

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0574

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	5 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Wertgarantie Aktiengesellschaft, gevestigd te Oldenzaal, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Telefoonverzekering. De consument is op een treinstation benaderd door een voor haar onbekende man met de vraag of hij haar telefoon mocht gebruiken. De consument heeft haar telefoon aan de man gegeven waarna hij weggelopen is. De consument heeft haar telefoon niet meer teruggekregen. Zij heeft vervolgens een beroep gedaan op de diefstaldekking van haar telefoonverzekering. De verzekeraar heeft geweigerd een uitkering te verstrekken omdat volgens hem sprake is geweest van bruikleen. Schade ontstaan tijdens bruikleen is uitgesloten van de verzekeringsdekking. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat het voorval gedekt is onder de telefoonverzekering. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de aanvullende stukken van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een telefoonverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Zij heeft daarbij diefstaldekking meeverzekerd.

Op het polisblad staat dit als volgt vermeld: “*Diefstaldekking: voorhanden.*” Op de verzekering zijn de ‘Algemene Voorwaarden voor Wertgarantie Smartphonepolis (AV)’ (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 Op 25 september 2023 raakte de consument op het treinstation van [plaatsnaam] aan de praat met twee onbekende mannen. Eén van de mannen vroeg de consument of hij haar telefoon mocht lenen om een telefoontje te plegen. De consument heeft daarmee ingestemd en haar telefoon aan de man gegeven. Zij bleef daarna in gesprek met de andere man. Op enig moment merkte de consument dat de man met haar telefoon was weggelopen. De andere man liep vervolgens ook weg om zijn vriend te gaan zoeken. De consument is vervolgens beide mannen uit het oog verloren. Haar telefoon heeft zij niet meer teruggekregen.
- 2.3 De consument heeft op 26 september 2023 aangifte gedaan van diefstal. Ook heeft zij een melding gedaan bij de verzekeraar en verzocht om een uitkering. De verzekeraar heeft haar medegedeeld dat hij geen uitkering zal verstrekken omdat de verzekering geen dekking biedt voor schade ontstaan tijdens het in bruikleen geven van spullen. De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument klaagt over de weigering van de verzekeraar om haar schade uit te keren. De telefoon van de consument is gestolen en dat is gedekt onder haar telefoonverzekering. De onbekende man heeft haar telefoon meegenomen zonder dat zij daarvoor toestemming heeft gegeven. De verzekeraar stelt ten onrechte dat er sprake is van bruikleen. De consument heeft namelijk geen afspraken gemaakt met de man over het lenen van haar telefoon. Daarnaast is bruikleen nooit voor onbepaalde tijd terwijl de consument haar telefoon nooit meer heeft teruggekregen. De mannen waren er duidelijk op uit om de telefoon van de consument te stelen. Er is dus geen sprake van bruikleen maar van diefstal.
- 2.5 De consument vordert een bedrag van € 800,-. Dit bedrag bestaat uit de aanschaf van een nieuwe telefoon en de hogere abonnementskosten die de consument nu betaalt. Vanwege de diefstal moest zij een nieuw abonnement afsluiten terwijl zij dit niet van plan was.

Het verweer

- 2.6 De verzekeraar voert het volgende verweer. Er is geen sprake van diefstal maar van bruikleen. De consument heeft haar telefoon uitgeleend aan de man met de bedoeling dat hij de telefoon weer aan haar terug zou geven nadat hij daarvan gebruik had gemaakt. Omdat de man de telefoon niet aan de consument heeft teruggegeven, is er sprake van schade ontstaan tijdens bruikleen. Dit is een uitsluiting in de voorwaarden, namelijk in artikel 2 lid 4 onder k. De verzekeraar hoeft daarom geen uitkering te doen aan de consument.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het vervelend vindt voor de consument dat op slinkse wijze misbruik is gemaakt van haar vertrouwen. De vraag die de commissie echter moet beantwoorden is of de verzekeraar een beroep mag doen op de uitsluiting in de voorwaarden. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dit mocht doen. De verzekeraar hoeft daarom niet uit te keren. De commissie zal dat nu toelichten.

De regels waaraan de commissie toetst

- 3.2 Voordat de commissie uitlegt waarom zij de vordering van de consument afwijst, zal zij toelichten aan welke regels zij in dit geval toetst.
- 3.3 Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals een verzekering, zijn alle omstandigheden van het concrete geval van belang. Deze omstandigheden moeten vervolgens worden getoetst aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.¹ De consumenten en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden. Daarom geldt dat de uitleg van de voorwaarden vooral afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen van de specifieke bepalingen, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel.² Daarbij geldt dat de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit noemen we de *contra proferentem*-regel. Deze is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin van het Burgerlijk Wetboek (BW) (opgenomen in de bijlage).

De verzekeraar mag een beroep doen op de uitsluiting

- 3.4 De consument stelt dat er sprake is van diefstal van haar telefoon en dat haar telefoonverzekering hiervoor dekking biedt. De verzekeraar beroept zich op artikel 2 lid 4 onder k van de voorwaarden (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak).

¹ Zie rechtsoverweging 3.6 van de volgende uitspraak van de Hoge Raad: HR 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687), te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie rechtsoverweging 3.3.2 van het arrest van de Hoge Raad van 13 april 2018 (ECLI:NL:HR:2018:601) en rechtsoverweging 3.7.5 van HR 28 september 2018 (ECLI:NL:HR:2018:1800), te vinden op www.rechtspraak.nl.

In dit artikel staat dat de verzekeraar geen schade hoeft uit te keren als de schade is ontstaan doordat de telefoon in bruikleen is gegeven aan een derde.

- 3.5 De vraag die de commissie nu moet beantwoorden, is of de consument haar telefoon in bruikleen heeft gegeven aan de onbekende man. De voorwaarden bevatten geen definitie van de term bruikleen. De commissie maakt bij haar beoordeling daarom gebruik van de definitie van bruikleen die is opgenomen in het Van Dale woordenboek. Hierin wordt bruikleen omschreven als: *“lening van iets tot tijdelijk gebruik”*.
- 3.6 De commissie stelt vast dat de consument haar telefoon vrijwillig aan de onbekende man heeft gegeven zodat de onbekende man hiervan even gebruik kon maken. Zij heeft haar telefoon dus aan de onbekende man geleend en dit kan worden beschouwd als bruikleen. Door het toestel niet terug te geven aan de consument heeft de onbekende man zijn verplichting uit de bruikleen om de telefoon na het gebruik ervan weer aan de consument terug te geven geschonden. Hierdoor heeft hij schade aan de consument berokkend. Die schade is dus tijdens de uitvoering van de bruikleen ontstaan. De verzekeraar mag daarom een beroep doen op de uitsluiting in de voorwaarden en hij hoeft de schade van de consument niet uit te keren.
- 3.7 Ten overvloede merkt de commissie op dat het er op lijkt dat er geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De onbekende man heeft zich de telefoon namelijk toegeëigend en dat kwalificeert als verduistering in de zin van artikel 321 van het Wetboek van Strafrecht. In de verzekeringsvoorwaarden staat verduistering echter niet genoemd als verzekerd risico. Ook op die grond zou er geen dekking zijn geweest onder de telefoonverzekering.

Tot slot: het artikel uit de voorwaarden is niet in strijd met regelgeving

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 2 lid 4 onder k uit de voorwaarden van belang. De commissie moet toetsen of dit beding in strijd is met Europese en Nederlandse (consumenten)regelgeving waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie is van oordeel dat dit beding niet in strijd is met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

In deze bijlage zijn de bepalingen opgenomen waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

Algemene Voorwaarden voor WERTGARANTIE Smartphonepolis (AV)

Art. 2 Verzekerde risico's en schade

- 1) (...)
- 2) *De verzekeraar draagt de kosten van vervanging in geval van diefstal, roof of inbraak, wanneer bij het afsluiten van deze verzekering uitdrukkelijk een diefstalverzekering is overeengekomen.*
- 3) (...)
- 4) *Verzekerde heeft geen recht op vergoeding van de schade indien:*

(...)
 - k) *de schade die is ontstaan door de verzekerde zaken in bruikleen of in huur te geven aan derden;*

(...)

Burgerlijk Wetboek

Artikel 238 van Boek 6

1. (...)
2. *Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.*

Wetboek van Strafrecht

Artikel 321 Sr

Hij die opzettelijk enig goed dat geheel of ten dele aan een ander toebehoort en dat hij anders dan door misdrijf onder zich heeft, wederrechtelijk zich toe-eigent, wordt, als schuldig aan verduistering, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste drie jaren of geldboete van de vijfde categorie.