

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-386 d.d.
15 december 2015
(prof. mr. M.M. Mendel, voorzitter en mr. S. van der Hoorn, secretaris)**

Samenvatting

Brandschade. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de brandschade aan zijn auto. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat zij de claim mocht afwijzen omdat Consument zijn verplichting tot medewerking aan het expertiseonderzoek niet is nagekomen. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene zich er terecht op heeft beroepen dat Consument zich niet heeft gehouden aan de in artikel 7 van de Voorwaarden vervatte medewerkingsplicht, zodat zij terecht diens schadeclaim heeft afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te [plaats 1], 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 met bijlage van 28 augustus 2014;
- de brief van Consument van 8 september 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 september 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft in december 2012 een schadeverzekering voor zijn auto met kenteken [kenteken] afgesloten bij Aangeslotene. Hij is met Aangeslotene een maandpremie overeengekomen van € 155,81. Op de verzekering zijn de Bijzondere voorwaarden Autoverzekering PAV-PV-01-III (hierna genoemd: “de Voorwaarden”) van toepassing.

- 2.2. Artikel 7 van de Voorwaarden bepaalt:
“Wat moet u doen als u schade heeft?”
Is er iets gebeurd waardoor u schade heeft? En moeten wij misschien betalen voor die schade? Dan moet u het volgende doen:
(...)
U moet meewerken aan alles wat wij doen om uw schade te regelen.”
- 2.3. Na een eerdere brief van 8 januari 2013 heeft Aangeslotene op 22 januari 2013 aan Consument bericht dat het niet is gelukt om de maandpremie te incasseren en dat Consument niet meer is verzekerd vanaf 1 januari 2013 als hij niet uiterlijk 5 februari 2013 een bedrag van € 155,81 heeft betaald. Bij brief van 9 februari heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat hij een betaalachterstand heeft over de maanden januari en februari 2013. De openstaande premie bedroeg in totaal € 311,62 en Aangeslotene heeft Consument gesommeerd dat dit bedrag uiterlijk op 19 februari 2013 bij Aangeslotene binnen moest zijn, bij gebreke waarvan Aangeslotene de verzekering beëindigt en zijn persoonsgegevens worden opgenomen in het Intern Verwijzingsregister bij de Stichting CIS.
- 2.4. Op 21 februari 2013 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan dat zijn auto die hij bij Aangeslotene heeft verzekerd, in brand was gestoken. In het proces-verbaal van aangifte staat dat Consument heeft verklaard dat hij op 19 januari 2013 [correctie GC: 19 februari 2013] zijn auto had geparkeerd op een parkeerplaats in [plaats]. Op 20 februari 2013 heeft Consument geconstateerd dat zijn auto er niet meer stond en dat op de grond een grote brandplek zichtbaar was. Nadat hij contact had opgenomen met de politie vernam hij dat zijn auto was uitgebrand op 20 februari 2013 tussen 1:00 en 1:15 uur en de politie zijn auto had weggesleept.
- 2.5. Consument heeft de schade aan zijn auto geclaimd op zijn autoverzekering bij Aangeslotene.
- 2.6. Aangeslotene heeft een schade-expert (hierna genoemd: “de heer S.”) ingeschakeld om de toedracht van de schade te onderzoeken. Op 11 maart 2013 heeft de heer S. Consument een interview afgenomen waarvan een verslag is opgemaakt. Een aantal vragen is onbeantwoord gebleven. Consument heeft geweigerd om dit verslag te ondertekenen.
- 2.7. Bij e-mailbericht van 13 maart 2013 heeft Aangeslotene aan Consument geschreven:
“Zoals met u besproken wil ik graag een interview met u, hier in [plaats 1]. Beantwoording van de vragen via mail volstaat niet, omdat u daadwerkelijk uw verklaring dient te ondertekenen. (...)”
- 2.8. Bij e-mailbericht van 13 maart 2013 heeft Consument op het voornoemde e-mailbericht aan Aangeslotene geschreven:
“(...) U begrijpt dat door het voorval met [de heer S.] het vertrouwen in uw organisatie is geschonden, waardoor ik ook nimmer direct ter plaatsen een verklaring die door u is opgemaakt onderteken. Mijn verzoek aan u is om aanstonds al uw vragen en eventuele aanvullende stukken per email aan te leveren. Hierop zal ik op mijn beurt mijn volledige medewerking verlenen en al uw vragen zo volledig mogelijk beantwoorden, ondertekenen en retourneren. (...)”
- 2.9. Bij e-mailbericht van 14 maart 2013 heeft Aangeslotene aan Consument onder meer geschreven:
“(...) Voor ons is het geen optie dit interview via mail af te nemen. Ik wil u nogmaals wijzen op de polisvoorwaarden waarin duidelijk wordt aangegeven dat u als verzekeringnemer de verplichting heeft uw medewerking te verlenen bij de afwikkeling van een schade.”
- 2.10. Bij brief van 4 juni 2013 heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat de autoverzekering van Consument per 23 februari 2013 is beëindigd en dat Consument gehouden is de openstaande premies van 1 januari 2013 tot 23 februari 2013 te voldoen.

2.11. Bij e-mailbericht van 7 juni 2013 heeft Aangeslotene aan Consument onder meer het volgende geschreven:
“(…)
Tot op heden heeft u ons de medewerking, die wij gevraagd hebben, niet verleend.
(…)
Ten tijde van de brand was er geen dekking op uw polis en wij zullen dan ook niet overgaan tot uitkering van de schade aan uw [merk auto].
(…)”

2.12. Tijdens de hoorzitting van 7 september 2015 hebben partijen afgesproken dat zij serieus zouden proberen tot een gesprek over hun geschil te komen waarbij zij beiden fysiek aanwezig zouden zijn, dit onder omstandigheden die ook voor Consument aanvaardbaar zouden zijn.

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de brandschade aan zijn auto.

3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op het volgende:

- a) Consument stelt op grond van de Voorwaarden aanspraak te maken op vergoeding van de brandschade aan zijn auto.
- b) In de brief van 4 juni 2013 van Aangeslotene staat dat de dekking per 23 februari 2013 is beëindigd, dit betekent dat er dekking was op het moment dat de schade aan de auto is ontstaan.
- c) Consument stelt zijn volledige medewerking aan het onderzoek te hebben verleend.

3.3. Aangeslotene heeft kort en zakelijk de volgende verweren gevoerd.

Op het moment van de schadegebeurtenis was er geen dekking meer op de autoverzekering van Consument vanwege achterstallige premiebetalingen. Voorts stelt Aangeslotene zich op het standpunt dat zij de claim mocht afwijzen omdat Consument zijn verplichting tot medewerking aan het expertiseonderzoek niet is nagekomen.

4. Beoordeling

4.1. Op basis van artikel 7 van de Voorwaarden is een verzekerde verplicht om de medewerking te verlenen die de verzekeraar (in dit geval Aangeslotene) van de verzekerde vraagt in het kader van het afhandelen van de schademelding. Vast staat dat toedrachtonderzoeker, de heer S., naar aanleiding van het onderzoek naar de melding van brandschade aan de auto van Consument op 11 maart 2013 Consument een interview heeft afgenomen. Dit interview heeft Consument voortijdig afgebroken, waardoor de heer S. niet op alle vragen antwoord heeft gekregen en een door Consument ondertekende uitwerking van het interview ontbreekt.

- 4.2. Uit de stukken blijkt dat Aangeslotene aan Consument verschillende e-mailberichten heeft gestuurd met het verzoek een afspraak te maken om het onderzoek naar de schademelding te kunnen voortzetten. Aangeslotene heeft gesteld dat er nog een aantal vragen is waarop het antwoord ontbreekt en dat zij van Consument een ondertekende uitwerking van het interview nodig heeft om de schademelding te kunnen afhandelen. Uit de e-mailberichten van Consument blijkt dat hij hiertoe geen bereidwilligheid heeft getoond. Ook na de hoorzitting zijn herhaalde pogingen van zowel Aangeslotene als het Secretariaat van Kifid om Consument te bereiken, vruchteloos gebleken. Ook zond Consument geen enkel bericht ter verklaring van zijn onbereikbaarheid. Dit alles in weerwil van de tijdens de hoorzitting namens hem gemaakte afspraak.
- 4.3. Gelet op deze afspraak, op het bepaalde in artikel 7 van de toepasselijke voorwaarden, op het feit dat nog niet alle relevante feiten omtrent de toedracht van het voorval bekend zijn, op het feit dat Aangeslotene er belang bij heeft met Consument in gesprek te komen in diens fysieke aanwezigheid en op het feit dat van de kant van Consument geen enkele verklaring is gegeven voor diens onbereikbaarheid, heeft Aangeslotene zich er terecht op beroepen dat Consument zich niet heeft gehouden aan de in artikel 7 vervatte medewerkingsplicht, zodat zij terecht diens schadeclaim heeft afgewezen.
- 4.4. Gelet op het hiervoor overwogene komt de Commissie niet toe aan de beoordeling van het verweer van Aangeslotene dat de schadeclaim moet worden afgewezen omdat er door premieachterstand geen dekking meer op de polis bestond. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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:

<https://www.kifid.nl/consumenten/klachtvoor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.