

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-448 d.d.  
22 december 2014**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.E. Uijleman, secretaris)**

**Samenvatting**

Garantieverzekering. In 2012 is er een aantal problemen geconstateerd met betrekking tot de motor van de auto van consument. Een expert heeft de auto in opdracht van de verzekeraar onderzocht. Ten aanzien van de motorstoring heeft hij geconcludeerd dat voor een juiste diagnose van het probleem een verdere demontage van de motor moet worden uitgevoerd. Dit is vervolgens niet gebeurd. Begin 2013 is de motor van de auto vastgelopen waarna hij is gerepareerd. Consument vordert vergoeding van de reparatiekosten. Hij stelt dat de verzekeraar de problemen met de motor in 2012 onvoldoende heeft onderzocht met het gevolg dat de deze niet binnen de garantietermijn zijn gesignaleerd en verholpen. De commissie is van oordeel dat onder de gegeven feiten en omstandigheden van de verzekeraar mocht worden verwacht dat hij het advies van zijn expert tot nader onderzoek opvolgde en de oorzaak van de storing nader liet onderzoeken. Door dit na te laten is de verzekeraar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Hiernaast oordeelt de commissie dat het voldoende aannemelijk is geworden dat de problemen met de motor in 2013 zich ook al voordeden in 2012. De vordering wordt toegewezen.

Consument,

tegen

Autotruster Europe B.V., gevestigd te Assen, hierna te noemen Aangeslotene.

**1. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier Geschillencommissie;
- de brief van Consument met bijlagen van 5 maart 2014;
- het ongedateerde verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument van 11 mei 2014;
- de dupliek van Aangeslotene van 27 mei 2014;
- het ter zitting door Consument overgelegde instructiehandboek.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.  
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 december 2014 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft eind 2011 een auto van het merk [A] gekocht bij autobedrijf [X]. Het autobedrijf [X] heeft ten behoeve van de auto een garantieverzekering (hierna: de verzekering) gesloten bij Aangeslotene. Op het garantiecertificaat van de verzekering is vermeld dat de dekking ingaat op 3 december 2011 en eindigt op 3 juni 2012. De gedekte garantiecategorie is 'exclusiefgarantie'.

3.2. Op de verzekering zijn de Algemene Garantiebepalingen van toepassing. Daarin is onder meer het volgende bepaald:

#### **"Begrippen**

**Autotrust Garantie, Garantie:** Waarborg tegen onverwachte mechanische en elektronische defecten dan wel het mechanisch of elektronisch falen van (onderdelen) van de Auto, welke verleend wordt door de garantiegever aan de koper van de auto, (...).  
(...)

**Defect/Schade/Mankement:** Het gedurende de looptijd van de garantie plotselinge en onverwachte falen van een auto-onderdeel, ontstaan door een blijvend mechanisch, elektrisch of elektronisch defect. Er is sprake van een mankement indien het onderdeel niet meer functioneert en reparatie of vervanging nodig heeft om de auto weer naar behoren te laten functioneren.

(...)

#### **I. Autotrust Garantie**

(...)

**Wie geeft de garantie?** Uw Autotrust Garantie wordt verleend door het autobedrijf waarvan u de auto koopt. (...) Uw autobedrijf heeft garantieaanspraken tot het niveau van de door u verleende garantie verzekerd bij Autotrust. (...) U bent een zogenaamde derdebegunstigde van de garantieverzekering die uw autobedrijf met Autotrust heeft gesloten. U mag Autotrust dus zelf aanspreken op de rechten die u krachtens de garantie heeft. (...).

(...)

#### **III. Wat valt er onder de garantie?**

De precieze dekking van uw garantie hangt af van het Garantieoverzicht, welke per dekking staat beschreven in dit hoofdstuk van de Algemene Garantiebepalingen. (...).

#### **Garantieoverzicht Exclusiefgarantie**

Alle mechanische en ele[k]tronische onderdelen van de auto welke niet behoren tot de carrosserie, het glas, het interieur, de velgen en banden, service onderdelen, slijtagedelen en andere delen welke in het kader van regulier onderhoud vervangen dienen te worden."

3.3. Medio april 2012 heeft een medewerker van autobedrijf [Y] de auto van Consument onderzocht en een aantal problemen geconstateerd. Bij e-mail van 18 april 2012 heeft de medewerker de problemen bij Aangeslotene gemeld. In de e-mail staat, voor zover relevant, het volgende:

“Bij deze een opsomming van de problemen:

- Europese auto, heeft amerikaans kachelbedieningssysteem
- E.S.P. storing, o.a. remmen blokkeren
- Motorstoring, geeft foutcode op nokkenassensor
- Bijgeluid in motor
- Automaatbak schakelt niet goed
- R.v. geen blower werking op voorruit”

3.4. Aangeslotene heeft op 21 mei 2012 aan expertisebureau Dekra opdracht gegeven de aard, oorzaak en omvang van de problemen te onderzoeken. In zijn rapport van 5 juni 2012 heeft de expert van Dekra, voor zover hier relevant, het volgende vermeld:

**“5. INSPECTIE/SCHADE**

Op woensdag 23 mei 2012 bezochten wij [autobedrijf [Y]] en inspecteerden wij bovenvermeld voertuig. Van onze opdrachtgever hebben wij een lijst met mankementen gekregen, die wij puntsgewijs gecontroleerd hebben. Voor deze controle hebben wij eerst de foutcodes uitgelezen, gewist en na de proefrit wederom uitgelezen.

(...)

- Motorstoring

Bij de 1<sup>e</sup> keer uitlezen kwam de foutcode P0012 (onjuiste stand inlaatnokkenas) en P0015 (onjuiste stand uitlaatnokkenas naar voren). (Rechter zijde motor). Na het wissen en na de proefrit zijn deze foutcodes niet terug gekomen.

Antwoord:

Deze storing zou mogelijk het gevolg kunnen zijn van een uitgerekte distributieketting. Voor een correcte diagnose zullen er verdere demontages uitgevoerd moeten worden.

- Bijgeluid in motor

Antwoord:

Het bijgeluid hebben wij tijdens onze inspectie niet waargenomen, maar zou mogelijk in relatie staan met de uitgerekte distributieketting.”

3.5. Vervolgens heeft Aangeslotene in overleg met Consument de auto ter reparatie aangeboden bij autobedrijf [Z].

3.6. Bij e-mail van 27 juni 2012 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij van mening is dat de auto opnieuw moet worden gekeurd omdat de monteur meer problemen is tegengekomen.

3.7. De herkeuring heeft plaatsgevonden op 28 juni 2012. In het rapport dat het expertisebureau Dekra nadien heeft opgesteld is het volgende vermeld:

“Omschrijving defect/klacht

Kachelblower werkt alleen aan de linkerzijde op het voorraam.

Bijgeluid hoorbaar in de distributie.

Versnellingsbak schakelt niet goed.

Constatering expert

(...)

Er is wel een afwijking in de variabele kleptiming van het voertuig (ook opgeslagen als foutcode 0272 en 0060). Dit heeft waarschijnlijk ook als oorzaak een opgerekte distributieketting, waardoor dan ook het bijgeluid hoorbaar is. Dit bijgeluid is door ons echter niet waargenomen, wel loopt de motor erg onregelmatig stationair.”

- 3.8. In februari 2013 is de motor van de auto vastgelopen. Consument heeft de auto daarop ter reparatie aangeboden aan autobedrijf [Y]. De totale kosten van de reparatie bedroegen € 6.049,30. In de op 6 maart 2013 gedateerde factuur staat onder meer dat de volgende werkzaamheden zijn verricht:  
“(…)  
Defect tandwiel balansas  
Motor in- en uitbouwen  
Motor dé- en montage, distributie en balansas vernieuwd  
(...)”
- 3.9. Bij e-mail van 19 februari 2013 heeft de medewerker van autobedrijf [Y] het volgende aan Consument bericht:  
“Onderstaand email aan Autotruster met daarin storingsmelding motor/nokkenassensor (signaal buiten bereik door onjuiste timing)  
Ook bijgeluid motor (voorzijde/distributie)  
Probleem wat nu verholpen is was [in] april 2012 al waargenomen. Ook Dekra kwam met hetzelfde oordeel.”

#### **4. De vordering en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene de reparatiekosten ad € 6.049,30 vergoedt.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:  
- Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de garantiEVERZEKERING door in 2012 onvoldoende onderzoek te verrichten naar de oorzaak van de problemen met de motor. Voor nader onderzoek was wel aanleiding nu de expert van Dekra in zijn rapport van 5 juni 2012 heeft geconcludeerd dat verdere demontage van de motor nodig was om een correcte diagnose vast te stellen. Doordat Aangeslotene geen nader onderzoek heeft verricht zijn de problemen met de motor niet binnen de garantietermijn gesignaleerd en verholpen.
- 4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

#### **5. Beoordeling**

- 5.1. Voorop staat dat de door Aangeslotene verzekerde garantie in de begrippenlijst van de Algemene GarantieBepalingen is omschreven als een “Waarborg tegen onverwachte mechanische en elektronische defecten dan wel het mechanisch of elektronisch falen van (onderdelen) van de Auto”. Met het begrip ‘defect/schade/mankement’ heeft Aangeslotene de omvang van de dekking nader gepreciseerd. De Commissie leidt hieruit af dat onder de garantie is gedekt het gedurende de looptijd van de garantie plotselinge en onverwachte falen van een auto-onderdeel dat door een blijvend mechanisch, elektrisch of elektronisch defect is ontstaan en dat, indien het onderdeel niet meer functioneert, reparatie of vervanging nodig heeft om de auto weer naar behoren te laten functioneren. Vaststaat dat Consument de ‘Autotruster Exclusiefgarantie’ heeft afgesloten, hetgeen ingevolge hoofdstuk III van de Algemene GarantieBepalingen betekent dat alle mechanische en elektronische onderdelen van de auto, die niet behoren tot de carrosserie, het glas, het interieur, de

velgen en banden, service onderdelen, slijtgedelen en andere delen welke in het kader van regulier onderhoud vervangen dienen te worden, verzekerd zijn. Mankementen aan de motor van de auto vallen in beginsel dus onder de dekking van de verzekering. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

- 5.2. Evenmin staat ter discussie dat in april 2012 meerdere problemen zijn ontstaan aan de motor van de auto van Consument. Uit het dossier volgt dat de problemen onder meer bestonden uit (i) een storing aan de inlaat- en uitlaatnokkenas en (ii) een bijgeluid in de motor. Aangeslotene heeft de auto laten onderzoeken door een expert van expertisebureau Dekra. Deze heeft vastgesteld dat de storing, na de reset van de foutcodes, niet is teruggekomen. De auto is vervolgens ter reparatie aangeboden aan autobedrijf [Z]. Deze heeft de motor niet gedemonteerd noch gerepareerd. In februari 2013 is de motor van de auto vastgelopen. Autobedrijf [Y] heeft de motor vervolgens gerepareerd. Uit de factuur van 6 maart 2013 volgt dat er een demontage van de motor heeft plaatsgevonden en dat de distributie en balansas zijn vernieuwd.
- 5.3. De eerste vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Aangeslotene tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst door in 2012 geen nader onderzoek te laten verrichten naar de problemen met de motor. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend. Ter toelichting dient het volgende.
- 5.4. Consument stelt dat nader onderzoek naar de oorzaak van de storing en het bijgeluid noodzakelijk was. Hij wijst daarbij op het rapport van 5 juni 2012 waarin de expert ten aanzien van de storing heeft geconcludeerd dat voor een juiste diagnose een verdere demontage van de motor moet worden uitgevoerd. Hiernaast heeft de onder 3.3. bedoelde medewerker van autobedrijf [Y] ter zitting aangevoerd dat de ervaring leert dat een storing na een reset weliswaar is verdwenen, maar dat de oorzaak van het probleem daarmee niet wordt weggenomen. Dit blijkt volgens hem uit het feit dat een storing na verloop van tijd altijd weer terugkomt. Consument heeft ter zitting gesteld dat ook de storing aan de motor binnen een paar maanden is teruggekomen. Aangeslotene daarentegen betwist dat nader onderzoek noodzakelijk was. Zij stelt – kort samengevat – dat nu de storing na de reset niet is teruggekomen en de expert evenmin vreemde geluiden aan de motor heeft vastgesteld, van een defect of mankement in de zin van de Algemene Garantie bepalingen geen sprake is geweest. Hiernaast voert Aangeslotene aan dat het bovendien niet gebruikelijk is om in een dergelijke situatie een uitgebreid en kostbaar onderzoek te doen, zoals het demonteren van de motor. Dit gebeurt volgens haar pas op het moment dat de problemen terugkomen.

De Commissie is gelet op alle feiten en omstandigheden met Consument van oordeel dat van Aangeslotene mocht worden verwacht dat zij het advies van haar expert opvolgde en de oorzaak van de storing nader liet onderzoeken. Dit geldt temeer nu de medewerker van autobedrijf [Y] onweersproken heeft gesteld dat de oorzaak van een storing met een enkele reset niet wordt weggenomen en dat ook daarom nader onderzoek geboden was. Door dit niet te doen is Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Het argument van Aangeslotene dat het niet gebruikelijk is om een uitgebreid en kostbaar onderzoek te doen als de storing na de reset achterwege blijft, acht de Commissie niet steekhoudend en wordt daarom verworpen.

- 5.5. De volgende vraag die beantwoord moet worden is of de schade die Consument dientengevolge stelt te hebben geleden, voor vergoeding in aanmerking komt. Aangeslotene betwist dit en stelt dat de problemen met de motor die zich voordeden in 2013 niet dezelfde zijn als die in 2012. Zij leidt dit af uit het feit dat Consument nog circa 8 maanden duizenden kilometers met de auto heeft gereden. De Commissie volgt Aangeslotene niet in haar standpunt. In de eerste plaats acht de Commissie van belang dat de expert heeft geconcludeerd dat de storing aan de motor en het bijgeluid mogelijk het gevolg zijn van een uitgerekte distributieketting en dat hij daarnaast heeft geadviseerd de motor te demonteren teneinde de juiste oorzaak vast te kunnen stellen. Uit de factuur van autobedrijf [Y] van 6 maart 2013 leidt de Commissie af dat in februari 2013 alsnog een demontage van de motor heeft plaatsgevonden en dat de distributie en balansas zijn vernieuwd. Verder acht de Commissie van belang dat de medewerker van autobedrijf [Y] ter zitting heeft gesteld dat de oorzaak van een storing met een enkele reset niet wordt weggenomen en dat – zo blijkt uit zijn e-mail van 19 februari 2013 – de problemen uit 2013 zich volgens hem ook al voordeden in 2012. Gelet op al deze feiten en omstandigheden is naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk geworden dat de problemen met de motor uit 2013 zich ook al voordeden in april 2012. Aan het verweer van Aangeslotene dat de motorproblemen uit 2013 nieuw zijn en dat zij zich buiten de garantietermijn hebben geopenbaard, gaat de Commissie dan ook voorbij.
- 5.6. Nu Aangeslotene de hoogte van de vordering niet heeft weersproken, leidt een en ander tot de conclusie dat Aangeslotene de reparatiekosten ter hoogte van € 6.049,30 aan Consument moet vergoeden. Hiernaast zal Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage ad € 50,- moeten vergoeden voor de behandeling van de klacht door de Commissie.

## **6. Beslissing**

De Commissie stelt bij wijze van bindend advies vast

- 6.1. dat Aangeslotene aan Consument een bedrag betaalt van € 6.049,30;
- 6.2. dat Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage (€ 50,-) vergoedt voor de behandeling van het geschil door de Commissie;
- 6.3. dat betaling van een en ander moet plaatsvinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).