Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-052
(prof. mr. M. L. Hendrikse, mr. M. van Pelt, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 juli 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: SNS Verzekeringen B.V., gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 27 januari 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een reisverzekering bij verzekeraar. Op vakantie is zijn toilettas met daarin een ruismaskeerder gestolen. Consument klaagt dat Verzekeraar een maximumvergoeding toepast voor hoortoestellen, omdat een ruismaskeerder geen hoortoestel is. Nu Verzekeraar zelf heeft erkend dat de Siemens Life 301 een ruismaskeerder is en Verzekeraar ook aan Consument heeft toegezegd dat voor de ruismaskeerder geen maximering voor hoorapparaten geldt, komt de Commissie tot oordeel dat voor de Siemens Life 301 een aanvullende vergoeding moet worden verstrekt. De vordering wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument van 1 juli 2015;
- de brief van Consument van 27 juli 2015 met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 1 september 2015 met bijlagen;
- de brief van Consument van 10 september 2015 met bijlagen;
- de brief van Verzekeraar van 29 september 2015;
- de brief van Consument van 17 november 2015 met bijlagen;
- de brief van Verzekeraar van 25 november 2015 met bijlagen.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een reisverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn van toepassing de Voorwaarden SNS Reisverzekering INT DRV 1004 (hierna: de Voorwaarden). In deze Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende.

"*Dekkingsoverzicht*
(…)

Verzekerde bedragen basisdekkingen	*Europa*	
Bagage		
Totaal per reis per polis	*€ 5.000,-*	*(…)*
Totaal per persoon per reis	*€ 2.500,-*	*(…)*

Waarvan ten hoogste voor
(…)
hoorapparaten en beugels *€ 200,-* *(…)*

Bijzondere voorwaarden
(…)
2. Omvang van de dekking
De verzekeraar vergoedt tot maximaal de in het dekkingsoverzicht genoemde bedragen, schade door verlies, vermissing of beschadiging van de bagage door onverschillig welke oorzaak ontstaan.
De volgende bepalingen zijn van toepassing
2.1 Voor bagage wordt voor alle verzekerde tezamen per gebeurtenis maximaal twee maal het in bovengenoemd dekkingsoverzicht vermelde bedrag voor de totale reisbagage vergoed."

2.2 Consument is op vakantie in Italië op 17 juni 2015 zijn toilettas verloren.

2.3 Consument heeft de volgende schadeclaim ingediend bij Verzekeraar

"*In mijn toilet tas zaten oa de volgende goederen:*
1. *volle fles parfum Hugo Bos Bottle (€59) zie bon*
2. *volle fles parfum Laura Biagiotti Roma Uomo (€ 65,84) geen bon*
3. *draadloos scheerapparaat gekocht in 2014: Philips SensoTouch 30 RQ1280/21 (€329) geen bon*
4. *draadloze tandenborstel Oral B (€89.99) zie bon*
5. *Fenix RC15 oplaadbare LED zaklamp (€ 134.90) zie bon*
6. *een pot probiotica (€32,95) zie bon*
7. *hoortoestel Siemens Life 301 hoortoestel (€ 950) zie bon*
7 *beltone ruismakeerder voor het oor voor snachts (€ 868,50) + afstandbed,Siemens hoortoestel zie bon*
8 *diverse zalfjes/vitaminen tabletten/medicatie met oa Total recharche homme € 44,39 geen bon*
9 *Samsung Smartphone Galaxy S5 G900 black (€ 481.90) geen bon*

de schade van de ing pas (opnieuw verstrekken van een betaal kaart bedraagt (€ 7,50)"

2.4 Op de nota van de Siemens Life 301 staat het volgende:

"*Siemens S2S LIFE 301* *(…)* *950,00*
BETER HOREN MULTIZORG 30 MND DOME/TIP *(…)* *60,00*"

2.5 In het expertiserapport van 20 juli 2015 dat in opdracht van Verzekeraar is uitgevoerd, staat onder meer het volgende.

"*MAXIMALE DEKKINGEN*
Met betrekking tot de geclaimde gehoorapparatuur en smartphone hebben wij de terzake maximale dekkingen ad. e. 200,- in de specificatie opgenomen.
(…)
AKKOORD
Verzekerde was het niet eens met het feit dat wij de geclaimde ruismaskeerder plaatsten onder de rubriek 'gehoorapparatuur.*

Echter wij volhardden in ons standpunt terzake.
Echter ook verzekerde volhardde, welgemeend en vol overtuiging, in zijn standpunt dat hij de ruismaskeerder boven de rubriek gehoorapparatuur vergoed wil zien.
Overigens was hij akkoord met onze schadevaststelling.
(…)
OPMERKINGEN
BESLISSING VERZEKERAARS
Wij hebben verzekerde medegedeeld, dat de beslissing of al dan niet tot vergoeding van de schade wordt overgegaan, evenals de hoogte van een eventuele vergoeding, is voorbehouden aan verzekeraars.
(…)
De schade is als volgt vastgesteld:
REIS

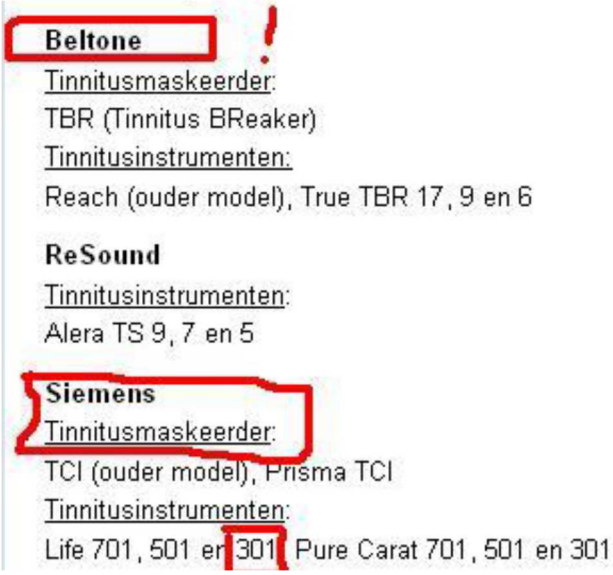
	Claim	*Schade*
kunstgebitten/gehoorapparaten ; gehoortoestel Siemens Life 301 e. 950 - en reismaskeerder e. 868,50"	*€ 1.818.50*	*200,00*

2.6 Bij brief van 22 juli 2015 heeft Verzekeraar onder meer het volgende aan Consument geschreven.

"*Wat gaan wij doen?*
In uw klacht geeft u aan dat u het vooral niet eens bent met de vaststelling van een maximering voor hoorapparaten van € 200. Dit geldt in het bijzonder voor de ruismaskeerder. Ook de expert van CED Brandvaria heeft hiervoor een maximumvergoeding opgenomen van € 200.
Naar aanleiding van het rapport namen wij telefonisch contact op met de expert. De expert gaf aan dat de ruismaskeerder niet geïntegreerd is in uw hoorapparaat. Dit betekent dat wij deze als separaat toestel moeten beoordelen. Een hoorapparaat wordt gezien als een apparaat dat geluid versterkt. Een ruismaskeerder zorgt ervoor dat de ruis onderdrukt wordt en dient niet voor het versterken van geluid. Om die reden hanteren wij voor de ruismaskeerder geen maximering voor hoorapparaten. Voor uw hoortoestel hanteren wij de maximumvergoeding wel.

Wat keren wij uit?
Wij betalen € 1.863,24. Hierbij is al rekening gehouden met het eigen risico van € 100. in de maximering van uw hoortoestel. De uitkering is als volgt opgebouwd:
Hoorstoestel Siemens Life 301 {maximumvergoeding) € 200
Ruismaskeerder € 868,50"

2.7 Op de door Consument bij e-mail van 10 september 2015 ingediende webpagina van hoorwijzer.nl staat onder meer het volgende:



2.8 Bij brief van 29 september 2015 heeft Verzekeraar onder meer het volgende geschreven.

> "***Wat is ons voorstel?***
> *Uit de reactie van de heer [X] blijkt dat de bedragen voor de ruismaskeerder en het hoortoestel verwisseld zijn. Op basis van Google komen wij tot de conclusie dat de Beltone change 25 een hoortoestel is. Hiervoor blijft de maximering gelden. De Siemens life 301 is een ruismaskeerder. Wij zijn bereid hiervoor een aanvullende vergoeding van € 141,50 te verlenen. Hierin nemen wij ook de kosten voor Multizorg van Beter Horen mee. Daarmee is de ruismaskeerder volledig vergoed.*"

2.9 In het expertiserapport van 18 november 2015 dat in opdracht van Verzekeraar is uitgevoerd, staat onder meer het volgende.

> "*Middels googelen op internet, gelezen de site 'Hoortoestellen.info', dient ons inziens geconcludeerd te worden dat zowel de door verzekerde (…) geclaimde Siemens Life 301 als de Beltone Change 25, als gehoorapparaten beschouwd dienen te worden, waarvoor in de relevante polis een maximale dekking ad. e. 200,-.*
> *Beide gehoorapparaten zijn cq. kunnen worden voorzien cq. kunnen optioneel worden uitgebreid met een ruismaskeerder.*
> *Ons inziens dient de ruismaskeerder dan te worden gezien als 'TOEBEHOREN' van het gehoorapparaat. Prints van de site 'Hoortoestellen.info' met toelichtingen van beide gehoorapparaten hebben wij als bijlagen bij onze dossierbescheiden gevoegd.*
> *(…)*
> *Afsluitend rest te vermelden dat de geclaimde apparatuur gezien de 'nota's' kennelijk afgeleverd is op 1 omstreeks respectievelijk 02/11/2012 en 29/01/2013 en derhalve ten tijde van schadevoorval ruim 2 1/2 jaar oud waren.*
> *Uitgaande van een afschrijftermijn voor gehoorapparatuur van om en nabij 5 jaar, zijn de schadebedragen terzake ons inziens vast te stellen op ongeveer 40 / 50 % van de aanschafwaarde.*"

Als bijlage is bijgevoegd een uitdraai van de website hoortoestellen.info waarop onder meer het volgende staat

"*Siemens Life 301 met optionele Tinnitus maskeerder*"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert een aanvullende uitkering onder de Verzekering, door hem begroot op € 1.010,- minus € 200,- is € 810,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument had twee tinnitus-ruismaskeerders, een voor overdag en een voor 's nachts. De Beltone (voor 's nachts) werd volledig vergoed, terwijl de Siemens life 301 tot een maximum van € 200 werd vergoed (de maximale vergoeding voor een hoortoestel). Beide toestellen zijn ruismaskeerders. Ook voor de Siemens dient een volledige vergoeding te worden gegeven. Op de bon staat een bedrag van € 1.010,-.
- Bij brief van 29 september 2015 heeft Verzekeraar erkend dat de Siemens een ruismaskeerder is.
- Verzekeraar kan niet de reeds verstrekte vergoeding van de Beltone van de vergoeding voor de Siemens aftrekken nu de klacht bij Kifid niet gaat over de Beltone.

Verweer Verzekeraar

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

- De expert heeft vastgesteld dat Consument een hoortoestel en ruismaskeerder had. Daarom is voor de ruismaskeerder een volledige uitkering vergoed en voor het hoortoestel de maximumvergoeding zoals omschreven in het dekkingsoverzicht in de Voorwaarden.
- Bij brief van 29 september 2015 schrijft Verzekeraar dat is gebleken dat de Beltone en de Siemens zijn omgewisseld. Voor de Siemens is Verzekeraar bereid een aanvullende vergoeding van € 141,50 te verstrekken.
- Bij brief van 25 november 2015 schrijft Verzekeraar dat op basis van het aanvullend expertiserapport een juiste uitkering is verstrekt. Nu Consument geen toestemming geeft voor aanvullend onderzoek kan Verzekeraar niet controleren of beide apparaten hoortoestellen zijn of ruismaskeerders. In de door Consument getekende specificatie die de expert heeft overgenomen in zijn expertiserapport geeft Consument aan dat de Beltone Change een ruismaskeerder is en de Siemens life 301 een hoortoestel. Hij geeft dit door inclusief bedragen. Op basis hiervan heeft Verzekeraar het verlies vergoed zoals aangegeven in de brief van 22 juli.
- Op basis van de bevindingen van de expert en de stukken in het dossier concludeert Verzekeraar dat de juiste bedragen zijn uitgekeerd.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie overweegt allereerst dat zij zich beperkt tot de vordering van Consument, te weten een aanvullende uitkering voor de Siemens Life 301. Aan de orde is derhalve de vraag of Consument voor de Siemens Life 301 recht heeft op een aanvullende uitkering onder de Verzekering.

4.2 Uit de brief van 22 juli 2015 van Verzekeraar volgt dat hij een ruismaskeerder niet kwalificeert als hoortoestel, zodat een ruismaskeerder niet onder de maximumvergoeding van € 200,- voor hoortoestellen valt. In de brief staat: "*Een ruismaskeerder zorgt ervoor dat de ruis onderdrukt wordt en dient niet voor het versterken van geluid. Om die reden hanteren wij voor de ruismaskeerder geen maximering voor hoorapparaten.*"

4.3 Vervolgens schrijft Verzekeraar in de brief van 29 september 2015 dat de Siemens Life 301 toch als ruismaskeerder kan worden aangemerkt. In de brief staat: "*De Siemens life 301 is een ruismaskeerder.*".

4.4 Nu Verzekeraar zelf heeft erkend dat de Siemens Life 301 een ruismaskeerder is en Verzekeraar ook aan Consument heeft toegezegd dat voor de ruismaskeerder geen maximering voor hoorapparaten geldt, komt de Commissie tot oordeel dat voor de Siemens Life 301 een aanvullende vergoeding moet worden verstrekt.

4.5 Ten aanzien van de vergoeding dient te worden uitgegaan van het door Consument bij de schademelding opgegeven bedrag van € 950,- dat correspondeert met de waarde zoals op de bon staat vermeld. Het meerdere (€ 60,-) wordt bij gebrek aan grondslag afgewezen.

4.6 Van dat bedrag kan worden afgetrokken het reeds uitgekeerde bedrag van € 200,- dat zag op de uitkering voor de Siemens Life 301.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 750,-.

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.