

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-325  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 oktober 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 29 mei 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Autoverzekering; algemene verzekeringsvoorwaarden: uitleg: duidelijk, niet voor meerdere uitleg vatbaar. Consument heeft een autoverzekering gesloten en lijdt schade. De dagwaarde op het polisblad verschilt van de dagwaarde in de verzekeringsvoorwaarden. Consument maakt hieruit op dat hij recht heeft op de dagwaarde zoals op het polisblad, de Commissie volgt dit niet.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument op 28 oktober 2016 (digitaal) ingediende klachtformulier (inclusief bijlagen);
- het verweerschrift van Verzekeraar van 22 december 2016;
- de repliek Consument van 19 januari 2017;
- de dupliek van Verzekeraar van 2 februari 2017;
- de nadere reactie van Consument van 9 februari 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 18 november 2013 bij Verzekeraar voor zijn auto, een [merk auto], een KNAC Autoverzekering, verder: de verzekering, gesloten.
- 2.2 Bij het aangaan van de verzekering is op het polisblad onder het kopje “Objectgegevens” naast de nieuwwaarde van de auto een dagwaarde van € 36.500,- vermeld. Dit bedrag is ontleend aan de met betrekking tot de auto door Consument aan Verzekeraar verstrekte gegevens. Ook op nadien afgegeven polisbladen staat onder “Objectgegevens” deze dagwaarde vermeld.  
Op het eerste en op nadien afgegeven polisbladen staat onder “Verzekeringsgegevens inclusief dekkingen” vermeld dat de auto tegen casco is verzekerd. Een bedrag wordt daarbij niet vermeld.

- 2.3 Op de verzekering zijn de voorwaarden 'AUTKNA' van toepassing (hierna: de verzekeringsvoorwaarden. De verzekeringsvoorwaarden bevatten de volgende relevante bepalingen:

**“ALGEMENE VOORWAARDEN**

(...)

**Artikel 3. Algemene en bijzondere voorwaarden**

*Daar waar de bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, geldt wat in de bijzondere voorwaarden staat.*

(...)

**BIJZONDERE VOORWAARDEN**

**Artikel 18. Begripsomschrijvingen**

*De begrippen in deze voorwaarden hebben een omschrijving zoals hieronder aangegeven.*

(...)

**6. Dagwaarde:**

*De waarde van de auto, zijde het bedrag dat nodig is voor het verkrijgen van een naar soort, kwaliteit, staat van onderhoud en ouderdom gelijkwaardige auto door een door ons benoemde expert vastgesteld.*

(...)

**CASCO**

**Artikel 28. Dekking en schadevergoeding**

**4. Schadevergoeding bij Volledig Casco**

*Alleen u heeft recht op uitkering.*

**a. Beschadiging**

*In geval van beschadiging van de auto worden de herstellkosten vergoed tot ten hoogste de vastgestelde dagwaarde van de auto direct voor de schadegebeurtenis, inclusief de ter verzekering opgegeven accessoires aan de auto. Zijn de herstellkosten hoger dan de aanschafwaarde, inclusief de ter verzekering opgegeven accessoires aan de auto, onder aftrek van de waarde van de restanten direct na de schadegebeurtenis, dan is er sprake van totaal verlies.*

**b. Totaal verlies bij Volledig Casco**

- 1. Indien er sprake is van totaal verlies en de aanschafwaarde van de auto niet hoger is dan € 75.000,- vergoeden wij gedurende de eerste 6 maanden na de aanschafdatum van de auto, de aanschafwaarde volgens de (originele) aankoopnota van een bij de Kamer van Koophandel ingeschreven autobedrijf. Indien er geen (originele) aankoopnota zoals in de vorige zin bedoeld kan worden overlegd dan wordt de aanschafwaarde gelijkgesteld aan 110% van de door een onafhankelijke expert te bepalen dagwaarde van de auto direct voor de schadegebeurtenis. Daarna wordt de dagwaarde, onder aftrek van het eigen risico en waarde van de restanten vergoed.*
- 2. Indien de cataloguswaarde hoger is dan € 75.000,- dan geldt dezelfde waardestelling als bepaald in artikel 28.4.b.1. In dat geval wordt echter voor de schadevergoeding uitgegaan van een aanschafwaarde van maximaal € 75.000,-. De vergoeding wordt verminderd met het eigen risico en de waarde van de restanten.*

(...)"

2.4 Bij brief van 10 oktober 2015 deelde Verzekeraar Consument mede:

**“Dagwaarde van uw auto**

*De premie van uw autoverzekering is onder andere gebaseerd op de dagwaarde van uw auto, die u heeft opgegeven. In veel gevallen is dit het aankoopbedrag. Deze waarde vindt u terug op uw polis. De dagwaarde daalt meestal ieder jaar. Hoeveel de waarde daalt, hangt af van het gebruik van uw auto en andere factoren. Wanneer de dagwaarde op uw polis naar uw mening te hoog is, neem dan contact met ons op.”*

2.5 De auto van Consument is op 25 augustus 2016 beschadigd geraakt. Op 13 september 2016 rapporteerde een door Verzekeraar benoemde expert dat de schade aan de auto € 12.324,- bedroeg bij een dagwaarde van € 20.000,- en een restwaarde van € 7.676,-. De expert verklaarde de auto, gelet op voormelde bedragen, total loss.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de dagwaarde van zijn auto wordt vastgesteld op € 36.500,- en dat op basis van deze waarde uitkering plaatsvindt volgens de verzekeringsvoorwaarden. Tevens vordert Consument een onkostenvergoeding voor de uren, besteed aan de behandeling van dit dossier.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar komt de verzekeringsvoorwaarden niet na. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De dagwaarde is door Verzekeraar zelf op € 36.500,- vastgesteld. Dit vloeit voort uit artikel 18 sub 6 van de verzekeringsvoorwaarden. Deze dagwaarde is sedert het aangaan van de verzekering ongewijzigd gebleven. Consument voelde zich, gezien het bepaalde in de verzekeringsvoorwaarden, niet geroepen om de dagwaarde van zijn auto zelfstandig aan te passen. De waarderingstaak ligt volgens de verzekeringsvoorwaarden immers bij Verzekeraar en niet bij hem, waaraan een brief van KNAC namens Verzekeraar niets kan afdoen. Indien Verzekeraar niet de dagwaarde heeft vastgesteld blijft dit voor haar eigen risico.
- Verzekeraar rekent finaal af met het voertuig van Consument. Artikel 28 lid 4 onder b derde volzin brengt niet mee dat de dagwaarde vlak voor de schadeveroorzakende gebeurtenis dient te worden bepaald. Dit is namelijk te vinden in artikel 28 lid 4 sub a, welke bepaling ziet op reparatie van de auto. Consument staat neutraal tegenover reparatie maar merkt in dit kader op dat het van belang is dat een expert aangaf goede ervaringen met een zekere autoreparateur te hebben. Indien Verzekeraar de auto wil laten repareren eist Consument dat zij haar recht opgeeft het wrak over te kunnen dragen aan een derde (artikel 28 lid 11 van de verzekeringsvoorwaarden).
- Verzekeraar berekent premie op basis van de dagwaarde en stelt deze, wanneer schade optreedt, naar beneden bij. Dit is onredelijk en daarom zal een beroep van Verzekeraar op het indemniteitsbeginsel niet slagen. Voorts wordt de rechtsverhouding tussen Consument en Verzekeraar primair geregeld door de verzekeringsvoorwaarden en niet door de wet.

Bovendien is onduidelijk waarom Consument in een voordeliger positie zou uitkomen, nu de dagwaarde van € 20.000,- niet is gemotiveerd. Wel is de dagwaarde van € 36.500,- vastgesteld door Verzekeraar. Een honorering van Verzekeraars beroep op het indenniteitsbeginsel zou leiden tot een beloning van nalatigheid de dagwaarde juist te bepalen.

- De door expert vastgestelde waarde van € 20.000,- is niet onderbouwd.
- Anders dan in het schaderapport van de expert staat aangegeven heeft Consument geen aanspraak gemaakt op de auto bij total loss.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- De dagwaarde van de auto van Consument is na het schadevoorval door een expert vastgesteld op € 20.000,-. Dit is in lijn met artikel 28.4, sub b onder I van de verzekeringsvoorwaarden en is conform artikel 7:958 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).
- De stelling van Consument dat uitkering moet plaatsvinden aan de hand van de dagwaarde van het polisblad is onlogisch, aangezien Consument degene is die deze dagwaarde heeft opgegeven. Hieraan komt geen expert te pas. Bovendien verzoekt Verzekeraar, bij monde van KNAC, jaarlijks aan Consument de dagwaarde aan te passen indien hij de dagwaarde van zijn auto te hoog acht. Verzekeraar legt hiermee de verantwoordelijkheid bij Consument, aangezien de dagwaarde de auto afhankelijk is van factoren als gebruik en kilometerstand, gegevens die niet bekend zijn bij Verzekeraar. Consument is niet ingegaan op dit verzoek en heeft daarmee de kans gelopen dat de op het polisblad vermelde dagwaarde te hoog zou kunnen blijken.
- Consument gaat volledig voorbij aan hetgeen de verzekeringsvoorwaarden in artikel 28 bepalen aangaande de vaststelling van de schade, totaal verlies etc. Consument betwist de vastgestelde dagwaarde ad € 20.000,- maar schakelt geen contra-expert in.
- De juistheid van de dagwaarde zoals vermeld op het polisblad levert dwingend bewijs op van de dagwaarde bij aanvang van de verzekering, geen dwingend bewijs van de juistheid van de waarde daarna.
- Regeling van de schade op basis van een dagwaarde van € 36.500,- zou in strijd zijn met het indenniteitsbeginsel.

## **4. Beoordeling**

4.1 Het geschil tussen partijen spitst zich toe op de vraag of de schade aan de auto van Consument moet worden afgewikkeld op basis van een dagwaarde van € 36.500,- of van € 20.000,-. Primair dient deze vraag beantwoord te worden aan de hand van de gesloten verzekeringsovereenkomst en de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Leidend is in dit kader de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en hetgeen zij redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Daarbij kan mede van belang zijn tot welke maatschappelijke kringen de partijen behoren en welke rechtskennis van hen kan worden verwacht (HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (Haviltex)). Een bijzondere omstandigheid in dezen is dat partijen niet over de verzekeringsvoorwaarden hebben onderhandeld.

Deze omstandigheid brengt mee dat de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden voorts in beginsel objectief dienen te worden uitgelegd (HR 16 mei 2008, NJ 2008/284 (Chubb/Dagenstaedt)).

- 4.2 Allereerst constateert de Commissie dat Verzekeraar de begrippen ‘dagwaarde’ op twee verschillende manieren gebruikt in de correspondentie met Consument: het begrip dagwaarde zoals vermeld op het polisblad onder het kopje “Objectgegevens” als waarde die Verzekeraar mede gebruikt om de premie vast te stellen. Daarnaast is sprake van de ‘dagwaarde’ zoals in artikel 18 sub 6 van de verzekeringsvoorwaarden omschreven, welke dagwaarde wordt gehanteerd in het hier van toepassing zijnde artikel 28 lid 4 sub a en die wordt vastgesteld door een door Verzekeraar benoemde expert.
- 4.3 De dagwaarde van € 36.500,- staat op het polisblad onder “Objectgegevens”. Deze waarde wordt niet genoemd onder “Verzekeringsgegevens en dekkingen”, terwijl daar ook niet naar wordt verwezen; daar wordt slechts vermeld dat de auto casco is verzekerd zonder een bedrag te noemen. Dit ondersteunt de stelling van Verzekeraar dat die dagwaarde mede de premie bepaalt maar geen rol speelt bij de vaststelling van schade. Daarbij gaat het nu juist om de werkelijke dagwaarde: de werkelijke waarde van de auto vlak voor de schadegebeurtenis. Meer dan die werkelijke waarde kan Consument niet uitgekeerd krijgen; dan zou hij immers meer ontvangen dan zijn bezit (de auto) waard was en dat is in strijd met het indemniteitsbeginsel. Hetgeen Consument betoogt is daarmee in strijd.
- 4.4 Het dossier biedt geen steun voor de stelling van Consument dat Verzekeraar jaarlijks de dagwaarde die op het polisblad is genoemd dient vast te stellen. Integendeel, nu het bedrag van € 36.500,- door Consument is genoemd en hij jaarlijks in de gelegenheid is gesteld die waarde te actualiseren, zodat hij bij een dalende waarde ook minder premie zou hebben betaald, dient die stelling te worden verworpen.
- 4.5 Consument had uitsluitend aanspraak kunnen maken op afwikkeling van de schade op basis van een dagwaarde van € 36.500,- indien dat uitdrukkelijk door partijen was overeengekomen en dat is naar het oordeel van de Commissie niet het geval. De door Verzekeraar ingeschakelde expert heeft de in artikel 6 van de verzekeringsvoorwaarden omschreven dagwaarde vastgesteld op € 20.000,-. Consument heeft niet aangetoond dat die vaststelling onjuist is. In dit verband wijst de Commissie er op dat Consument geen gebruik heeft gemaakt van de in de verzekeringsvoorwaarden voorziene mogelijkheid van contra-expertise op kosten van Verzekeraar.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar heeft voldaan aan haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. De vordering 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](http://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.*