

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-158
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Wertgarantie Aktiengesellschaft, gevestigd te Oldenzaal, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 5 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen omdat het IMEI-nummer van de gestolen telefoon, niet verzekerd is bij Verzekeraar. De Commissie komt tot de conclusie dat Consument uit artikel 10 van de Voorwaarden niet had hoeven opmaken dat hierin mede is begrepen de verplichting om het ontvangen van een vervangende telefoon met het daarbij behorende unieke IMEI-nummer aan Verzekeraar door te geven, terwijl bovendien niet met zoveel woorden is vermeld welke sanctie is gesteld op het niet nakomen van die verplichting. De klacht is gegrond.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- aanvullende stukken van Consument van 5 juni 2018;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- repliek van Consument;
- dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan 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 **WERTGARANTIE Smartphonepolis** (hierna Verzekering) gesloten voor haar [Merk telefoon] (hierna telefoon).

2.2 Op deze Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden voor de **WERTGARANTIE Smartphonepolis (AV)** van toepassing (hierna Voorwaarden). In deze Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

(...)

Art. 10 Informatieplicht

Tijdens de looptijd van uw verzekering kan er iets in uw persoonlijke situatie wijzigen. Of aan de verzekerde zaak. Het is belangrijk dat u de volgende wijzigingen of omstandigheden aan ons doorgeeft:

1. *U bent of gaat verhuizen.*
2. *Een wijziging in de contactgegevens.*
3. *U draagt de verzekerde zaak over aan een derde.*

(...)

2.3 Op de overgelegde kopie servicebon van 27 februari 2017 is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(...)

Let op! U ontvangt een toestel met een ander IMEI-nummer retour.

Indien uw toestel is verzekerd of ergens geregistreerd, dient u het gewijzigde IMEI-nummer aan de betreffende instantie door te geven.

(...)

2.4 Consument is op 5 april 2018 bestolen van haar telefoon. Consument heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie.

2.5 Consument heeft een schadeclaim ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen omdat het IMEI-nummer van de gestolen telefoon, niet verzekerd is bij Verzekeraar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 402,-.

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 verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, omdat hij weigert de door Consument geleden schade te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft eerder een vervangende telefoon ontvangen en ook toen heeft zij geen wijziging hoeven doorgeven. Consument heeft meteen weer contact gehad want ook de vervangende telefoon werkte niet naar behoren. Deze vervangende telefoon is vervolgens omgeruild voor een andere telefoon. Deze laatste telefoon is de telefoon die is gestolen.
- Consument heeft eerder een melding gedaan bij Verzekeraar omdat de telefoon, voordat hij werd gestolen, waterschade had opgelopen. Bij deze melding was er geen discussie over het IMEI-nummer. Consument werd verzocht de telefoon op te sturen voor reparatie.
- Uit artikel 10 van de Voorwaarden kan Consument niet halen dat het ook gaat om wijzigingen in het IMEI-nummer.
- Verzekeraar voert aan dat op de kopie servicebon staat vermeld dat het gewijzigde IMEI-nummer aan Verzekeraar moet worden doorgegeven. Dit is een bon van Dynasure en niet van Verzekeraar. Consument heeft een overeenkomst met Verzekeraar en niet met Dynasure.

Verweer Verzekeraar

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

- Artikel 10 van de Voorwaarden beschrijft drie specifieke situaties waarbij de wijziging dient te worden doorgegeven. Daarnaast hebben natuurlijk zowel verzekeraar als verzekeringnemer de gebruikelijke rechten en plichten.
- Consument stelt dat zij niet uit artikel 10 van de Voorwaarden haalt dat een wijziging van het IMEI-nummer dient te worden doorgegeven aan Verzekeraar. In dezelfde Voorwaarde staat echter ook dat overdracht van de verzekerde zaak aan een derde moet worden doorgegeven. Bij de omruiling is de telefoon afgegeven aan een derde, in dat geval Dynasure. Dit is niet aan Verzekeraar gemeld.
- Een IMEI-nummer is een belangrijk kenmerk van de verzekerde zaak. Hiermee kan in geval van schade vastgesteld worden of het daadwerkelijk om de verzekerde zaak gaat. Anders zou een verzekeringnemer immers misbruik kunnen maken en willekeurige telefoonschades bij de verzekeraar kunnen claimen.

- Op de kopie servicebon van Dynasure is Consument er nog eens op gewezen dat het gewijzigde IMEI-nummer aan Verzekeraar had moeten worden doorgegeven.
- Bij de eerdere omruiling van telefoon en de melding in verband met waterschade, heeft Consument contact gehad met Dynasure. Uiteraard was het IMEI-nummer bekend bij Dynasure. Dynasure had immers zelf het vervangende toestel uitgeleverd.
- Consument stelt dat geen sprake is van een overeenkomst met Dynasure. Consument heeft een verzekeringsovereenkomst met Verzekeraar en sloot een reparatieovereenkomst met Dynasure.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Consument uit artikel 10 van de Voorwaarden had behoren op te maken dat hierin is begrepen de verplichting om de vervangende telefoon met het daarbij behorende unieke IMEI-nummer door te geven aan Verzekeraar en zij geen aanspraak op vergoeding van de schade kan maken indien zij de vervangende telefoon niet bij Verzekeraar heeft gemeld.
- 4.2 Voorop staat dat voor de uitleg van verzekeringsvoorwaarden, bepalend is welke betekenis partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Zie HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. In het onderhavige geval kan evenwel een gemeenschappelijke partijbedoeling niet worden vastgesteld. Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is verder niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend. Een bijzondere omstandigheid in deze zaak is dat de uit te leggen bepalingen zijn opgenomen in verzekeringsvoorwaarden waarover niet onderhandeld is. In een dergelijk geval dienen de verzekeringsvoorwaarden in beginsel objectief te worden uitgelegd. Vergelijk r.o.16 van Gerechtshof Leeuwarden 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280.
- 4.3 Consument heeft aangevoerd dat zij in artikel 10 van de Voorwaarden niet de verplichting kan lezen om een vervangende telefoon met het daarbij behorende unieke IMEI-nummer bij Verzekeraar aan te melden om voor verzekeringsdekking in aanmerking te komen. Verzekeraar heeft daartegenover gesteld dat Consument in strijd heeft gehandeld met artikel 10 van de Voorwaarden, waarin is bepaald dat de overdracht van de verzekerde zaak aan een derde - in casu Dynasure – aan hem moet worden doorgegeven. De Commissie is van oordeel dat de lezing van Consument een redelijke lezing is. In artikel 10 staat immers niet expliciet opgenomen dat een vervangende telefoon met het daarbij behorende unieke IMEI-nummer bij Verzekeraar moet worden gemeld om onder de dekking van de Verzekering te vallen.

Weliswaar staat in genoemd artikel 10 dat de overdracht van de verzekerde telefoon aan een derde bij Verzekeraar moet worden gemeld, maar uit die bepaling kan redelijkerwijs niet worden begrepen dat het omwisselen van een telefoon door de door Verzekeraar aangewezen reparateur Dynasure gelijk is te stellen met “U draagt de verzekerde zaak over aan een derde”. De waarschuwing op de servicebon van Dynasure maakt dat niet anders.

- 4.4 Bovenstaande brengt mee dat op grond van de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek in het midden kan blijven of de lezing van Consument de enige mogelijke lezing is dan wel dat er ook andere lezingen mogelijk en denkbaar zijn. Zie ook GC Kifid 2015-225 r.o. 5.3. Op grond van de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek prevaleert de voor Consument meest gunstige redelijke lezing in geval meerdere lezingen mogelijk zijn. De Commissie merkt tevens op dat artikel 10 geen melding maakt van een sanctie op het niet nakomen van de informatieplicht. Hierdoor waren ook de eventuele gevolgen voor Consument ook niet kenbaar. Ook om deze reden had Verzekeraar de claim van Consument op basis van artikel 10 van de Voorwaarden niet mogen afwijzen.
- 4.5 De Commissie komt op grond van bovenstaande dan ook tot de conclusie dat Consument uit artikel 10 van de Voorwaarden niet had hoeven opmaken dat hierin mede is begrepen de verplichting om het ontvangen van een vervangende telefoon met het daarbij behorende unieke IMEI-nummer aan Verzekeraar door te geven, terwijl bovendien niet met zoveel woorden is vermeld welke sanctie is gesteld op het niet nakomen van die verplichting. De klacht is gegrond.

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 dekking verleent onder de Verzekering voor de schade met inachtneming van de toepasselijke Voorwaarden.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.