden heeft ontvangen. Die wel door Consument ontvangen voorwaarden waren op dit punt gelijkluidend.
5.3. Het hierboven onder 5.1. en 5.2. vermelde leidt ertoe dat de Commissie de klacht zal afwijzen.
5.4. De Commissie acht tenslotte in het onderhavige geval, waarin Aangeslotene de schade van Consument niet geheel heeft vergoed, onjuist dat Aangeslotene de van Consument ontvangen originele stukken, naar de opgave van Aangeslotene ter zitting, slechts een half jaar na het scannen ervan heeft bewaard en deze vervolgens heeft vernietigd, in plaats van deze, al of niet voorzien van zijn stempel, aan Consument terug te geven.

6. Beslissing

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