

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-147 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 5 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Noordhollandsche van 1816, Algemene Verzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 28 februari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. Schade aan lagers en krukas als gevolg van het rijden met een tekort aan motorolie. Consument vordert dekking onder de verzekering. Hij stelt dat de schade is ontstaan als gevolg van een eenzijdig ongeval waarbij Consument over een markeringssteen in de berm is gereden. Hierdoor is een gat in de carterpan ontstaan. Enige tijd later is geconstateerd dat de motor olie lekte door schade aan de krukas en drijfstang. De expert heeft vastgesteld dat deze schade is ontstaan door het rijden met een tekort aan olie. Dit is niet een onder de verzekering gedekte gebeurtenis. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar van 23 december 2015, 4 januari 2016, 3 februari 2016;
- de repliek van de gemachtigde van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar en de aanvulling daarop van 25 mei 2016;
- de reactie van de gemachtigde van Consument;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De partner van Consument heeft bij Verzekeraar een WA Casco verzekering gesloten voor een Volkswagen.

2.2 In de toepasselijke algemene voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

*“Artikel 1 – Begripsomschrijvingen
(...)”*

Schadegebeurtenis

Een voorval of een reeks met elkaar verband houdende voorvallen waardoor een aanspraak op schadevergoeding ontstaat zoals nader omschreven in de Bijzondere Voorwaarden van de verzekerde rubriek(en) en waarvan voor partijen ten tijde van het sluiten van de verzekering onzeker was dat daaruit schade voor de verzekerde respectievelijk de derde was ontstaan dan wel naar de normale loop van omstandigheden zou ontstaan.”

In de bijzondere voorwaarden cascoverzekering is bepaald:

*“Artikel 2 – Omvang van de dekking
Op het polisblad is vermeld, welke dekking van kracht is.*

- I. De maatschappij vergoedt aan de verzekeringnemer schade aan of verlies van het motorrijtuig, zijn onderdelen die aan het motorrijtuig zijn gemonteerd of meeverzekerde accessoires, ontstaan door*
 - (cascodekking)*
 - A. Botsen, omslaan, slippen, van de weg of te water geraken, kwaadwillige beschadiging en andere plotseling van buiten komende onheilen, alsmede door de onder B, C en D omschreven gevaren;
(...)”*

2.3 Op 27 november 2014 heeft Consument een eenzijdig ongeval gehad doordat hij plots moest uitwijken voor een medeweggebruiker. Consument is hierbij over een markeringssteen in de berm gereden. Hij is vervolgens doorgereden naar garage [X], 2 à 3 km van de plaats van het ongeval.

2.4 Bij garage [X] heeft Consument contact opgenomen met Verzekeraar. De auto is vervolgens vervoerd naar Autoschade [Autoschadebedrijf] te [plaatsnaam]. Autoschade [Autoschadebedrijf] is een gecontracteerd schadeherstelbedrijf van Verzekeraar.

2.5 Expertisebureau [expertisebureau X] heeft een tele-expertise uitgevoerd. Volgens dit rapport zijn bij de reparatie in ieder geval het subframe en de motorcarter vervangen.

2.6 Op 29 december 2014 – Consument had toen ongeveer 2.000 km sinds het ongeval met de auto gereden – brandde het lampje olietekort. Consument is toen teruggegaan naar Autoschade [Autoschadebedrijf] waar de carterpan is gedemonteerd en voorzien is van een nieuwe pakking.

- 2.7 Omdat de olie bleef lekken heeft Consument de auto, op 8 januari 2015, naar autobedrijf [autobedrijf X] gebracht. Daar is geconstateerd dat de motorolielekkage het gevolg was van een niet goed afdichtende voorste krukaskeerring door een vervormde krukas.
- 2.8 Op 14 januari 2015 heeft Verzekeraar [expertisebureau X] opdracht gegeven onderzoek te doen naar de aard, oorzaak en omvang van de motorschade. In het rapport van 26 januari 2015 staat, voor zover van belang:

“3. OMSTANDIGHEDEN/TOEDRACHT

(...)

Uit het expertiserapport blijkt, dat onder andere het subframe en het motorcarter zijn vervangen. In het motorcarter zat een gat aan de rechter onderzijde. Door schadebedrijf [Autoschadebedrijf] te [plaatsnaam] is de schade hersteld. In het carter werd destijds geen motorolie meer aangetroffen. Tijdens de werkzaamheden zijn volgens de heer [naam medewerker], medewerker van het schadebedrijf, geen controles uitgevoerd naar de mogelijke gevolgschade aan de lagers van het rijden met een te laag motorolieniveau. De heer [naam medewerker] wist niet meer of de bodemplaat besmeurd was met motorolie als gevolg van het doorrijden met het voertuig.

(...)

De bestuurder van het voertuig is op 29 december 2014 weer teruggekomen met de klacht, dat de motor motorolie lekte. Door schadebedrijf [Autoschadebedrijf] is de carterpan weer gedemonteerd en voorzien van nieuwe pakking. Deze reparatie heeft niet het beoogde resultaat opgeleverd, de motor bleef motorolie lekken. Voor het oplossen van de motorolielekkage is het voertuig op 8 januari 2015 naar de Volkswagen dealer [naam Volkswagen dealer] te [Woonplaats] gebracht.

(...)

Wij hebben telefonisch met de bestuurder van het voertuig, [Consument], gesproken. Wij hebben gevraagd naar de toedracht van het ontstaan van de schade. Wij ontvingen onderstaand emailbericht, wat wij ongewijzigd hebben overgenomen.

Geachte heer (...)

(...) Helaas reed ik over wat later bleek een betonnen schrik-blok welke zich in de berm bevond en hoorde een onheilspellend schrapend geluid. Na telefonisch contact met mijn verzekering is mijn auto door een bergingsbedrijf opgehaald en naar de firma [Autoschadebedrijf] in [plaatsnaam] gebracht. (...)

(...)

7. OORZAAK/CONCLUSIE

De door ons geconstateerde schade aan de lagers en de krukas zijn het gevolg van het rijden met een tekort aan motorolie. Door het rijden over wegmeubilair is een gat in het motorcarter ontstaan. Hierdoor kon de motorolie uitstromen. Als gevolg hiervan is de schade aan de lagers en krukas ingeleid. Bij binnenkomst op 27 november 2014 is de schade hersteld door schadebedrijf [Autoschadebedrijf], door onder andere het motorcarter te vervangen. Door het schadebedrijf [Autoschadebedrijf] zijn de lagers niet gecontroleerd op mogelijke schade als gevolg van het rijden met een tekort aan motorolie. Als de lagers wel gecontroleerd zouden zijn, had mogelijk de schadeomvang veel minder kunnen zijn.

(...)

9. BEANTWOORDING VAN DE VRAGEN

(...)

2. Wat is de oorzaak?

De oorzaak van deze schade is het rijden met een tekort aan motorolie. Aangezien ten tijde van het vervangen van het oliecarter het lagerwerk in de motor niet werd gecontroleerd, is het thans niet meer vast te stellen in welk stadium het olietekort is ontstaan. Door de bestuurder werd aangegeven, dat direct na het evenement werd gestopt. Bij binnenkomst werd geen motorolie meer aangetroffen. Gezien de aard en omvang van de schade aan het carter zal de motorolie hierdoor in een zeer kort tijdsbestek uit de motor zijn gestroomd. Op het moment dat het olielampje ging branden werd één liter motorolie toegevoegd.

3 Hoe is de motorschade te herstellen?

De motorschade is te herstellen door het motorblok te vervangen voor een ander motorblok. De kosten voor het herstellen van de motor zullen de kosten voor het vervangen van de motor overstijgen.

(...)”

De herstellkosten door vervanging van het motorblok zijn door de expert vastgesteld op een totaalbedrag van € 4.694,50.

- 2.9 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 27 januari 2015 bericht dat hij de door de expert beraamde herstellkosten niet vergoedt en daarbij het standpunt ingenomen dat volgens onderzoek de schade aan de krukas en drijfstang het gevolg is van het rijden met een tekort aan motorolie en de schade dus niet het gevolg is van de aanrijding.

- 2.10 In het aanvullend rapport van 6 februari 2015 staat:

“(...) Uit de door ons ontvangen nieuwe informatie van de bestuurder van het voertuig (Consument) blijkt, dat er na het rijden over wegmeubilair een aantal kilometers door hem is doorgereden naar garage [X] in [plaatsnaam]. Wij hebben in het eerste overleg met de bestuurder hier reeds naar gevraagd, dit is ons toen niet meegedeeld.

Wij hebben op 30 januari 2015 de bestuurder nogmaals gesproken. Wij hebben gevraagd of er, na het rijden over het wegmeubilair, met het voertuig is doorgereden. De bestuurder antwoordde, dat hij nog een aantal kilometers was doorgereden naar garage [X] in [plaatsnaam]. Wij hebben gevraagd ons dit in een emailbericht te doen toekomen. Wij ontvingen op 2 februari 2015 een emailbericht van de bestuurder, welke wij onderstaand ongewijzigd hebben overgenomen.

(...)

Ik ben na het uitwijken van de Mercedes en het raken van het betonnen schrikblok bij de kruising A1 en A 30 naar de firma [X] in [plaatsnaam] gereden om aldaar de schade te bekijken en te laten bekijken, een afstand van 2 à 3 kilometer.

Tijdens de rit heeft er geen olieniveau of oliealarmlampje op het dashboard gebrand. Mijn verzekering NH1816 besliste, dat de auto naar autoschadebedrijf [Autoschadebedrijf] in [plaatsnaam] vervoerd zou worden, en niet door autobedrijf [X] nagezien diende te worden.'

Schadeoorzaak

De door ons geconstateerde motorschade is ontstaan als gevolg van een motorolie-smeergebrek. Als men een motor direct stilzet als een dergelijk evenement plaatsvindt, zal er geen motorschade ontstaan. Zodra men evenwel gaat rijden met een leeggestroomd carter wat in het onderhavig geval zonder meer het geval zal zijn geweest gezien de afmetingen van het gat, zal er reeds op korte termijn lagerschade ingeluid worden.

Een beginnende lagerschade zal zich nooit uit zichzelf herstellen, doch enkel verergeren. Wij hebben de heer [naam medewerker], medewerker van het autoschadebedrijf [Autoschadebedrijf] te [plaatsnaam], gesproken. Wij hebben gevraagd aan de heer [naam medewerker] of hij op de hoogte was van het feit, dat er door de bestuurder nog een aantal kilometers was doorgereden na het rijden over het wegmeubilair. De heer [naam medewerker] verklaarde dat hij niet op de hoogte was, er was dan ook geen enkele aanleiding de motor verder te controleren op mogelijke lagerschade.

Nu, na de verklaring van de heer [naam medewerker] blijkt dat hij niet bekend was met dit gegeven en er van uitging dat de motor direct na het ongeval stilgezet was, is er geen verwijt richting [Autoschadebedrijf] te maken."

- 2.11 Verzekeraar heeft (de tussenpersoon van) Consument bij brief van 9 februari 2015 bericht dat zij het standpunt handhaaft.
- 2.12 Consument heeft het motorblok vervangen met een tweedehands motorblok en deze door een kennis laten monteren. De kosten hiervan zijn € 1.800.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 1.800, te weten de kosten van vervanging en montage van het motorblok.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
 - Op grond van artikel 1 van de algemene voorwaarden en artikel 2 van de bijzondere voorwaarden bestaat voor de schade aan de auto dekking onder de verzekering. Door het rijden over een markeringssteen in de berm is de carterpan beschadigd geraakt en heeft de motorolie kunnen wegvloeien. Dit is pas later bekend geworden. Na het ongeval was er geen indicator die eraan in de weg stond om door te rijden naar een nabij gelegen garage. Consument heeft na het ongeval een grondige check uitgevoerd binnen, buiten en onder de auto, en daarbij geen olielekage waargenomen. Op het dashboard brandde ook geen waarschuwinglampje op het dashboard.

Hij heeft niet tegen de expert gezegd dat hij niet onder de auto heeft gekeken. Hetgeen hierover in het expertiserapport staat vermeld, is onjuist. Verzekeraar heeft zijn stelling dat Consument de olie had moeten zien wanneer hij onder de auto had gekeken, niet onderbouwd.

- Consument heeft niet bewust verzwegen dat hij na het ongeval nog enkele kilometers had gereden. Hij zag het belang ervan niet in nu hij niets vreemds aan de auto had vastgesteld. Verzekeraar had overigens kunnen weten dat Consument met de auto had gereden nu hij met Verzekeraar contact opnam toen de auto al bij garage [X] stond. Verzekeraar heeft aan Consument meegedeeld dat de auto vervoerd zou worden naar Autoschade [Autoschadebedrijf]. Autoschade [Autoschadebedrijf] heeft de carterpan van de auto vervangen maar geen controles uitgevoerd naar de mogelijke gevolgschade. Autoschade [Autoschadebedrijf] heeft niet aan Consument gevraagd of na het ongeval nog met de auto was gereden. Dit had zij wel moeten doen, nu sprake was van een lekke carterpan. Voor deze tekortkoming is Verzekeraar aansprakelijk nu Autoschade [Autoschadebedrijf] als hulppersoon van Verzekeraar is opgetreden.
- Pas op 29 december 2014, nadat 2.000 kilometer met de auto was gereden, brandde het olielampje. Autoschade [Autoschadebedrijf] heeft de carterpan gedemonteerd en voorzien van een nieuwe pakking. De olie bleef lekken en de auto is op 9 januari 2015 naar een ander autobedrijf gebracht. Daar is geconstateerd dat sprake was van een niet goed afdichtende voorste krukaskeerring door een vervormde krukas. De oorzaak van de olie lekkage bleek te liggen in beschadigde krukaslagers, drijfstanlagers, krukas en motorblok. Nu Verzekeraar niet kan bewijzen in welk stadium de motorschade is ontstaan, dient hij tot uitkering over te gaan.
- Consument heeft de herstellkosten kunnen beperken door een tweedehands motorblok te gebruiken en deze door een bevriende monteur te laten inbouwen.

Verweer Verzekeraar

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

- De schade aan de lagers en de krukas is ontstaan door het rijden met een tekort aan olie en niet door het ongeval. Deze schade is ontstaan tijdens de rit naar garage [X] of na het herstel bij Autoschade [Autoschadebedrijf]. Dit is niet meer vast te stellen omdat bij het vervangen van de oliecarter door [Autoschadebedrijf] de lagers niet zijn gecontroleerd. In ieder geval is deze schade niet ontstaan door het ongeval en dus ook niet gedekt onder de verzekering.
- Consument had zich er na het ongeval van moeten vergewissen dat hij kon doorrijden zonder dat hierdoor schade zou ontstaan. Hij had de schade kunnen voorkomen door direct na het ongeval onder de auto te kijken en niet door te rijden. Het is niet aannemelijk dat Consument, zoals hij stelt, de auto grondig heeft gecontroleerd voordat hij ermee is gaan rijden. Consument heeft in het eerste gesprek met de expert niet vermeld dat hij nog met de auto had gereden. Consument heeft later tegenover de expert verklaard dat hij na het ongeval enkele kilometers naar Garage [X] is doorgereden zonder de auto te inspecteren. Indien hij onder de auto zou hebben gekeken, dan zou hij, gelet op de omvang van het gat in de motorcarter en het oordeel van de expert dat de olie in zeer korte tijd is uitgestroomd, olie hebben moeten zien.

De omstandigheid dat door de auto geen optische signalen zijn gegeven van een tekort aan motorolie en dat Consument maar een korte afstand heeft gereden na het ongeval, brengt niet mee dat Consument geen verwijt treft. Het waarschuwingslampje gaat immers branden wanneer een tekort aan olie ontstaat of dreigt te ontstaan maar niet wanneer er geen olie meer in het motorcarter zit.

- Autoschade [Autoschadebedrijf] is een met Verzekeraar samenwerkende monteur maar geen hulppersoon van Verzekeraar. Het staat verzekerden vrij om de auto te laten repareren door een garage naar keuze. Uit de verklaring van Autoschade [Autoschadebedrijf] blijkt dat hij niet wist dat Consument nog enkele kilometers met de auto had gereden en ervan uit ging, en er ook van uit mocht gaan, dat de motor direct na het ongeval was stilgezet. Autoschade [Autoschadebedrijf] kan dus niets worden verweten maar indien dat wel het geval zou zijn, komt dit niet voor rekening van Verzekeraar.
- Op grond van de verzekeringsvoorwaarden kan na een schadegebeurtenis de hulp van de alarmcentrale worden ingeroepen om het motorvoertuig af te slepen naar een garagebedrijf. Consument heeft hiervan geen gebruik gemaakt en ervoor gekozen zelf eerst naar garage [X] te rijden.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de schade aan de krukas en drijfstang, waardoor het motorblok vervangen moest worden, gedekt is onder de verzekering. Bij deze beoordeling gelden de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. Dit brengt mee dat de schade is gedekt wanneer deze is ontstaan door de in artikel 2 onder I sub A genoemde gebeurtenissen.
- 4.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Consument heeft moeten uitwijken voor een medeweggebruiker en als gevolg daarvan over een markeringssteen in de berm is gereden. Hierdoor is schade aan de carterpan van de motor ontstaan. Enige tijd later is vastgesteld dat de motor olie lekte door schade aan de krukas en drijfstang. Consument stelt dat de twee laatstgenoemde schadeposten een gevolg zijn van het ongeval. Door Verzekeraar wordt dit gemotiveerd betwist.
- 4.3 De Commissie oordeelt over onderhavig geschilpunt als volgt. Tussen partijen staat vast dat Consument na het ongeval nog enkele kilometers heeft gereden naar garage [X] en dat de auto daar is opgehaald voor vervoer naar Autoschade [Autoschadebedrijf]. Volgens de door Verzekeraar ingeschakelde expert is de schade aan de verschillende onderdelen van de motor ontstaan door het rijden met een tekort aan motorolie. Gelet op de omvang van het gat in de carter is de carter in korte tijd leeggestroomd. Het rijden met een leeggestroomde carter heeft tot gevolg dat direct lagerschade wordt ingeluid. Autoschade [Autoschadebedrijf] heeft bij het vervangen van de oliecarter het lagerwerk niet gecontroleerd omdat deze niet wist dat er met de auto was gereden en er dus geen aanleiding voor die controle was. De schade aan het motorblok is enkele weken na het ongeval vastgesteld. Hierdoor is niet vast te stellen in welk stadium de schade is ontstaan.

- 4.4 De bevindingen van de expert brengen naar het oordeel van de Commissie mee dat het rijden met een olietekort als oorzaak van de schade aan de verschillende onderdelen van de motor dient te worden gezien. Dit feit is niet een onder de verzekering gedekte gebeurtenis zodat de vordering niet op die grond toewijsbaar is. In welk stadium, tijdens het rijden naar garage [X] of daarna, de geclaimde schade is ontstaan is niet van belang nu wel vaststaat dat de schade het gevolg is van het rijden met een olietekort en niet is ontstaan door het ongeval. Aan dit oordeel doet niet af de stelling van Consument dat hij de auto grondig heeft geïnspecteerd alvorens hij naar garage [X] is gaan rijden en dat Autoschade [Autoschadebedrijf], althans Verzekeraar, ervan op de hoogte was of had moeten zijn dat hij met de auto had gereden. Het antwoord op de vraag of Consument een verwijt treft omdat hij met de auto heeft gereden is niet van belang, nu die gebeurtenis, als gevolg waarvan de schade is ontstaan, niet onder de verzekering is gedekt.
- 4.5 Consument heeft voorts aangevoerd dat Autoschade [Autoschadebedrijf] toerekenbaar is tekortgeschoten door het lagerwerk van de motor niet te controleren en dat Verzekeraar voor deze tekortkoming aansprakelijk is. De Commissie gaat hier niet in mee. Indien Autoschade [Autoschadebedrijf] is tekortgeschoten kan dit niet aan Verzekeraar worden toegerekend. De Commissie volgt Verzekeraar in zijn verweer dat Autoschade [Autoschadebedrijf] in opdracht van Consument heeft gehandeld en dat schade die als gevolg daarvan is ontstaan in de verhouding tussen Consument en Verzekeraar voor rekening van Consument komt. Consument had niet de verplichting de auto door het door Verzekeraar voorgestelde Autobedrijf [Autoschadebedrijf] te laten repareren. Reparatie door dit bedrijf brengt volgens de voorwaarden mee dat het eigen risico van € 135,- wordt verminderd maar het bedrijf treedt niet als hulppersoon van Verzekeraar op. Een antwoord op de vraag of Autoschade [Autoschadebedrijf] ten onrechte het lagerwerk niet heeft gecontroleerd is voor de vraag of de vordering van Consument toewijsbaar is derhalve niet van belang.
- 4.6 De slotsom is dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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 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.