

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-264
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Chubb European Group SE, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 11 april 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument heeft een telefoonverzekering en lijdt schade. Verzekeraar biedt een gereviseerd vervangend toestel aan. Consument vordert een nieuwe. De Commissie is van oordeel dat het toestel wegens art. 7:956 BW naar vervangingswaarde is verzekerd. Verzekeraar kan daarom volstaan met een vervangend gereviseerd toestel.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument; 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 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 toestelverzekering voor zijn mobiele telefoon, een [type telefoon], afgesloten.

2.2 Toen Consument 7 weken in het bezit was van de onder 2.1 bedoelde telefoon is deze als gevolg van een val beschadigd geraakt.

2.3 Consument heeft toen een claim bij Verzekeraar ingediend.

2.4 Op het polisblad staat onder meer het volgende vermeld:

“verzekerde aanspraken bij:

schade aan of storing* van toestel:

*Reparatie ***

** storing van het toestel binnen 24 maanden die niet binnen de fabrieksgarantie valt.*

*** op iedere toegekende schadeclaim is een eigen risico van €65,- van toepassing.”*

2.5 Op de verzekering zijn de algemene voorwaarden TM0005-TM0006, verder te noemen de Verzekeringsvoorwaarden, van toepassing: Hierin is – voor zover relevant - het volgend bepaald:

“1. Definities van termen

Apparaat *Het op uw polisblad vermelde toestel, dat door T-Mobile aan u is geleverd en voorzien van een IMEI- of serienummer. Indien dat toestel wegens een storing of defect wordt geretourneerd aan T-Mobile of de fabrikant en vervangen door een nieuw toestel onder de garantievoorzwaarden, of indien u een vervangend toestel ontvangt als bedoeld in artikel 3.1 hieronder, dan wordt vanaf dat moment dat vervangende toestel als ‘apparaat’ aangemerkt onder de polis.”*

“3. Verzekerde gebeurtenissen en aanspraken

3.1 Schade, storing en diefstal

Schade/Storing: Wanneer wij uw claim goedkeuren zullen wij te onzer beoordeling het apparaat repareren of vervangen door hetzelfde type apparaat met gelijkwaardige specificaties. Een vervangend apparaat kan ook een gereviseerd toestel zijn.

(...)”

“7.4 Salvage

Bij vervanging van uw apparaat of accessoires worden het oorspronkelijke apparaat en de oorspronkelijke accessoires ons eigendom.”

2.6 Verzekeraar heeft Consument een gereviseerd toestel aangeboden.

2.7 Consument kan zich hier niet mee verenigen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert primair reparatie van zijn [type telefoon], subsidiair dat deze vervangen wordt door een nieuw toestel, ofwel een bedrag voor de aanschaf van een nieuw toestel.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar jegens Consument is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen en in strijd heeft gehandeld met hetgeen in art. 7:956 BW is bepaald. In de wetstechnische informatie bij artikel 7:956 BW is het volgende opgenomen: *“Om te bepalen of een zaak gelijkwaardig is, moet worden gelet op soort, kwaliteit, hoeveelheid, staat en ouderdom.”* Een gereviseerd toestel is niet te kwalificeren als een gelijkwaardig toestel. Daarnaast is het woord ‘kan’ in artikel 3.1 van de voorwaarden open geformuleerd. Hieruit blijkt dat een vervangend apparaat niet per se een gereviseerd toestel hoeft te zijn. Dit kan dus ook een nieuw toestel zijn. Voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering heeft Consument de voorwaarden bestudeerd en was in de veronderstelling dat zijn toestel door een nieuw toestel vervangen zou worden. De poliswaarden bevatten een leemte en deze dient te worden opgevuld door regeland recht. Aangezien het toestel slechts 7 weken oud was toen het beschadigd is geraakt, is een nieuw toestel een passende oplossing. Tot slot is een eigen risico van € 65,- per claim voor een gereviseerd toestel niet realistisch. Verder is Consument buitengewoon ontevreden over de communicatie van Verzekeraar.

3.3 Verweer

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

4. Beoordeling

- 4.1 In geschil is de vraag of Verzekeraar voldoet aan zijn verplichtingen uit hoofde van de telefoonverzekering door Consument een gereviseerd toestel als vervangend toestel aan te bieden.
- 4.2 De Commissie overweegt als volgt. Onderhavige telefoonverzekering is een schadeverzekering omdat zij beoogt de vermogensschade te vergoeden die verzekerden kunnen lijden. Op grond van artikel 7:956 van het Burgerlijk Wetboek (BW) zijn roerende zaken, zoals mobiele telefoons, in principe verzekerd naar hun vervangingswaarde, dat wil zeggen de waarde van een naar soort, kwaliteit, hoeveelheid, staat en ouderdom gelijkwaardige zaak. De vervangingswaarde moet worden onderscheiden van de nieuwwaarde.

Dit is de waarde van nieuwe zaken van dezelfde soort en kwaliteit in vergelijking met de verloren gegane zaken. Artikel 7:956 BW is niet dwingendrechtelijk en partijen kunnen dan ook van genoemd wettelijk uitgangspunt afwijken door bijvoorbeeld in de verzekeringsvoorwaarden een andere regeling op dit punt op te nemen. Vergelijk GC Kifid 2017-509.

- 4.3 In de Verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat Verzekeraar in geval van beschadiging van het verzekerde toestel gehouden is het apparaat te vervangen door eenzelfde type apparaat of een apparaat met gelijkwaardige specificaties. Deze formulering van Verzekeraar sluit aan bij het bovengenoemde wettelijke begrip van de vervangingswaarde en niet bij het begrip van de nieuwwaarde. Dat Verzekeraar hiermee beoogt aan te sluiten bij de formulering in artikel 7:956 BW blijkt ook uit artikel I van de Verzekeringsvoorwaarden, waarin onder de definitie van het woord 'Apparaat', een vervangend toestel wordt onderscheiden van een nieuw toestel. Gelet op het voorgaande gaat de Commissie aan de stelling van Consument voorbij dat hij op basis van de Verzekeringsvoorwaarden en bedoeld wetsartikel had mogen verwachten dat de telefoon zou worden vervangen door een nieuw toestel. Vergelijk GC Kifid 2017-509.
- 4.4 Op basis van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument artikel 3.1 van de Verzekeringsvoorwaarden in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs moest opvatten als de vervangingswaarde in de zin van artikel 7:956 BW. Ten aanzien van de vraag of Verzekeraar heeft voldaan aan de verplichting om de vervangingswaarde aan Consument uit te keren overweegt de Commissie als volgt. Het defecte toestel van Consument was ten tijde van het indienen 7 weken oud. Verzekeraar heeft aangeboden het toestel te vervangen door een toestel dat de kwaliteitstest heeft ondergaan van nieuwe toestellen en dat uitsluitend bestaat uit, al dan niet reeds gebruikte, originele fabrieksonderdelen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hiermee heeft voldaan aan het vervangingswaarde-criterium zoals bepaald in artikel 7:956 BW. Vergelijk GC Kifid 2017-509.
- 4.5 Door een gereviseerd toestel aan te bieden aan Consument ter vervanging van zijn 7 weken oude toestel, heeft Verzekeraar jegens Consument voldaan aan zijn verplichtingen uit hoofde van de toestelverzekering. Op grond van het polisblad is op iedere schadeclaim een eigen risico van € 65,- van toepassing. De wijze waarop is voldaan aan de verplichting uit hoofde van de verzekering, doet hieraan dus niet af.
- 4.6 De vordering van Consument dient derhalve te worden afgewezen.

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.