

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-559
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 augustus 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : KPN Insurance Company DAC, gevestigd te Groningen, verder te noemen KPN
Datum uitspraak : 3 september 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over het eigen risico, een refurbished toestel en de inkomensschade. KPN verwijst naar de verzekeringsvoorwaarden. De verzekeringsvoorwaarden zijn niet van toepassing omdat niet is komen vast te staan dat de verzekeringsvoorwaarden op de juiste wijze ter hand zijn gesteld. De KPN heeft geen grondslag voor het inhouden van een eigen risico. Dit bedrag dient de KPN aan Consument te voldoen. Consument heeft geen recht op een nieuwe telefoon. Door een refurbished toestel toe te sturen heeft KPN voldaan aan haar verplichting uit de verzekeringsovereenkomst, vergelijk Geschillencommissie Kifid 1 augustus 2017, nr. 2017-509.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van KPN en de aanvulling daarop van 11 december 2017;
- de repliek;
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat Consument geen keuze heeft gemaakt voor een bindend of niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-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 een toestelverzekering afgesloten, een zogenaamde 'ToestelVerzekering Schade Luxe'.

2.2 Consument heeft op vrijdag 23 juni 2017 schade aan zijn telefoontoestel gemeld. Telefonisch is hem gezegd dat het toestel op zaterdag zou worden geleverd. De telefoon werd die dag niet geleverd. Op 26 juni 2017 is bij Consument een refurbished telefoon afgeleverd.

2.3 KPN heeft bij Consument een eigen risico van € 90,- in rekening gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 90,-, zijnde het eigen risico van de telefoonverzekering. Daarnaast vordert Consument inkomensverlies als zzp'er van twee werkdagen en een nieuw telefoontoestel.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- Bij de winkel van KPN waar hij de schade heeft gemeld, kreeg hij te horen dat zijn toestel niet zou worden gerepareerd en dat hij een nieuw toestel zou krijgen. Hij kreeg echter een refurbished toestel.
- De verzekeringsvoorwaarden heeft Consument niet eerder gezien dan in deze procedure.
- Consument wil geen eigen risico voldoen.
- Doordat het toestel te laat is geleverd moest Consument twee dagen thuis blijven om te wachten op het toestel. Hierdoor heeft hij twee dagen aan inkomsten als zzp'er gemist.

Verweer KPN

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

- In het high priority incident van KPN is vermeld dat het toestel op zaterdag of maandag zal worden geleverd. De medewerker heeft aangegeven dat als alles goed gaat de telefoon zaterdag wordt bezorgd. Ook heeft de medewerker Consument een track and trace-code meegegeven. Met deze code kon Consument de actuele status volgen. De levering heeft twee dagen te laat plaatsgevonden. Volgens de huidige richtlijnen van KPN kan zij voor de vertraging en het ongemak een bedrag van € 25,- aanbieden.
- In de winkel van KPN is Consument verkeerd geïnformeerd over het claimproces. Consument dient op basis van de verzekeringsvoorwaarden een eigen risico te voldoen. Daarnaast heeft Consument volgens de voorwaarden geen recht op een nieuwe telefoon maar op een vervangend toestel.
- De inkomensschade wordt niet gedekt op basis van de verzekeringsvoorwaarden.

Hierin staat opgenomen dat eventuele schade of consequenties die zijn ontstaan ten gevolge van het feit dat de klant zonder goed werkend toestel zit, niet gedekt wordt door de verzekeringsvoorwaarden.

- KPN heeft Consument in het bezit gesteld van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Consument is een *gemigreerde* klant van [X]. Bij zijn overstap naar KPN heeft hij de voorwaarden per e-mail of per post ontvangen. Dit is oktober of november 2016 gebeurd. Bij de afname van het toestel dient elke klant specifiek akkoord te gaan met de algemene voorwaarden.

4. Beoordeling

- 4.1 KPN doet een beroep op de verzekeringsvoorwaarden terwijl Consument betwist dat hij deze heeft ontvangen. Het ligt overeenkomstig artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) op de weg van KPN om te bewijzen dat hij aan Consument een redelijke mogelijkheid heeft geboden kennis te nemen van de verzekeringsvoorwaarden zoals bepaald in artikel 6:233 sub b j° 6:234 Burgerlijk Wetboek (BW). In dit bewijs is KPN niet geslaagd. De voorwaarden worden daarom geacht niet te gelden tussen partijen. KPN kan daarom niet met succes een beroep doen op de verzekeringsvoorwaarden.
- 4.2 Consument klaagt over het eigen risico, een refurbished toestel en de inkomensschade. KPN verwijst naar de verzekeringsvoorwaarden. Nu de verzekeringsvoorwaarden tussen partijen niet van toepassing zijn, treft het verweer van KPN geen doel. De Commissie oordeelt over de vorderingen van Consument als volgt.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument geen recht heeft op een nieuw toestel. Door KPN wordt gemotiveerd betwist dat aan Consument zou zijn gezegd dat hij een nieuw toestel zou ontvangen. Consument is er niet in geslaagd die stelling te bewijzen. Daarnaast geeft een schadeverzekering recht op de vervangingswaarde, zie hiervoor artikel 7:956 BW. De vervangingswaarde is niet gelijk aan de nieuwwaarde. Door een refurbished toestel toe te sturen heeft KPN voldaan aan haar verplichting uit de verzekeringsovereenkomst, vergelijk Geschillencommissie Kifid I augustus 2017, nr. 2017-509.
- 4.4 De door Consument gevorderde inkomensschade is niet voor toewijzing vatbaar nu Consument dit niet voldoende aannemelijk heeft gemaakt en zijn schadebedrag niet heeft onderbouwd. Het gevorderde bedrag van € 90,- wijst de Commissie toe. Omdat de verzekeringsvoorwaarden niet van toepassing zijn, ontbreekt het KPN aan een grondslag dit eigen risico bij Consument in rekening te brengen.

4.5 De conclusie is dat KPN het eigen risico van € 90,- dient te vergoeden. De overige gevorderde schade wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat KPN binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 90,-.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde 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.