Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-790
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. B.F. Keulen, leden en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Wertgarantie Aktiengesellschaft, gevestigd te Oldenzaal, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 24 november 2017
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Consument zijn telefoon is gestolen in Spanje. Bij de melding hiervan bij Verzekeraar heeft Consument een proces-verbaal in het Spaans overgelegd en kon Consument geen bewijs van simblokkering overleggen. Hierdoor heeft Verzekeraar een langere tijd genomen voor het beoordelen van het verzoek tot het leveren van een vervangende mobiele telefoon. Uiteindelijk is 11 dagen (8 werkdagen) na toezegging van dekking de vervangende mobiele telefoon bij Consument geleverd. Consument vordert schadevergoeding vanwege de onredelijk lange termijn voor het leveren van een vervangende mobiele telefoon. De Commissie oordeelt dat 8 werkdagen voor het regelen van een vervangende mobiele telefoon niet als onredelijk lang kan worden aangemerkt en Verzekeraar niet tekort is geschoten in zijn verplichtingen op grond van de verzekeringsovereenkomst. Er is geen grond om de overige schade te vergoeden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een telefoonverzekering gesloten waarop de 'Algemene voorwaarden voor de Wertgarantie Smartphonepolis' (hierna: de 'Voorwaarden') van toepassing zijn. Hierin is bepaald:

"Art. 2 Verzekerde risico's en schade
(1) De verzekeraar is verantwoordelijk voor de kosten van reparaties aan de verzekerde zaak in geval van vernieling of beschadiging ten gevolge van:
(…)
k) diefstal met roof of inbraak en wanneer diefstalverzekering uitdrukkelijk bij het afsluiten van deze verzekering is overeengekomen.
(2) Wanneer de reparatie van de verzekerde zaken economisch of feitelijk onmogelijk is, of wanneer de verzekerde zaken gestolen zijn, dan zal de op het moment van het incident de verzekerde waarde van de verzekerde zaken door de verzekeraar worden vergoed, zoals in lid 2 van art. 3 van deze voorwaarden gedefinieerd.
(…)
Art 3. Omvang van diensten
(…)
(2) Wanneer de reparatie van de verzekerde zaken economisch of feitelijk onmogelijk is of wanneer de verzekerde zaken van de verzekerde gestolen zijn, dan zal de verzekeraar overgaan tot het verschaffen van een vervangende zaak. (…) De diefstal of ontstane schade dient binnen de in lid 3 van deze paragraaf gestelde termijn, alsmede overeenkomstig de in lid 3 van deze paragraaf verwoorden condities, te worden gemeld."
(6) Verzekerde is verplicht zo snel als mogelijk, uiterlijk 48 uur na het plaatsvinden van het incident, aangifte doen bij de politie in geval van diefstal (ofwel diefstal met roof of inbraak). Verzekerde dient evenals een kopie van het proces-verbaal, een korte beschrijving van de actuele status van het voorval en een bewijs van de blokkering van de simkaart binnen uiterlijk 1 maand na de gebeurtenis te verstrekken aan de verzekeraar. In geval van diefstal is een eigen risico van 50 euro van toepassing, tenzij het product uitdrukkelijk zonder eigen risico werd afgesloten.
Art. 4 Plaats van de verzekering
De verzekering geldt wereldwijd, voor zover de verzekerde zaak in Nederland gekocht is en gerepareerd wordt."

2.2 Uit het proces-verbaal van de aangifte bij de Spaanse politie volgt dat de mobiele telefoon, een Samsung Galaxy S7 Edge Gold, op 4 januari 2017 in Spanje is gestolen.

2.3 Vervolgens heeft Consument op 5 januari 2017 door middel van een e-mailbericht Verzekeraar van de diefstal op de hoogte gesteld. Bij het e-mailbericht was een proces-verbaal in het Spaans gevoegd. Er was geen simblokkering bij het e-mailbericht gevoegd.

2.4 Op 13 januari 2017 heeft Consument per e-mail geïnformeerd naar de status van de behandeling van zijn verzoek.

2.5 Op 20 januari 2017 heeft Verzekeraar aan Consument een e-mailbericht gestuurd:

"Bedankt voor het telefoongesprek.

Ten eerste ons excuus voor de lange bewerkingstijd.
Wij hebben de documenten omtrent de diefstal van uw toestel gecontroleerd en goed gekeurd.
Graag delen wij u mee, dat wij een gelijkwaardig vervangend toestel voor u bestellen.

U zult binnen enkele werkdagen een e-mail van onze partner [naam partner] *ontvangen met daarin een ideallink, zodat u uw eigen risico kunt voldoen."*

2.6 Consument heeft daarna op 23 januari 2017 contact gezocht met mevrouw [X], werkzaam bij Verzekeraar, en haar het volgende laten weten:

"Tot op heden heb ik geen bericht van uw partner [naam partner] *ontvangen. Zoals ik telefonisch u verteld, hier vraag ik voor iedere dag vergoeding van mijn maandelijkse toestel betaling plus de telefoon kosten voor contact met jullie (Nederland als Hannover) en alle uren die ik bezig geweest om voor mijn verzoek achter te gaan."*

2.7 Vervolgens heeft mevrouw [X] geantwoord:

"Zoals telefonisch meegedeeld hebben wij op dit moment een langere bewerkingstijd (…) Bovendien werken wij niet in het weekend, waardoor vandaag pas een nieuwe werkdag is. Helaas kunnen wij niet aan uw wens voldoen en voor eventuele contractskosten opkomen."

2.8 Op 24 januari 2017 heeft Consument telefonisch contact gezocht met '[verkoper]' (hierna: de 'Verkoper'), bij wie hij de verzekering had afgesloten. Verkoper stuurde daarop de volgende e-mail:

"Naar aanleiding van ons telefonisch contact. Bijgaand de bevestiging wat is besproken.

- *U geeft ons tot vijf uur de tijd om met een oplossing te komen.*
- *U verwacht een vergoeding van €500,- voor de telefoonkosten en andere kosten die zijn gemaakt.*
- *U eist een nieuwe telefoon (Samsung Galaxy 57)*

U begrijpt natuurlijk wel dat voor vijf uur met een oplossing komen de kans heel klein is. Wij gaan dit voor je uitzoeken en zijn even afhankelijk van een antwoord vanuit Wertgarantie.

U verwacht een vergoeding van €500,-. Natuurlijk is dat niet echt acceptabel. Verder kan je altijd een klacht indienen per mail ([e-mailadres]*)."*

2.9 Vervolgens heeft Verkoper per e-mail bij Verzekeraar geïnformeerd naar de status.

2.10 Uiteindelijk heeft Consument op 31 januari 2017 een vervangende mobiele telefoon ontvangen, zeven werkdagen na de toezegging dat een vervangend toestel zou worden geleverd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot betaling van de door hem geleden schade vanwege vertraging in de levering van een vervangende mobiele telefoon.

Grondslagen en argumenten daarvoor

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft meermaals contact gezocht met Verzekeraar alvorens hij een vervangende mobiele telefoon kreeg. Hierdoor heeft hij kosten moeten maken die hij anders niet had hoeven maken. Hij wenst dat de belkosten naar het kantoor in Nederland à € 30,00 euro, de belkosten naar het kantoor in Hannover à € 20,00 en de door hem geïnvesteerde tijd à € 200,00 vergoed te krijgen.
- Uit de klachtuiting begrijpt de Commissie tevens dat Consument stelt dat sprake is van oplichting en misbruik door Verzekeraar.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die centraal staat, is of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verplichtingen die op hem rusten op grond van de verzekeringsovereenkomst. Bij de beoordeling worden, voor zover relevant, de Voorwaarden betrokken.

4.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de onderhavige diefstalschade gedekt is onder de telefoonverzekering die Consument gesloten had bij Verzekeraar.

Redelijke termijn

4.3 Het verzoek van Consument tot vervanging, is op 5 januari 2017 door Verzekeraar ontvangen. Doordat het proces-verbaal in het Spaans was opgesteld en geen blokkering van de simkaart was bijgevoegd, heeft Verzekeraar langer gedaan over het beoordelen van het dekkingsverzoek.

4.4 Vervolgens heeft Verzekeraar op 20 januari 2017 Consument laten weten dat de documenten waren goedgekeurd en dat hem een gelijkwaardig toestel zou worden gestuurd. Dit toestel is op 25 januari 2017 besteld en op 31 januari 2017 aan Consument toegestuurd.

4.5 In de Voorwaarden staat geen termijn voor het leveren van een vervangende gelijkwaardige mobiele telefoon na een verzoek hiertoe van een verzekerde. De Commissie kan derhalve slechts toetsen of Verzekeraar binnen een *redelijke termijn* een vervangende mobiele telefoon heeft geleverd.

4.6 Op 20 januari 2017 heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat hij een vervangende mobiele telefoon zou ontvangen. Deze mobiele telefoon is vervolgens 11 dagen, 8 werkdagen, later aan Consument geleverd. Consument heeft ook desgevraagd niet feiten en omstandigheden aangedragen waaruit de Commissie kan concluderen dat sprake is geweest van een onredelijk lange termijn voor het leveren van een vervangende mobiele telefoon.

Een termijn van 11 dagen, 8 werkdagen, kan niet worden aangemerkt als een onredelijk lange termijn. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.

Vergoeding van de gemaakte kosten

4.7 Voor wat betreft de door Consument opgevoerde schade merkt de Commissie het volgende op.

4.8 De schade van Consument komt alleen voor vergoeding in aanmerking als deze het gevolg is van een tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door Verzekeraar jegens Consument. Nu niet is komen vast te staan (zie rechtsoverweging 4.6) dat sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst komt de Commissie niet toe aan de beoordeling van de schade.

Slotsom

4.9 Alle omstandigheden in aanmerking genomen is niet komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar tekort geschoten is in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst nu de termijn voor het aanleveren van een vervangende mobiele telefoon door Verzekeraar niet is aan te merken als onredelijk lang. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 46 van het Reglement.