

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-321
(mr. P.A. Offers, voorzitter, en mr. E.L.A. van Emden en drs. L.B. Lauwaars, leden en
mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 augustus 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal
Beheer Achmea, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 11 juli 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering gesloten. Op het polisblad staat onder meer het volgende vermeld: "Aanschafwaarderegeling: de regeling in de polisvoorwaarden is van toepassing tot 36 maanden na aanschaf van het voertuig". De auto van Consument is binnen de genoemde periode van 3 jaar gestolen. Verzekeraar heeft hierop de dagwaarde van het voertuig vermeerderd met 10% aan Consument uitgekeerd. De aanschafwaarderegeling is conform de verzekeringsvoorwaarden alleen van toepassing voor auto's met een aanschafwaarde tot € 50.000,00. Consument is van mening dat Verzekeraar in de communicatie ten aanzien van de werking van de aanschafwaarderegeling is tekortgeschoten. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Verzekeraar had gelegen om ofwel de beperkingen in het geheel niet op het polisblad te vermelden en alleen te verwijzen naar de verzekeringsvoorwaarden dan wel beide beperkingen op het polisblad te vermelden. Voor zover het polisblad afwijkt van hetgeen in de verzekeringsvoorwaarden is vermeld, gaat het polisblad voor. De verzekeringsvoorwaarden behelzen verder wel algemene voorwaarden autoverzekering in geval van diefstal en inbraak maar houden niet in wat onder de aanschafwaarderegeling moet worden verstaan. De vordering van Consument wordt toegewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.
Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in april 2013 bij Verzekeraar ten behoeve van een [MERK] uit 2011 (nieuwwaarde van € 102.000,00) een autoverzekering gesloten met All-Risk-dekking. Consument heeft voor het voertuig € 81.485,00 betaald. Op het polisblad van 19 februari 2015 is onder meer het volgende vermeld:

“(…)

Cataloguswaarde € 81.485,00

Aanschafwaarderegeling De regeling in de polisvoorwaarden is van toepassing tot 36 maanden na aanschaf van het voertuig

(…)”

2.2 In de Voorwaarden Autoverzekering Diefstal en inbraak (PAR-RV-50-141) is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

“(…)”

12. Hoe regelen we schade als u de auto korter heeft dan 3 jaar?

We betalen de reparatiekosten.

Geen reparatie als de kosten hoger zijn dan 2/3 van de aanschafwaarde.

U levert de auto in + sleutels, accessoires en delen kentekenbewijs.

We betalen de aanschafwaarde van de auto.

- *De aanschafwaarde toont u aan met een rekening of bankafschrift.*
- *Kunt u dat niet, dan geldt de regeling voor auto's ouder dan 3 jaar.*

Voor auto's met een hogere aanschafwaarde dan € 50.000,00 geldt een aparte regeling.

13. Hoe regelen we schade als u de auto langer heeft dan 3 jaar?

We betalen de reparatiekosten.

Geen reparatie als de kosten hoger zijn 2/3 van de dagwaarde.

U levert de auto in + sleutels, accessoires en delen kentekenbewijs.

We betalen de dagwaarde van de auto.

- *De dagwaarde wordt vastgesteld door een expert.*

Deze regeling geldt ook voor auto's met een hogere aanschafwaarde van € 50.000,00.

14. Hoe regelen we schade als de auto duurder was dan € 50.000,00?

We betalen de reparatiekosten.

Geen reparatie als de kosten hoger zijn dan 2/3 van de dagwaarde.

U levert de auto in + sleutels, accessoires en delen kentekenbewijs.

We betalen de dagwaarde van de auto + 10%.

- *De dagwaarde wordt vastgesteld door onze expert.*

Deze regeling geldt alleen als u de auto korter heeft dan 3 jaar.

(…)”

2.3 Op 22 juni 2015 is het voertuig gestolen terwijl Consument op dat moment op vakantie was. Consument vernam hierop dat hij niet de nieuwwaarde ad € 102.000,00 vergoed zou krijgen maar een bedrag van € 66.000,00.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de schadeclaim conform de nieuwwaarderegeling afwikkelt en hem een aanvullende uitkering toekent tot de nieuwwaarde van € 102.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar jegens Consument in de communicatie ten aanzien van de werking van de aanschafwaarderegeling is tekortgeschoten. Consument voert daarbij het volgende aan:

- Op het polisblad staat expliciet vermeld dat de aanschafwaarde vergoed wordt als sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Voor zover hierop een uitzondering wordt gemaakt voor voertuigen met een aanschafwaarde boven € 50.000,00, betreft het een dergelijk essentiële voorwaarde dat deze uitdrukkelijk op het polisblad moet worden vermeld.
- Verzekeraar dient bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst Consument te wijzen op de werking van de aanschafwaarderegeling.
- Verzekeraar adverteert dagelijks op diverse websites dat bij diefstal of total-loss binnen een termijn van drie jaar de nieuwwaarde wordt vergoed. Dat de dagwaarde wordt vergoed bij auto's met een aanschafwaarde van € 50.000,00 en hoger, wordt niet vermeld.
- Consument heeft de auto in 2013 met korting voor € 81.485,00 kunnen kopen. Consument wenst de nieuwwaarde ad € 102.000,00 te ontvangen, aangezien dit de prijs is die Consument nu moet betalen voor dezelfde auto zonder korting.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verzekeraar heeft Consument bij brief van 3 april 2013 gewezen op de mogelijkheid de verzekering online in te zien via 'Mijn Verzekeringsmap'. Verzekeraar heeft Consument tevens in de brief gewezen op de mogelijkheid de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden in 'Mijn Verzekeringsmap' na te lezen en te downloaden.
- In de geldende verzekeringsvoorwaarden staat duidelijk vermeld dat de aanschafwaarderegeling geldt voor auto's met een aanschafwaarde tot € 50.000,00. In geval de aanschafwaarde hoger ligt, geldt een vergoeding van de dagwaarde vermeerderd met 10%. In dit geval heeft Verzekeraar de door de expert vastgestelde dagwaarde van € 60.000,00 vermeerderd met € 6.000,00 (10%) uitgekeerd.
- De toelichting achter 'aanschafwaarderegeling' op het polisblad houdt een expliciete opdracht aan de verzekeringnemer in. Er staat namelijk dat de regeling in de verzekeringsvoorwaarden van toepassing is. De verzekeringnemer dient aldus deze verzekeringsvoorwaarden te lezen. Het is de eigen verantwoordelijkheid van Consument om dit te doen.

- De verzekeringsvoorwaarden maken een onlosmakelijk deel uit van het contract tussen verzekeringnemer en de verzekeraar. De stelling dat het verwijzen naar de verzekeringsvoorwaarden onvoldoende zou zijn, betekent in feite dat de voorwaarden niet aan de orde zijn wanneer de verzekeringnemer deze niet gelezen heeft. Dit zou de verzekeringsvoorwaarden geheel overbodig maken dit doet afbreuk aan de gezamenlijke overeenkomst.
- Op de website van Verzekeraar en in reclames wordt vermeld dat een andere vergoeding geldt bij diefstal en totaal verlies als de auto duurder is dan € 50.000,00. Daarnaast is het een gegeven dat bij deze uitingen niet alle details vermeld worden. Voor de details zijn juist de verzekeringsvoorwaarden aanwezig.
- Consument heeft al in 2013 bij Verzekeraar geklaagd over de introductie van de nieuwe autoverzekering en de premie hiervoor. Ondanks deze ervaring in 2013 heeft Consument geen aanleiding gezien de website en de verzekeringsvoorwaarden zorgvuldiger te controleren.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Consument erop heeft mogen vertrouwen dat hij in het onderhavige geval aanspraak kan maken op de aanschafwaarderegeling. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend.
- 4.2 Voorop dient te worden gesteld dat Consument mag uitgaan van de juistheid en volledigheid van hetgeen op het polisblad is vermeld. Op het polisblad staat dat de aanschafwaarderegeling, zoals vermeld in de verzekeringsvoorwaarden, van toepassing is tot 36 maanden na aanschaf van het voertuig. De verzekeringsvoorwaarden behelzen wel algemene voorwaarden autoverzekering in geval van diefstal en inbraak maar houden niet in wat onder de aanschafwaarderegeling moet worden verstaan. Bij deze stand van zaken mocht Consument op grond van de polis aannemen dat bij schade binnen 36 maanden na de aanschaf bij de bepaling van de hoogte van die schade uit zou worden gegaan van het bedrag dat hij voor de auto had betaald. Dat het polisblad en de van toepassing zijnde voorwaarden een set vormen, laat onverlet dat Verzekeraar duidelijkheid had moeten geven over de aard en de omvang van de bedoelde regeling. Verzekeraar heeft dit nagelaten door een deel van de bepaling omtrent de aanschafwaarderegeling (de duur van 36 maanden) op het polisblad te vermelden en een ander deel van de regeling (de grens van € 50.000,00) in de verzekeringsvoorwaarden op te nemen. Het had op de weg van Verzekeraar gelegen om ofwel de beperkingen in het geheel niet op het polisblad te vermelden en alleen te verwijzen naar de verzekeringsvoorwaarden dan wel beide beperkingen op het polisblad te vermelden. Voor zover het polisblad afwijkt van hetgeen in de verzekeringsvoorwaarden is vermeld, gaat het polisblad voor. Het in dit geval ontstane misverstand over de toepassing van de aanschafwaarderegeling dient derhalve voor rekening van Verzekeraar te komen.
- 4.3 De gestolen auto van Consument had een nieuwwaarde van € 102.000,00. Vast staat dat Consument voor het voertuig niet de nieuwwaarde maar een lager bedrag heeft betaald. Voor zover Consument van mening is dat hij recht heeft op de nieuwwaarde, overweegt de Commissie dat uit het polisblad en de verzekeringsvoorwaarden blijkt dat de

‘aanschafwaarderegeling’ van toepassing is en niet de ‘nieuwwaarderegeling’. Voorts geldt dat de door Consument betaalde premie op basis van de aanschafwaarde is berekend.

4.4 Op grond van het voorgaande wijst de Commissie de vordering van Consument toe, in die zin dat Consument uit hoofde van de gesloten autoverzekering als gevolg van diefstal van het motorrijtuig recht heeft op een uitkering van de aanschafwaarde.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 15.485,00, zijnde het verschil tussen het verzekerd bedrag van € 81.485,00 en het reeds uitgekeerde bedrag van € 66.000,00.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.