

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-405  
(dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 oktober 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder  
de naam InShared, gevestigd te Leusden,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 28 juni 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Autoverzekering. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar een geground vermoeden had dat de auto van Consument niet alleen op het moment van het ontstaan van de schade, maar al langer dan 6 maanden daarvoor in het buitenland verbleef. Consument heeft onvoldoende naar voren gebracht om dit (bewijs)vermoeden te ontcrachten. Verzekeraar beëindigt een autoverzekering als de auto langer dan 6 maanden in het buitenland is. De vordering van Consument is afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- repliek van Consument;
- dupliek van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met ingang van 25 april 2014 voor de [..merk auto..] met kenteken [..kenteken..], die op haar naam stond, (hierna: de Auto) een Allrisk Autoverzekering (hierna: de Verzekering) bij Verzekeraar afgesloten.

Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden (hierna: de AV) en de Voorwaarden Autoverzekering (hierna: de VWAV) van Verzekeraar van toepassing.

2.2 In de VWAV is onder andere het volgende opgenomen:

*“1.8.2 Wij stoppen de autoverzekering*

*In de Algemene Voorwaarden leest u wanneer wij verzekeringen kunnen stoppen. Voor uw autoverzekering betekent dit dat wij die ook kunnen stoppen in de situaties hierna:*

- *Als uw auto langer dan 6 maanden in het buitenland is.*
- *Als de gegeven die u ons heeft opgegeven bij het afsluiten niet kloppen. En wij met de juiste gegevens geen verzekering zouden afsluiten. Bijvoorbeeld:*
  - *U bent jonger dan 21 en u heeft een hogere leeftijd opgegeven. Of de gegevens van iemand anders.*
  - *Uw opgegeven schadevrije jaren kloppen niet. En achteraf blijkt dit aantal negatief.*
  - *Het kenteken van de verzekerde auto staat niet op uw naam. Of op naam van uw partner met wie u samenwoont.*
- *(...)”*

2.3 Met ingang van 15 juni 2014 heeft Consument ook (in haar online verzekeringsmap) een reisverzekering bij Verzekeraar afgesloten met de module "Hulp op Reis".

2.4 De aanvraag van en de correspondentie over de Verzekering heeft via het e-mailadres van de dochter van Consument gelopen.

2.5 Op 30 juni 2014 heeft de dochter van Consument een e-mail naar Verzekeraar verstuurd met daarin de volgende vraag:

*“Voor mijn werk ben ik vaak in het buitenland ([..land..]). Ik vroeg me af welke verzekering kan ik dan het beste afsluiten bij jullie. Ik ben al bij jullie verzekerd ik heb de all risk verzekering. Alvast bedankt [naam dochter].”*

2.6 Op 28 juli 2014 heeft de dochter van Consument een email naar Verzekeraar verstuurd met daarin de volgende vraag:

*"Ik ben all risk verzekerd en heb ook een reisverzekering afgesloten. Ik ga een paar maanden voor werk naar [..land..] en ik wil mijn auto transporten naar [..land..] alleen ik ben er zelf niet bij, is mijn auto dan all risk verzekerd. Ik heb wel een groene kaart die ik mee geef, is dat voldoende? Ik hoop u voldoende geïnformeerd te hebben en ik verwacht spoedig bericht. Alvast bedankt/Vriendelijke groet,"*

2.7 Op 25 mei 2015 heeft Consument de module “Hulp op Reis” van haar reisverzekering beëindigd en in plaats daarvan de modules “Reisverzekering Europa”, “Werelddekking” en “Voertuighulp” afgesloten.

2.8 Op 9 september 2015 heeft in [..land..] een aanrijding plaatsgevonden waarbij de Auto is beschadigd (hierna: de Aanrijding). De partner van de dochter van Consument was op dat moment de bestuurder van de Auto. Een Griekse taxateur heeft de schade aan de Auto begroot op € 6.284,53. Consument heeft de schade gemeld bij Verzekeraar.

2.9 Naar aanleiding van de schademelding heeft Verzekeraar bij e-mail van 7 oktober 2015 het volgende aan Consument bericht:

*“(...) U geeft aan dat u met de auto op 2 september 2015 naar [..land..] bent gereisd voor een vakantie. Hierover hebben wij een aantal vragen. Dit in verband met de maximale verzekeringsdekking van 6 maanden in het buitenland.(...)”*

2.10 Bij e-mailbericht van 7 oktober 2015 heeft Consument de vragen van Verzekeraar beantwoord. Verzekeraar heeft Consument vervolgens per e-mailbericht van 19 oktober 2015 onder andere het volgende bericht:

*“Dank u wel voor de beantwoording van de door ons gestelde vragen.*

*(...)*

*U heeft verteld dat u op 2 september 2015 naar [..land..] bent vertrokken. U kunt dit echter niet aantonen met bewijsstukken zoals nota's, tankafschriften en dergelijke.*

*Daarnaast geeft u in uw laatste email aan dat u een dochter heeft (...) dat zij niet in [..land..] werkt, daar nooit gewerkt heeft en dat dit volgens u niet relevant is met betrekking tot de verzekering bij ons.*

*Wat wél vast staat is dat er in juli 2014 email contact is geweest waarin gesproken wordt over een verblijf van de auto van minimaal enkele maanden in [..land..]. Zie hieronder de bijzonderheden van enkele emailcontacten:*

- Op 1 juli 2014 mailt uw dochter (...)*
- Daarnaast valt het ons op dat het emailadres, dat is gebruikt bij de aanvraag van de verzekering en bij de afwikkeling van de schade, de voornaam (...) van uw dochter bevat: (...)*
- Op 28 juli 2014 wordt er weer gemaïld vanaf dit zelfde emailadres (...)*

*Gezien het bovenstaande staat het vast dat uw dochter (...)in ieder geval een belang heeft bij de auto, zij mailt immers met ons over haar allrisk verzekering en dekking tijdens de reis. Die verzekering is afgesloten op uw naam en vanuit een emailadres die van uw dochter lijkt te zijn.*

*Graag horen wij eerst uw reactie hierop.(...)”*

2.11 Bij e-mailbericht van 19 oktober 2015 heeft Consument daarop gereageerd:

*“Ik heb even met mijn dochter gesproken over de berichten en mijn dochter had inderdaad chatberichten gestuurd, zij heeft niet meer gedaan dan informatie gevraagd.*

*Om het proces te versnellen vertel ik toch maar de situatie, haar partner woonde al in [..land..].*

*Zij wilde daar naar toe verhuizen voor haar partner en om wellicht daar te werken, het werk is helaas niet doorgedaan, de intentie was toen om een auto te kopen. In de periode van de*

*chatberichten heeft zij de vragen gesteld onder mijn account omdat jullie voor informatie niet*

*telefonisch bereikbaar zijn voor "als" het zover zou zijn. Zoals ik lees heeft zij in de chat zich voorgedaan dat het al zo is, zij geeft ook aan dat ze een all risk verzekering heeft bij jullie dit klopt*

*niet maar bewijst wel dat het alleen ter informatie was, Buiten dat lees ik nergens dat het om de [..merk..] gaat.*

*Zij heeft niet meer gedaan dan informatie gevraagd dus zie ik geen reden voor vertraging.*

*Ik heb geen e-mailadres vandaar dat ik die van mijn dochter gebruik voor zaken, zoals u al weet is dat(...)”*

- 2.12 Op 24 oktober 2015 heeft Consument een factuur van garagebedrijf [..garagebedrijf..] d.d. 25 augustus 2015 opgestuurd voor de werkzaamheden olie verversen en filters vervangen, in totaal € 145,20.
- 2.13 Op 30 november 2015 heeft Verzekeraar een e-mail aan [..garagebedrijf..] gestuurd met, voor zover relevant, de volgende tekst
- “Wij hebben bij een aantal andere autobedrijven c.q. dealers een vergelijkende offerte opgevraagd voor exact dezelfde werkzaamheden zoals door u als uitgevoerd vermeld op uw factuur. Gebleken is dat de kosten voor het verversen van de olie en vervangen van filters van een [..merk..] vele malen hoger uitkomen dan het door u gefactureerde bedrag. Wij zouden daarom graag een officiële verklaring ontvangen van uw accountant of boekhouder die bevestigt dat deze kosten werkelijk zijn gefactureerd en contant zijn afgerekend. Reden waarom dat wij dit allemaal willen ontvangen is dat wij gegronde twijfel hebben dat de auto de afgelopen tijd niet in Nederland is geweest.”*
- 2.14 Verzekeraar heeft vervolgens een onderzoeker ingeschakeld om de schademelding van Consument te onderzoeken. Uit de Onderzoeksrapportage d.d. 10 maart 2016 blijkt dat de onderzoeker Consument heeft bezocht en ook een buurtonderzoek heeft ingesteld in de straat waar Consument woont.
- 2.15 Bij brief van 30 maart 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht dat zij de schade niet vergoedt. Omdat de Auto langer dan 6 maanden in het buitenland was, biedt de Verzekering geen dekking.
- 2.16 Consument heeft bij brief van 21 april 2016 bezwaar gemaakt tegen de afwijzing en bij brief van 14 mei 2016 het onderzoeksrapport opgevraagd bij Verzekeraar.
- 2.17 Bij brief van 5 juli 2016 heeft Consument een klacht ingediend bij Verzekeraar. Daarop heeft Verzekeraar bij email van 14 juli 2016 gereageerd.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de schade ad € 6.284,53 als gevolg van de Aanrijding volledig vergoedt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door de schade aan de Auto niet te vergoeden terwijl daar wel dekking voor is. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Op 2 september 2015 is Consument samen met haar echtgenoot met de Auto vertrokken naar [..land..] om daar hun dochter te bezoeken.

- Op 25 augustus 2015, dus voordat Consument naar [..land..] vertrok, heeft de Auto nog een onderhoudsbeurt gehad bij garage [..garagebedrijf..], waarbij onder andere de motorolie is ververs. Consument heeft ten bewijze daarvan een factuur ad € 145,20 overgelegd, die zij contant heeft voldaan.
- Consument heeft stukken overgelegd waaruit blijkt dat zij in Nederland wegenbelasting voor de Auto heeft betaald.
- Consument is van mening dat zij voldoende heeft aangetoond dat de Auto voorafgaande aan de Aanrijding niet langer dan 6 maanden buiten Nederland is geweest.
- De dochter van Consument heeft bij het afsluiten van de Verzekering met Verzekeraar gecommuniceerd, omdat Consument zelf de Nederlandse taal niet goed machtig is.
- Verzekeraar komt niet met harde bewijzen dat de Auto voor een lange tijd in het buitenland heeft verbleven. Verzekeraar heeft niet aangetoond dat dat zo is.
- Verzekeraar dient derhalve de schade te vergoeden.

#### *Verweer van Verzekeraar*

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

- Bij Verzekeraar bestond twijfel of de Auto in de 6 maanden voor de schade wel in Nederland verbleef. Gezien de aanwezige twijfel was er aanleiding om een nader onderzoek te doen en een onderzoeksbureau in te schakelen.
- Uit het onderzoek blijkt dat de Auto al langer dan 6 maanden in het buitenland ([..land..]) moet zijn geweest voordat de Aanrijding plaatsvond.
- Dat een onderhoudsbeurt op 25 augustus 2015 heeft plaatsgevonden is niet komen vast te staan. Het is ook vreemd dat het autobedrijf geen medewerking aan het onderzoek wil verlenen. De door het autobedrijf afgegeven verklaring is nog geen betalingsbewijs. Met inzage in de boekhouding van het autobedrijf waarin de betaling van € 145,20 ook daadwerkelijk is geboekt, kan elke twijfel worden weggenomen. De garagehouder heeft daar, ondanks uitdrukkelijke verzoek, niet aan mee willen werken. Er is dus geen betalingsbewijs.
- Uit het buurtonderzoek blijkt dat de Auto maar één keer in de straat is waargenomen en toen met de dochter van Consument achter het stuur. Consument is zelf nooit met de Auto op haar woonadres waargenomen.
- Het feit dat in Nederland wegenbelasting voor de Auto wordt betaald, betekent nog niet dat de Auto daadwerkelijk in Nederland aanwezig was. Er zijn zoveel redenen op te geven waarom iemand zijn wegenbelasting in Nederland betaalt, terwijl zijn auto in het buitenland verblijft.
- Consument heeft op geen enkele wijze aannemelijk gemaakt dat met de Auto op 2 september 2015 naar [..land..] is gereden. Van zo'n lange reis moeten toch wel bewijsstukken te vinden zijn.

- De feiten en omstandigheden duiden erop dat de Auto weliswaar op naam van Consument staat en op haar naam is verzekerd, maar feitelijk door haar dochter in [..land..] wordt gebruikt.
- Op basis van de gebeurtenissen in het dossier is goed verdedigbaar dat Verzekeraar twijfels heeft over de juistheid van de verklaringen van Consument en de vraag of de Auto niet al langer dan 6 maanden in het buitenland was.
- Indien Verzekeraar ervan op de hoogte was geweest dat de Auto langer dan 6 maanden in buitenland was dan had zij de Verzekering beëindigd op grond van artikel 1.8.2 van de VVAV, omdat zij geen auto's verzekert die langer dan 6 maanden in het buitenland zijn.
- De schade komt dus niet voor vergoeding in aanmerking.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Verzekeraar heeft gesteld dat Consument geen recht op uitkering van haar schade heeft. Omdat de Auto op het moment van de Aanrijding langer dan 6 maanden in het buitenland ([..land..]) was, is de Verzekering op grond van artikel 1.8.2 VVAV gestopt. De uitleg die Verzekeraar aan art. 1.8.2. VVAV geeft, heeft Consument niet bestreden en daarom gaat ook de Commissie van deze uitleg uit. Consument heeft wel bestreden dat de Auto ten tijde van de Aanrijding langer dan 6 maanden in het buitenland was. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) is het aan Verzekeraar om zijn stelling te bewijzen.
- 4.2 Verzekeraar heeft daartoe aangevoerd – en Consument heeft dit erkend – dat het e-mailadres dat Consument voor de correspondentie met Verzekeraar gebruikte, het e-mailadres van haar dochter is. Verzekeraar heeft verder onbetwist aangevoerd dat de e-mails aan Verzekeraar van 30 juni 2014 en 28 juli 2014, waarin de bestaande all-riskverzekering wordt genoemd en waarin informatie over autoverzekeringen wordt gevraagd in verband met bezoeken aan [..land..], afkomstig zijn van de dochter van Consument. Volgens Consument had de dochter deze e-mails louter gestuurd ter informatie en hadden deze e-mails geen betrekking op de verzekering van de Auto. Dat de dochter van Consument in de e-mails informatie vraagt over een verzekering voor een andere auto, is naar het oordeel van de Commissie echter niet aannemelijk omdat de dochter van Consument schrijft “*Ik ben al bij jullie verzekerd ik heb de all risk verzekering.*” En later na het afsluiten van een reisverzekering voor Consument: “*Ik ben all risk verzekerd en heb ook een reisverzekering afgesloten*”. Dit terwijl op naam van de dochter van Consument geen autoverzekering voor een andere auto bij Verzekeraar is afgesloten. In de e-mail van 30 juni 2014 heeft de dochter van Consument bovendien aangegeven dat zij vaak in [..land..] was en bij de e-mail van 28 juli 2014 heeft zij vermeld dat zij haar auto mogelijk naar [..land..] zou transporteren omdat zij daar voor een paar maanden naartoe ging.

De e-mails wijzen op een voornemen van de dochter van Consument om de Auto mee te nemen naar [..land..]. De verklaring van Consument dat haar dochter nooit in [..land..] heeft gewerkt, overtuigt naar het oordeel van de Commissie niet. De dochter was al die tijd wel in [..land..] woonachtig. Verzekeraar heeft daarbij onbetwist aangevoerd dat het via internet gemakkelijk te achterhalen viel dat de partner van de dochter van Consument, die de Auto op het moment van de Aanrijding bestuurde, als professionele voetballer in [..land..] werkzaam was. Het vermoeden van Verzekeraar dat de Auto voor de Aanrijding al langer dan 6 maanden in [..land..] was, wordt nog eens bevestigd door de uitkomst van het onderzoek van de door Verzekeraar ingeschakelde onderzoeker.

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat op basis van de hiervoor geschetste feiten en omstandigheden het vermoeden gerechtvaardigd is dat de Auto langer dan 6 maanden voor de Aanrijding buiten Nederland is geweest. Het is in dat geval aan Consument om (tegen)bewijs te leveren om dit bewijsvermoeden te ontkrachten.
- 4.4 Ter onderbouwing van haar stelling dat de Auto in de zes maanden voorafgaand aan de Aanrijding in Nederland is geweest, heeft Consument aangevoerd dat het kentekenbewijs op haar naam staat en dat zij in Nederland wegenbelasting betaalt. Naar het oordeel van de Commissie zijn deze omstandigheden op zich genomen niet voldoende om het bewijsvermoeden te ontkrachten. Consument heeft verder aangevoerd dat zij samen met haar echtgenoot op 2 september 2015 met de Auto naar [..land..] is gereden. Van die meerdaagse reis heeft Consument desgevraagd echter geen enkel bewijsstuk kunnen overleggen.
- 4.5 Consument heeft nog gesteld dat de Auto op 25 augustus 2015, dus voor de reis naar [..land..], een onderhoudsbeurt heeft gehad bij een garage [..garagebedrijf..]. Zij heeft ter onderbouwing een kopie van een factuur op naam van [..garagebedrijf..] overgelegd voor een bedrag van € 145,20 alsmede een niet op naam gestelde schriftelijke verklaring dat de onderhoudsbeurt heeft plaatsgevonden. Uit navraag door Verzekeraar is echter gebleken dat de kosten voor de vermelde werkzaamheden aan de Auto bij andere garagebedrijven vele malen hoger werden ingeschat dan het op de onderhoudsfactuur vermelde bedrag. Dit doet afbreuk aan de bewijskracht van de factuur en de schriftelijke, niet op naam gestelde verklaring. Verzekeraar heeft echter, ondanks de afspraken die partijen daarover tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie hebben gemaakt, geen gelegenheid gekregen de factuur en de verklaring van de garagehouder te verifiëren.
- 4.6 Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat Consument er niet in is geslaagd het bewijsvermoeden, dat de Auto op het moment van de Aanrijding al langer dan 6 maanden in het buitenland ([..land..]) was, te ontkrachten.

Er is derhalve voldaan aan de in artikel 1.8.2 onder het eerste punt van de VVAV genoemde situatie, waardoor de Verzekering is geëindigd. De vordering van Consument zal worden afgewezen.

## **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.*