

Kifid & de Tuchtraad Assurantiën

AV&S 2017/35

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Bindend advies d.d. 6 juni 2017; nr. 2017-345

Inboedelverzekering. Inbraak en diefstal woning. Registratie persoonsgegevens Incidentenregister en EVR.

Consument heeft schade als gevolg van inbraak en diefstal uit zijn woning gemeld bij de inboedelverzekering. Hierbij heeft consument een foto overgelegd van een gestolen sieradenset. Uit onderzoek is gebleken dat deze foto twee dagen na de diefstal is gemaakt. De verklaringen die consument hierover heeft gegeven zijn niet consistent. Verzekeraar heeft tot registratie mogen overgaan.

Bindend advies d.d. 6 juni 2017; nr. 2017-348

Reisverzekering. Registratie EVR.

Consument is op reis een koffer kwijtgeraakt en heeft dit bij twee verzekeraars gemeld. Verzekeraar is overgegaan tot het registreren van de persoonsgegevens. Consument vordert dat de registratie wordt doorgehaald, maar die vordering wordt afgewezen. Vast is komen te staan dat consument een dubbele claim heeft ingediend.

Bindend advies d.d. 8 juni 2017; nr. 2017-353

Inboedelverzekering. Reparatiekosten telefoon.

Consument claimt onder zijn inboedelverzekering de reparatiekosten die hij heeft moeten maken omdat zijn telefoon is gevallen. Verzekeraar weigert de schade te vergoeden omdat er bij val- en stoetschades van onder meer mobiele telefoons een eigen risico geldt. Op het polisblad staat echter dat het eigen risico is afgekocht. Consument voert aan dat hij op deze informatie rechtvaardigt heeft mogen vertrouwen. Consument wordt in dit standpunt gevolgd. De herstelkosten moeten dus door verzekeraar vergoed worden.

Bindend advies d.d. 14 juni 2017; nr. 2017-373

Inboedelverzekering. Inbraak. Schade aan transpondersysteem.

Consument claimt de schade als gevolg van een inbraak in zijn woning. Consument claimt vergoeding van het transpondersysteem, de sleutelset van de auto en de door haar verder gemaakte kosten. De kosten van het vervangen van het transpondersysteem en de sleutelset zijn maatregelen die genomen zijn ter voorkoming van schade in de toekomst en derhalve kunnen zij niet gekwalificeerd worden als noodzakelijke maatregelen. Een transpondersysteem is verder ook geen los onderdeel van een auto. De kosten voor het vervangen van dit systeem komen dan ook niet voor vergoeding in aanmerking. De reservesleutel van de auto komt wel voor vergoeding in aanmerking.

Bindend advies d.d. 16 juni 2017; nr. 2017-387

Woonhuisverzekering. Schade door montagefout.

De rotorvent/ventilatieklep op het woonhuis van consument is door een montagefout beschadigd geraakt en hierdoor defect geraakt. Deze schade is op grond van de polisvoorwaarden gedekt.

Bindend advies d.d. 23 juni 2017, nr. 2017-389

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Schending precontractuele mededelingsplicht.

Consument doet op enig moment een beroep op zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering vanwege huidklachten. Verzekeraar heeft de claim terecht afgewezen met een beroep op de schending van de precontractuele mededelingsplicht. Consument heeft op de gezondheidsverklaring geen melding gemaakt van eerdere huidklachten en de daarbij behorende behandeling.

Bindend advies d.d. 23 juni 2017; nr. 2017-393

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Medische besluitvorming.

Consument heeft bij verzekeraar een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. Arbeidsongeschiktheid als gevolg van bekkeninstabiliteit is uitgesloten van dekking. Consument verwijt verzekeraar onterecht onvoldoende zorgvuldigheid bij de medische besluitvormingsprocedure te hebben betracht, maar dit verwijt wordt onterecht gemaakt.

Bindend advies d.d. 26 juni 2017; nr. 2017-409

Autoverzekering. Premievaststelling. Schadevrije jaren. Inlichtingenplicht verzekeraar.

Partijen twisten over de vraag of verzekeraar consument beter had moeten inlichten over de premie. Bij het telefonisch contact dat consument en verzekeraar hebben gehad heeft consument een verkeerd aantal schadevrije jaren opgegeven. Verzekeraar heeft toen al aangegeven dat het aantal schadevrije jaren gecheckt zal worden in Roy-data. De schadevrije jaren klopten niet en de premie is hierdoor terecht door verzekeraar aangepast.

Bindend advies d.d. 3 juli 2017; nr. 2017-413

Telefoonverzekering. Onbeheerd achterlaten van telefoon.

Consument doet op enig moment een beroep op zijn telefoonverzekering omdat zijn telefoon is gestolen toen hij deze had achtergelaten in een rugzak terwijl hij met zijn vriendin de zee in ging. Verzekeraar heeft terecht de claim afgewezen omdat consument het telefoontoestel onbeheerd heeft achtergelaten. De vordering van consument wordt afgewezen.

Bindend advies d.d. 4 juli 2017; nr. 2017-417

Pleziervaartuigenverzekering. Eigen gebrek. Schade aan motor.

Als gevolg van een eigen gebrek aan het uitlaatsysteem is schade ontstaan aan de motor. De zwanenhals was te hoog

¹ Mr. S. Rutten is wetenschappelijk medewerker bij Dirkzwager Advocaten & Notarissen. Citeerwijze: S. Rutten, 'Kifid & de Tuchtraad Assurantiën', AV&S 2017/35, afl. 5.

geplaatst waardoor bij ruw weer water in de motor kon komen. Voor de dekking is van belang of deze zwanenhals onderdeel was van de officiële scheepsmotor. Omdat deze ouder is dan 60 maanden zou de schade niet gedekt zijn volgens verzekeraar. Er wordt echter geoordeeld dat de zwanenhals onderdeel uitmaakt van de boot en dat de schade dus gedekt is. Het maakt hierbij niet uit dat de zwanenhals wel onderdeel is van de, als een ruimer begrip omschreven, voorstuwingsinstallatie. Vorderingen van consument worden toegewezen.

Bindend advies d.d. 4 juli 2017; nr. 2017-427

Inboedelverzekering. Vochtschade. Registratie persoonsgegevens.

In de woning van consument is vochtschade ontstaan en deze claimt hij onder de inboedelverzekering. Verzekeraar weigert terecht tot uitkering over te gaan en heeft de persoonsgegevens van consument ook mogen registreren in het incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Er is sprake geweest van een gegronde verdenking van fraude. Consument heeft de schade dubbel geclaimd. De vorderingen van consument worden afgewezen.

Bindend advies d.d. 14 juli 2017; nr. 2017-456

Opstalverzekering. Rioolbeschadiging vanwege verzakking. Verdere herstelkosten.

Consument doet een beroep op zijn opstalverzekering vanwege en beschadiging aan het riool vanwege verzakking. Verzekeraar vergoedt de offerte van de door partijen samen ingeschakelde reparateur. De klachten blijven bestaan en hierdoor maakt consument herstelkosten. Deze kosten wil verzekeraar niet vergoeden, maar dat is onterecht. Consument heeft er door de eerder gedane coulanceuitkering op mogen vertrouwen dat verzekeraar deze kosten ook voor haar rekening zou nemen. Eveneens is geen sprake van nieuwe gebreken maar van dezelfde gebreken. De vordering van consument wordt toegewezen.

Bindend advies d.d. 18 juli 2017; nr. 2017-466

Inboedelverzekering. Verdenking van fraude. Registratie persoonsgegevens.

Consument doet een beroep op haar inboedelverzekering wanneer er in haar woning wordt ingebroken. Ter discussie staat de vraag of verzekeraar de schadeclaim van consument heeft mogen afwijzen en haar persoonsgegevens mocht opnemen in het incidentenregister en in het EVR. Uit onderzoek blijkt namelijk dat consument bij het afsluiten van de verzekering een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het opzet de verzekeraar te misleiden. De maatregelen die verzekeraar heeft getroffen zijn terecht en proportioneel.

Bindend advies d.d. 18 juli 2017; nr. 2017-474

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Onverschuldigde betaling. Artikel 6:203 BW.

Consument heeft in 1993 bij verzekeraar een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. Wanneer consument arbeidsongeschikt raakt wegens hartklachten zet verzeke-

raar op enig moment de uitkering stop omdat consument niet arbeidsongeschikt zou zijn in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. De verzekeringsvoorwaarden eisen dat sprake is van objectief medisch vast te stellen stoornissen. Geoordeeld wordt dat hier geen sprake van is. Verzekeraar heeft terecht de uitkering stopgezet. Daarnaast twisten partijen over de vraag of consument op grond van artikel 6:203 BW de reeds gedane uitkeringen aan verzekeraar moet terugbetalen. De geschillencommissie oordeelt dat dit niet het geval is, ondanks het feit dat de uitkeringen zonder rechtsgrond zijn verricht. De grondslag hiervoor is artikel 6:207 BW. Gesteld noch gebleken is dat consument te kwaader trouw is geweest.

Bindend advies d.d. 19 juli 2017; nr. 2017-478

Reisverzekering. Diefstal tas met inhoud. Onvoldoende voorzichtigheid. Tussentijdse opzegging.

Consument doet een beroep op zijn reisverzekering voor schade vanwege diefstal nadat tijdens zijn vakantie in Turkije een tas met inhoud van een totale waarde van € 937,94 wordt ontvreemd. De tas wordt bij het zwembad gestolen als consument op het strand meedoet met jeu de boules. Zijn vrouw en dochter waren op dat moment naar de wc. Geoordeeld wordt dat verzekeraar zich terecht op het standpunt stelt dat consument de vereiste voorzichtigheid onvoldoende in acht heeft genomen en daarom de geclaimde schade mocht afwijzen. Naar aanleiding van de weigering tot uitkering van de schade heeft consument de verzekering per 1 november 2016 opgezegd. Verzekeraar heeft echter, wegens een geschonden vertrouwensrelatie, de verzekering reeds opgezegd per 19 september 2016. Geoordeeld wordt dat verzekeraar ten onrechte is overgegaan tot deze eenzijdige tussentijdse opzegging. Verzekeraar moet de opzegging intrekken. Aangezien consument reeds elders is verzekerd, wordt de verzekering alsnog per 19 september 2016 met wederzijds goedvinden beëindigd. Verzekeraar dient vanwege voornoemde toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de op hem rustende verplichtingen consument een bedrag van € 150,00 te vergoeden.

Bindend advies d.d. 20 juli 2017; nr. 2017-485

Toestelverzekering. Defect. Geen producteigenschap. Artikel 6:237 sub f BW.

Consument claimt schade bij verzekeraar wegens een defect aan haar mobiele telefoon. Van verzekeraar ontvangt zij meerdere malen een vervangend toestel met rammelend geluid bij de cameraleens. Verzekeraar meent dat dit geluid een producteigenschap is, maar legt van deze stelling geen bewijs over. Geoordeeld wordt dat het rammelende geluid aanmerkt moet worden als schade. Verzekeraar moet het toestel vervangen dan wel repareren. Bovendien wordt geoordeeld dat verzekeraar consument niet binnen een redelijke termijn voorzien heeft van een deugdelijk vervangend toestel, waardoor verzekeraar de kosten die consument heeft gemaakt moet vergoeden. Verzekeraar kan op grond van artikel 6:237 sub f BW geen beroep doen op de uitsluitingsgrond in artikel 5.1.8 van de voorwaarden die verzekeraar zou bevrijden van de wettelijke verplichting tot schadevergoeding.