

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-131 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mw. mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 april 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. Centraal Beheer Divisie Particulieren, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen “Verzekeraar”
Datum uitspraak : 17 februari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering gesloten. Na het indienen van een schadeclaim heeft Verzekeraar aangifte gedaan tegen Consument. Het Openbare Ministerie heeft de zaak tegen Consument wegens gebrek aan bewijs geseponneerd. Tijdens het onderzoek heeft Consument onder meer kosten gemaakt voor de huur van een auto. Na een hoorzitting en een telefonische hoorzitting blijven partijen verdeeld over de hoogte van de vergoeding van deze huurkosten. De Commissie is van oordeel dat het bedrag van € 2.000,- wat Verzekeraar heeft voorgesteld als redelijk beschouwd kan worden. De vordering dient dan ook gedeeltelijk toegewezen te worden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar met bijlagen;
- de brief van Consument van 18 september 2015;
- de brief van Verzekeraar van 4 november 2015;
- de brief van Consument van 1 maart 2016 met bijlagen;
- het e-mailbericht van Verzekeraar van 21 april 2016;
- de brief van Verzekeraar van 9 december 2016 met bijlage;
- de brief van Consument van 15 december 2016 met bijlagen;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting welke plaatsvond op 16 december 2015.

Op 16 november 2016 heeft een telefonische hoorzitting plaatsgevonden tussen partijen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 5 april 2012 heeft Consument bij Verzekeraar een verzekering met cascodekking voor zijn auto met kenteken [Kenteken] afgesloten. Op de verzekeringsovereenkomst zijn de algemene voorwaarden AV-01-101 (hierna: de Algemene Voorwaarden) en de bijzondere voorwaarden aanrijding en vandalisme PAV-RV-51-101 (hierna: 'de Bijzondere Voorwaarden') van toepassing.
- 2.2 Op 21 juni 2012 heeft Consument een ongeval gehad met zijn auto. Consument heeft de schade geclaimd bij Verzekeraar. De schade-expert heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 36.495,52.
- 2.3 Op 9 juli 2012 is Verzekeraar door de politie benaderd, omdat het ongeval mogelijk in scène was gezet. Verzekeraar heeft aangifte gedaan tegen Consument. Het Openbaar Ministerie heeft vervolgens een strafrechtelijk onderzoek naar Consument gestart. Naar aanleiding van dit onderzoek is op 2 augustus 2012 de auto van Consument in beslag genomen. Op 10 augustus 2012 is de auto van Consument vrijgegeven.
- 2.4 Op 2 april 2014 heeft het Openbaar Ministerie de zaak tegen Consument wegens gebrek aan bewijs geseponneerd. Verzekeraar heeft op 26 mei 2014 de uitspraak van het Openbaar Ministerie en bewijsstukken van Consument ontvangen.
- 2.5 Op 6 augustus 2015 heeft Verzekeraar aan Consument telefonisch medegedeeld dat de cascoschade aan de auto van Consument op basis van reparatiekosten van € 36.345,52 minus het eigen risico ad € 150,- wordt vergoed.
- 2.6 Op 16 december 2015 heeft een zitting ten kantore van Kifid plaatsgevonden.
- 2.7 Op 1 maart 2016 heeft Consument een brief gestuurd aan Verzekeraar welke - voor zover relevant - luidt:
*“Dit voorstel geschiedt in het kader van de aanwijzingen die ter zitting van 16 december 2015 bij het KIFID door de heer prof. Hendrikse zijn gegeven. Cliënt heeft kennis genomen van dit voorstel. De inhoud van uw voorstel is voor cliënt teleurstellend en niet-acceptabel.
(...)
Kosten autohuur
Door u is toegezegd, dat een reële vergoeding voor de kosten van vervangend vervoer wordt betaald. Hiervoor wenst u bewijsstukken te ontvangen dat die kosten daadwerkelijk door cliënt zijn gemaakt. U zegt hiervan tot op heden geen bewijsstukken te hebben ontvangen. Dit is onjuist.”*
- 2.8 Op 21 april 2016 heeft Verzekeraar per e-mail gereageerd op de brief van Consument. In het e-mailbericht verzoekt Verzekeraar Consument om, voor zover aanwezig, de bewijsstukken van de autohuurkosten over de periode 9 juni 2014 tot 6 augustus 2014.

- 2.9 Op 16 november 2016 heeft een telefonische hoorzitting plaatsgevonden. Tijdens deze zitting heeft Verzekeraar Consument een bedrag van € 2.000,- aangeboden ter compensatie van de gemaakte kosten voor de huurauto.
- 2.10 Op 9 december 2016 heeft Verzekeraar een brief gestuurd naar aanleiding van de telefonische hoorzitting. In de brief staat onder meer vermeld:
“Tijdens de hoorzitting van 16 november ben ik kort ingegaan op de overgelegde nota’s van de autohuur. Ik licht dit graag verder toe.

Het betreft 5 nota’s

- Nota 1: huurperiode 22 juni 2012 tm 18 juli 2012, [Verhuurbedrijf], kenteken [Kenteken 1] op naam van natuurlijk persoon [naam] te [plaats], kosten € 2.011,10.
- Nota 2: huurperiode 8 augustus 2012 tm 10 september 2012, [Verhuurbedrijf], kenteken [Kenteken 2] op naam van natuurlijk persoon [naam] te [plaats 1], kosten € 2.552,55.
- Nota 3: huurperiode 12 oktober 2012 tm 22 oktober 2012, [Verhuurbedrijf], kenteken [Kenteken 2] op naam van natuurlijk persoon [naam] te [plaats 1], kosten € 786,50.
- Nota 4: huurperiode 15 november tm 25 november 2012, [Verhuurbedrijf], kenteken [Kenteken 3] op naam van rechtspersoon VOF [naam 2] te [plaats 1], kosten € 1.02850.
- Nota 5: huurperiode 3 december 2012 tm 2 januari 2014, [Verhuurbedrijf], kenteken [Kenteken 2] kosten € 2.359,50.

(...)

Centraal Beheer heeft op 16 november een aanbod gedaan

Om uit de impasse te komen en als teken van goede wil is destijds aangeboden om € 2.000,00 te vergoeden voor de autohuur.”

- 2.11 Op 15 december 2016 heeft Consument gereageerd op de brief van Verzekeraar. In de brief stelt Consument onder meer dat hij zijn standpunt handhaaft met betrekking tot de hoogte van het gevorderde bedrag voor de autohuur.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de gemaakte kosten voor de autohuur ad € 8.738,45.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Het was Consument onduidelijk wanneer de verzekerde autoschade vergoed zou worden. Consument heeft door de onduidelijkheid hieromtrent grote terughoudendheid betracht bij het huren van een auto en dit alleen gedaan in de periodes dat het écht noodzakelijk was. Bovendien had Consument, indien hij had geweten dat de autoschade niet snel vergoed worden, een andere auto kunnen kopen. Consument is van mening dat de door hem gemaakte kosten voor de autohuur redelijk zijn.
 - Het is Verzekeraar toe te rekenen dat het lang duurde voordat de schade van Consument werd vergoed. Wegens de toerekenbare tekortkoming van de verzekeringsovereenkomst door Verzekeraar maakt Consument aanspraak op vergoeding van de huurkosten.

- Het feit dat een aantal auto's op naam van de eigenaar van het autoverhuurbedrijf dan wel op naam van een VOF staan zegt op zichzelf weinig tot niets. De betreffende auto's zijn door het autoverhuurbedrijf aan Consument ter beschikking gesteld toen hij zich daar meldde voor de huur van een auto. Consument heeft geen enkele invloed op wiens naam die auto's staan en hoefde daar ook geen onderzoek naar te doen. Bovendien komen de pinopnames van Consument overeen met de uitgaven voor de kosten voor de autohuur. Er bestaat geen aanleiding te veronderstellen dat de auto's niet daadwerkelijk door Consument zijn gehuurd en dat de geclaimde kosten niet daadwerkelijk door Consument zijn gemaakt.
- De tarieven van de autohuur zijn allerminst bovenmatig. De stelling van Verzekeraar, dat de kosten bovenmatig zijn, wordt op geen enkele manier onderbouwd.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar heeft geen toestemming gegeven voor de autohuur of een toezegging gedaan tot vergoeding van de gemaakte huurkosten. Consument heeft lange tijd onzekerheid gehad of hij de huurkosten van de auto vergoed zou krijgen, waardoor het merkwaardig is dat Consument tot vijfmaal toe een auto heeft gehuurd voor een totaalbedrag van € 8.738,15. Consument had voor dit bedrag eenvoudig tijdelijk een auto kunnen kopen.
- Grote autohuurbedrijven hanteren tarieven die circa op een derde van de prijzen liggen die nu worden gedeclareerd door Consument. Dit maakt dat het grote aantal auto's dat Consument op zijn naam heeft gehad, als curieus aangemerkt kan worden.
- Consument zou de auto van een verhuurbedrijf hebben gehuurd. Het is daarom opmerkelijk dat de verhuurde auto's niet op naam van het verhuurbedrijf staan, maar op naam van natuurlijke personen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat ter zitting is vastgesteld dat het geschil zich beperkt tot de vraag of Verzekeraar gehouden is de *volledige* kosten te vergoeden die Consument claimt voor autohuur.
- 4.2 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar - onder meer ter zitting - de nota's van Consument voldoende heeft betwist. Dit houdt in dat de Commissie in haar oordeel de door Consument overgelegde nota's buiten beschouwing zal laten. De Commissie acht het echter aannemelijk dat Consument huurkosten heeft gemaakt. Het bedrag van € 2.000,- dat Verzekeraar Consument heeft aangeboden, komt haar dan ook niet onredelijk voor.
- 4.3 De vordering van Consument zal gedeeltelijk tot een bedrag van € 2.000,- worden toegewezen. Voor het meerdere wijst de Commissie de vordering van Consument af. Al het overige partijen hebben gesteld zal niet tot een ander oordeel leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.000,-.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.