

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-444
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 juli 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Aansprakelijkheidsverzekering. Verzekeraar beschikt over foto's van een beschadigde telefoon en over een total loss verklaring van [naam winkel 1], waarvan Verzekeraar heeft aangevoerd dat deze (1) op naam staat van Consument en niet op naam van de Wederpartij en (2) waarvan het IMEI nummer bij een andere, oudere telefoon hoort. Aan de hand van deze informatie kan niet worden vastgesteld dat het toestel aan de Wederpartij toebehoort of hoe groot de schade is. Consument heeft verklaard dat de Wederpartij heeft aangeboden het toestel naar Verzekeraar te brengen, maar Consument noch de Wederpartij hebben het toestel aan Verzekeraar toegezonden of overhandigd. De door Verzekeraar tijdens de behandeling van de claim geconstateerde onregelmatigheden zijn evenmin opgehelderd. Bij deze stand van zaken kan Verzekeraar niet worden gehouden om tot uitkering over te gaan.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift; en
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie heeft geoordeeld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten met ingangsdatum 7 januari 2013. Daarbij is Consument verzekerd voor de *“aansprakelijkheid als particulier voor schade veroorzaakt of ontstaan tijdens de verzekeringsduur”*. De verzekering maakt deel uit van een verzekeringspakket, met pakketnummer [pakketnummer]. Op de verzekering zijn de voorwaarden aansprakelijkheidsverzekering 0516 van toepassing (hierna: ‘de Voorwaarden’). Hierin wordt aan het begrip *aansprakelijkheid* de betekenis gegeven: *“de wettelijke verplichting om schade te vergoeden.”*
- 2.2 In de Voorwaarden is onder meer de volgende bepaling opgenomen:
“(…) Stelt iemand een verzekerde aansprakelijk? Dan moet u [de verzekeringnemer] dit zo snel mogelijk aan ons melden. Wij stellen daarna vast wat er is gebeurd. En hoe groot de schade is. U geeft ons de informatie die wij nodig hebben. Werkt een verzekerde niet mee aan het vaststellen van een schade of komt u een andere verplichting uit de voorwaarden niet na? Dan mogen wij weigeren om een schade uit te keren.”
- 2.3 Op 17 juli 2017 heeft Consument de volgende schademelding gedaan:
“(…) ikwas blijven slapen bij een kennis en in de avond liet ik per ongeluk zijn telefoon op het balkon vallen. We kregen het toestel niet meer aan. De schades zijn in eerste instantie aan de buitenzijde zichtbaar op de bijgevoegde foto’s. Tevens is telefoon ter reparatie aangeboden bij [naam winkel 1] aan de [adres] 5 te [plaats]. Na zijn keuring bleek echter dat het telefoon aan de binnenzijde ook de nodige klappen heeft gehad door dit ongelukje waardoor het toestel in zijn geheel door de schades binnen en buiten het toestel total loss is verklaard. Zie schriftelijke verklaring van de erkende reparateur (zie bon).”
- 2.4 Bij de schademelding heeft Consument opgegeven dat het gaat om een [merk en type toestel] die circa 3 maanden oud was (hierna: ‘het Toestel’). De aanschafprijs is € 750,-. Consument heeft de volgende bewijsstukken verstrekt:
- een verklaring van reparateur [naam winkel], waaruit blijkt dat het telefoontoestel met IMEI nummer [IMEI nummer] total loss is verklaard,
 - foto’s van de schade aan het Toestel en het serienummer van het Toestel, en
 - de prijzenlijst van de Media Markt met de winkelwaarde van het Toestel.
- 2.5 Verzekeraar heeft de naam- en adresgegevens van de benadeelde partij (hierna: ‘de Wederpartij’) opgevraagd. Deze heeft Consument diezelfde dag verstrekt. Verzekeraar heeft bij de Wederpartij de aankoopnota van het Toestel opgevraagd. De Wederpartij heeft Verzekeraar echter geïnformeerd deze niet meer in zijn bezit te hebben.

Per e-mail van 27 juli 2017 heeft Consument een op die dag gedateerde offerte van de Media Markt toegezonden voor een [merk en type toestel]. In deze offerte is vermeld dat deze € 763,- kost.

2.6 Bij e-mail van 11 augustus 2017 heeft de Wederpartij Verzekeraar aansprakelijk gesteld voor een schade van € 1.500,-. Dit bedrag betreft niet alleen de vergoeding van het Toestel, maar ook de kosten die oplopen omdat Verzekeraar nog niet het geclaimde bedrag vergoed heeft, aldus de Wederpartij. Per e-mail van 15 augustus 2017 heeft Verzekeraar Consument bericht van de Wederpartij een klacht te hebben ontvangen. Verzekeraar heeft Consument eveneens bericht niet tot uitkering over te zullen gaan omdat Verzekeraar niet alle informatie heeft ontvangen: “(...) De andere partij heeft geen aankoopbewijs, terwijl de telefoon maar een aantal maanden oud is. Zonder enig bewijs van aankoop kunnen wij niet vaststellen om welke telefoon het gaat, wanneer de telefoon is gekocht en van wie de telefoon is. Om toch de schade te kunnen afhandelen hebben wij de total loss verklaarde telefoon opgevraagd. De andere partij wenst hier niet aan mee te werken en eist het bedrag van een nieuwe telefoon op. (...) gezien het bovenstaande (...) kunnen wij de schade niet vast stellen. Wij (...) vergoeden de schade niet. Dit heb ik de andere partij ook laten weten. (...)”

2.7 Partijen hebben nog een aantal e-mails gewisseld over de schade. Verzekeraar heeft Consument onder meer vragen gesteld over een afspraak die Consument bij de [naam winkel 2] zou hebben gemaakt. Bij e-mail van 19 september 2017 heeft Verzekeraar geschreven: “Tijdens de telefonische schademelding van 17 juli 2017 gaf u aan, dat u de telefoon in uw beheer had en dat u al een afspraak bij [naam winkel 2] had gemaakt (...) Graag verneem ik alsnog hoe de afspraak tot stand is gekomen en of u [naam winkel 2] hebt bezocht. Verder ontvang ik graag de afspraakbevestiging (...)” Consument heeft geantwoord: “Ik weet niet waar u het over heeft, misschien haalt u iets door elkaar (...) maar als u informatie wil over een [merk telefoon] winkel, dan kunt u dat gewoon googlen lijkt mij.” Verzekeraar heeft bij mail van 20 september 2017 geschreven: “Het telefoongesprek waar ik aan refereer is het gesprek wat u op 17 juli 2017 met een medewerker van ons call center hebt gevoerd en waarmee u de schade telefonisch meldt.” Consument heeft daarop geantwoord dat de informatie niet relevant is en: “[merk telefoon] winkel zal misschien wel in een gesprek zijn gevallen, maar in welke context.” Bij e-mail van 22 september 2017 heeft Verzekeraar geschreven: “Tijdens het telefoongesprek van 17 juli wordt onder andere over de noodzaak van een onderbouwing van de schade gesproken. In dat verband meldt u onder andere het volgende: “...Ik heb net een afspraak gemaakt bij de [Naam winkel 3]. Ik heb het toestel nu mee en heb hem nu in mijn handen.....”” Consument heeft geantwoord: “Wat ik mij kan herinneren, ik heb gebeld met de [naam winkel3] (een nummer via internet) en zij verwezen mij door om een afspraak te maken, dat kan vrijblijvend, (...) via de website of je kan naar de winkel gaan. In ieder geval je kan er ten alle tijden gewoon naar binnen lopen ook zonder afspraak(...). Dus ik dacht wanneer het moet, ga ik er wel heen.”

2.8 Bij e-mail van 3 oktober 2017 heeft Verzekeraar Consument onder meer bericht dat Verzekeraar een onregelmatigheid rondom de verklaring van [naam winkel 1] heeft geconstateerd en er nogmaals op gewezen dat de Wederpartij de door Verzekeraar gevraagde informatie niet heeft willen aanleveren.

2.9 Verzekeraar heeft Consument bij mail van 12 oktober 2017 bericht waarom zijn standpunt ongewijzigd blijft:

“Er zijn meerdere redenen waarom wij tot op heden geen vergoeding voor de defecte telefoon hebben verstrekt:

- De tegenpartij heeft het voormalig eigendom niet aannemelijk gemaakt;*
- De tegenpartij heeft de ouderdom niet aannemelijk gemaakt;*
- De tegenpartij heeft de door ons gevraagde informatie niet overgelegd;*
- Ook zijn er door ons onregelmatigheden geconstateerd welke tot op heden niet door u en/of de tegenpartij zijn opgehelderd.”*

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert na vermeerdering van haar vordering, vergoeding van een bedrag van € 5.000,-, bestaande uit een bedrag van € 700,- voor het Toestel, en vergoeding van immateriële schade en schade die de Wederpartij lijdt omdat hij beperkt is bij de uitvoering van zijn werkzaamheden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument heeft per ongeluk de telefoon van de Wederpartij laten vallen. Het Toestel is total loss verklaard. Consument is samen met de Wederpartij bij de reparateur geweest en heeft alle stukken aangeleverd bij Verzekeraar. De Wederpartij heeft geen aankoopbewijs meer. Verzekeraar grijpt dit punt aan om geen schade uit te hoeven keren, terwijl tegenwoordig nog nauwelijks bonnen worden bewaard. De ongenueanceerde en onware uitingen van Verzekeraar waren eveneens racistisch van aard. Consument heeft voldoende informatie aangeleverd en recht op vergoeding.
- Uit het gesprek bij [naam winkel 2] is gebleken dat bij een schadesituatie een schadebepaling wordt gedaan en dat tegen betaling een tweedehands of refurbished toestel wordt aangeboden. De Wederpartij zou € 400,- hebben moeten betalen voor een tweedehands toestel. Dit is geen goede oplossing, omdat de Wederpartij pas een paar maanden geleden een nieuw toestel voor € 750,- had aangeschaft.

- De Wederpartij heeft aangeboden het Toestel langs te komen brengen bij Verzekeraar. Verzekeraar had ook zelf deze optie genoemd, maar toen de Wederpartij daarmee akkoord ging, verzon Verzekeraar iets anders.

Verweer Verzekeraar

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

- Indien verzekerde schade toebrengt aan de eigendommen van een ander dan bestaat daarvoor in beginsel dekking onder de aansprakelijkheidsverzekering. Verzekeraar wil zich er wel van vergewissen dat verzekerde daadwerkelijk aansprakelijk is voor de veroorzaakte schade en dat het Toestel in dit geval daadwerkelijk eigendom van wederpartij was. Verzekeraar wil vervolgens vaststellen hoe groot de schade is. Voor Verzekeraar is onvoldoende aannemelijk geworden dat de Wederpartij daadwerkelijk de eigenaar van de door Consument beschadigde telefoon was. Het IMEI-nummer op de total loss verklaring blijkt van een andere, oudere [merk toestel] te zijn en de verklaring staat bovendien op naam van Consument. Ook blijft onduidelijk hoe groot de schade is die door Consument aan het Toestel is toegebracht. Zij kon desgevraagd geen details overleggen van de afspraak die zij zou hebben gehad bij [naam winkel 2] en/of de bevindingen van [naam winkel 2]. Onder deze omstandigheden kan niet worden vastgesteld dat recht op uitkering onder de Verzekering bestaat.

4 Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Verzekeraar in redelijkheid de gevraagde uitkering heeft kunnen weigeren. De Commissie is van oordeel dat dit het geval is. Daartoe overweegt de Commissie het volgende.
- 4.2 Voorop staat dat Consument onder de verzekering recht op uitkering kan hebben indien zij aansprakelijk wordt gesteld voor een schade waarvoor een ander haar aansprakelijk stelt. Deze aansprakelijkheid houdt volgens de Voorwaarden in “*de wettelijke verplichting om schade te vergoeden.*” Op grond van de Voorwaarden is Consument verplicht aan Verzekeraar de informatie te verstrekken die Verzekeraar nodig heeft om de claim te beoordelen. Indien Consument deze informatie niet verstrekt of niet meewerkt aan het vaststellen van een schade, dan kan Verzekeraar weigeren om een schade uit te keren.
- 4.3 Verzekeraar heeft bij de Wederpartij informatie opgevraagd om vast te kunnen stellen dat hij eigenaar is van het Toestel. De Wederpartij heeft jegens Verzekeraar verklaard geen bon van de aankoop meer te hebben. Verzekeraar heeft daarom het Toestel zelf opgevraagd. De Wederpartij heeft dit echter niet willen overhandigen, terwijl Consument onweersproken heeft gelaten dat het Toestel in een eerder stadium wel in het bezit van de Wederpartij was.

Consument heeft zich met de Wederpartij op het standpunt gesteld dat Verzekeraar over genoeg informatie beschikte om de claim af te kunnen handelen.

- 4.4 Tussen partijen (en de Wederpartij) heeft een uitvoerige e-mailwisseling plaatsgevonden, waarin Verzekeraar verscheidene keren informatie bij Consument heeft opgevraagd en ook meermaals heeft verklaard (nog) niet tot uitkering over te kunnen gaan, voor het eerst per e-mail van 15 augustus 2017 en voor het laatst per e-mail van 12 oktober 2017. Bij die laatste e-mail heeft Verzekeraar als redenen voor de afwijzing opgegeven dat: (1) de Wederpartij het eigendom van het Toestel niet aannemelijk heeft gemaakt, (2) hij de ouderdom niet aannemelijk heeft gemaakt, (3) de Wederpartij de door Verzekeraar verzochte informatie niet heeft overgelegd en dat er (4) onregelmatigheden zijn geconstateerd die nog niet door Consument en/of de Wederpartij zijn opgehelderd.
- 4.5 De Commissie stelt aan de hand van het klachtdossier vast dat Verzekeraar beschikt over foto's van een beschadigde telefoon en over een total loss verklaring van [naam winkel 1], waarvan Verzekeraar heeft aangevoerd dat deze (1) op naam staat van Consument en niet op naam van de Wederpartij en (2) waarvan het IMEI nummer bij een andere, oudere telefoon hoort dan het Toestel. Aan de hand van deze informatie kan naar het oordeel van de Commissie niet worden vastgesteld dat het Toestel aan de Wederpartij toebehoort. Ook kan niet worden vastgesteld hoe groot de schade is.
- 4.6 Consument heeft (voor het eerst bij e-mail van 3 oktober 2017) verklaard dat de Wederpartij heeft aangeboden het Toestel naar Verzekeraar in Zwolle te brengen. De Commissie acht het aannemelijk dat Verzekeraar aan de hand van het Toestel zijn vragen naar de eigendom en de schade zal kunnen beantwoorden. Consument of de Wederpartij hebben het Toestel echter nog niet aan Verzekeraar toegezonden of overhandigd. Bovendien heeft Consument de door Verzekeraar tijdens de behandeling van de claim geconstateerde onregelmatigheden nog niet opgehelderd. Zo heeft zij niet toegelicht hoe het kan dat op de bon van [naam winkel 1] een IMEI nummer wordt genoemd van een ander, ouder toestel. Ook heeft Consument tegenstrijdige verklaringen afgelegd over een afspraak die zij al dan niet bij [naam winkel 2] of [naam winkel 3] zou hebben gemaakt.
- 4.7 Bij deze stand van zaken kan Verzekeraar niet worden gehouden om tot uitkering over te gaan. De overige stellingen van Consument maken dit niet anders en kunnen onbesproken blijven. De Commissie wijst er ten slotte op dat Consument tegenover de Wederpartij niet aansprakelijk is voor alle schade die deze van de Verzekeraar claimt, zodat daarvoor ook om die reden geen vergoedingsplicht voor Verzekeraar jegens Consument kan bestaan. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

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.