

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-396 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Allianz Benelux N.V., h.o.d.n. Allsecur, gevestigd te Den Bosch, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 26 juni 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument heeft met verzekeraar een geschil over hoogte van de uitkering na een verkeersongeval waarbij zijn auto is beschadigd. Verzekeraar heeft na expertiseonderzoek het schadebedrag uitgekeerd exclusief BTW. Verzekeraar heeft zich daarbij gebaseerd op de kentekenregistratie bij de RDW en de auto als zakelijk aangemerkt. Consument heeft zich daartegen beklagd en zich op het standpunt gesteld dat de auto in zijn privévermogen valt. Ook heeft Consument met Verzekeraar een discussie over de vergoeding voor vervangend vervoer. Verzekeraar heeft twee weken vergoed op basis van 75 % - conform een richtlijn - eveneens exclusief BTW. Consument meent dat hij aanspraak maakt op de volledige kosten van vervangend vervoer minus aftrek van een bedrag van € 86,- aan uitgespaarde kosten vanwege het feit dat hij zijn eigen auto niet heeft gebruikt. In de procedure vordert Consument dat de BTW over de vergoede schade wordt uitgekeerd, aanvulling van de vergoeding voor vervangend vervoer met eveneens BTW daarover, wettelijke rente, en een vergoeding voor ongemak. Ten slotte verlangt Consument van Verzekeraar excuses, een bijscholingscursus voor personeel, kennisverbetering binnen de organisatie van Verzekeraar en bevestiging van onkunde. In de loop van de procedure komt Verzekeraar volledig tegemoet aan de financiële vorderingen van Consument. Voor het overige wijst de Commissie de vorderingen van Consument af omdat deze zich volgens de wet niet lenen voor toewijzing.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier van 27 december 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 22 februari 2017 en het additionele verweer van 15 maart 2017;
- de repliek van Consument van 28 maart 2017;
- de dupliek van Verzekeraar van 4 mei 2017.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering (hierna ‘de verzekering’) gesloten.
- 2.2 Op 22 september 2016 is de dochter van Consument met diens auto betrokken geraakt bij een verkeersschade. Consument heeft in verband daarmee een beroep gedaan op de verzekering. Verzekeraar heeft vervolgens een expert ingeschakeld om de omvang van de aan het voertuig toegebrachte schade te beoordelen. Aansluitend is op basis van de dagwaarde van de auto een uitkering gedaan, een bedrag exclusief BTW. Ook heeft Verzekeraar Consument een vergoeding voor veertien dagen gebruik van een huurauto toegekend. Verzekeraar heeft zich daarbij gebaseerd op 75 % van de daadwerkelijke kosten van de huurauto, zulks met de argumentatie dat Consument vanwege stilstand van het beschadigde voertuig ook kosten heeft bespaard.
- 2.3 Consument heeft hierover een klacht ingediend bij Verzekeraar, waarna deze zijn standpunt heeft gewijzigd. Verzekeraar heeft alsnog de BTW ter zake de autoschade vergoed, de BTW over kosten van het vervangend vervoer voldaan en ten slotte van een extra week vervangend vervoer toegekend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar, aanvullend, voor het vervangend vervoer de vergoeding verhoogt tot 100 %, in plaats van de reeds vergoede 75 % van deze kosten. Tevens verlangt Consument excuses van Verzekeraar, vergoeding van de door hem geïnvesteerde tijd en moeite, en vergoeding van wettelijke rente. Verder verlangt Consument dat Verzekeraar intern een kennisverbetering bewerkstelligt ter zake BTW-materie, erkenning van onkunde ter zake, en een bijscholingscursus ten behoeve van de schadebehandelaar van Verzekeraar waarmee Consument van doen heeft gehad.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar komt de verzekering niet correct na en is gehouden om de werkelijke kosten van het gebruik van het vervangend vervoer te vergoeden. Ook heeft Verzekeraar pas te laat, na veel aandringen, bevestigd dat de auto van Consument privé-eigendom is en dat Consument derhalve aanspraak maakt op vergoeding van BTW. Dit handelen van Verzekeraar acht Consument klachtwaardig.
Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
 - Niet de kentekenregistratie bij de RDW maar de vraag in wiens vermogen de auto valt – privé of zakelijk – is leidend in het bepalen of BTW verschuldigd is over de schade. Omdat de auto van Consument in het privévermogen valt, dient de schade te worden vergoed inclusief BTW, hetgeen ook geldt voor de vergoeding van de kosten van vervangend vervoer.

- Verzekeraar kan niet zonder meer, in zijn algemeenheid, stellen dat telkens maximaal 75 % van de kosten van vervangend vervoer behoeft te worden vergoed. Op deze regel zijn uitzonderingen. In het onderhavige geval doet zich een dergelijke uitzondering voor. Consument heeft Verzekeraar – conform de ANWB autokosten calculator – voorgerekend dat niet 25 % van de kosten zijn uitgespaard doordat niet met het beschadigde voertuig kon worden gereden maar dat slechts € 86,- is bespaard. Dit bedrag ligt aanzienlijk lager dan de 25 % die Verzekeraar niet wenst te vergoeden. Enkel dit bedrag strekt dus in mindering op de vergoeding van de kosten van vervangend vervoer.
- Ten slotte heeft Consument aangevoerd dat de vergoeding van (slechts) veertien dagen voor het gebruik van een huurauto niet redelijk is. Consument heeft alleen al een week extra moeten wachten op de reparatie van de beschadigde auto omdat de (door verzekeraar ingeschakelde) expert die tijd nodig had voor zijn onderzoek. De vertraging in de expertise komt derhalve voor rekening van Verzekeraar.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft in deze procedure na beraad alsnog de vergoeding voor vervangend vervoer verhoogd tot 100 % en Consument excuses aangeboden. Ook heeft Verzekeraar wettelijke rente betaald en een betaling van € 250,- toegezegd voor het door hem ervaren ongemak.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie constateert dat Verzekeraar tijdens de schriftelijk procedure volledig tegemoet is gekomen aan de wensen van Consument, behoudens de verzochte bijscholingscursus, kennisverbetering en bevestiging van eigen onkunde. Deze vorderingen lenen zich volgens de wet echter niet voor toewijzing omdat deze prestaties niet rechtens afdwingbaar zijn. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.