

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-468 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., h.o.d.n. Promovendum gevestigd te Dordrecht, verder te noemen “Verzekeraar”
Datum uitspraak : 18 juli 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de afwijzing van de schadeclaim op zijn autoverzekering en vordert vergoeding van de ruitschade van € 400,00 zonder dat dit gevolgen heeft voor zijn schadevrije jaren. Consument mocht er naar het oordeel van de Commissie gerechtvaardigd op vertrouwen dat de informatie op de website van Verzekeraar juist was. De stelling van Verzekeraar dat voornoemde informatie louter betrekking heeft op dekking en herstel van ruitschade via de Autoruitschadeservice en dat hiervan in dit geval geen sprake is, volgt de Commissie niet nu deze beperking nergens uit de informatie op de website blijkt. Indien het de bedoeling van Verzekeraar was in dit kader een beperking toe te passen dan lag het op de weg van Verzekeraar dit op te nemen in de informatie dan wel te verwijzen naar de Voorwaarden. De Commissie oordeelt dan ook dat het in dit geval gezien bovengenoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is om zich te beroepen op artikel 4 van de Voorwaarden. De vordering wordt toegewezen.

I. 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 repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- nadere reactie van Consument d.d. 17 maart 2017;
- nadere reactie van Verzekeraar d.d. 20 maart 2017.

De Commissie stelt vast dat Verzekeraar 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 een all-risk autoverzekering (hierna: “de verzekering”) afgesloten bij Verzekeraar. Op de verzekering zijn de “Verzekeringsvoorwaarden autoverzekering P2015.1” (hierna: “de Voorwaarden”) van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden is onder meer het volgende bepaald:
“Artikel 1. Begripsomschrijvingen

(...)

j. Materiële schade

Beschadiging, teniet of verloren gaan van zaken en de daaruit voortvloeiende schade.

u. Volledig casco dekking (All-Risk)

Verzekering tegen schade aan uw auto zoals genoemd in artikel 9a lid 1 tot en met 9. Ten opzichte van beperkt casco is dan ook meeverzekerd de schade aan uw eigen auto indien de schade-oorzaak aan u te verwijten valt. Daarnaast is bij de volledig casco dekking ook schade die door vandalen (vandalisme) wordt veroorzaakt meeverzekerd.

(...)

Artikel 4. Bonus/Malusregeling

(...)

Een schadegeval heeft geen invloed op uw bonus/malus wanneer bij schade blijkt dat:

- a. uiteindelijk geen schadevergoeding verschuldigd is door Promovendum;*
- b. de schade volledig wordt verhaald op een tegenpartij of op het Waarborgfonds Motorverkeer;*
- c. de schade onder beperkt casco valt (artikel 9a lid 1 t/m 8);*
- d. uitsluitend een schadevergoeding wordt uitgekeerd in verband met vervoer van gewonden (artikel 5) of hulpverlening (artikel 6);*
- e. Promovendum aan u meer heeft uitbetaald dan er wettelijk gezien te verhalen is op een aansprakelijke tegenpartij. Dat kan voorkomen in geval van onderlinge schaderegelingovereenkomsten of omdat u een uitkering heeft ontvangen op basis van een regeling met een vaste afschrijving (zie artikel 12). Op de aansprakelijke tegenpartij zijn uitsluitend de reparatiekosten, of indien de waarde van de auto voor de schade minus de restwaarde van de auto minder bedraagt dan de reparatiekosten na de schade dit bedrag te verhalen.*

Een schadegeval heeft ook geen invloed op uw bonus/malus wanneer het volledige schadebedrag, inclusief een eventuele uitbetaling aan een tegenpartij binnen drie maanden na afwikkeling van de schade wordt terugbetaald aan Promovendum.

Voor iedere schade waarbij Promovendum een uitkering moet doen op grond van de W.A.-dekking of de volledig casco dekking, worden 4 schadevrije jaren in mindering gebracht op het totaal van uw opgebouwde schadevrije jaren. Dit aantal jaren kan afwijken van het aantal treden dat u terugvalt via de bonus/malusregeling.

(...)

Artikel 9. Dekking van de verzekering

Beperkt cascoverzekering en cascoverzekering

a. Met inachtneming van hetgeen in de artikelen 1 t/m 8 wordt genoemd, dekt de verzekering schade aan of verlies van de auto door:

(...)

2. breuk van één of meerdere ruiten van de auto. Dit mag niet zijn ontstaan door aanrijding, botsing, slippen, omslaan of soortgelijke gebeurtenis. Promovendum vergoedt ook door glasscherven aan de auto veroorzaakte schade;

(...)

Uitsluitend bij cascoverzekering (all-risks)

9. aanrijding, botsing, slippen, omslaan, van de weg of te water geraken, kwaadwillige beschadiging (vandalisme), enig ander mits van buitenkomend onheil, ook wanneer een eigen gebrek van de auto de oorzaak is.”

2.3 Op de website van Verzekeraar wordt onder meer het volgende meegedeeld:

“Ik heb ruitschade. Ben ik hiervoor verzekerd?”

Als u een autoverzekering met Beperkt Casco of Allrisk dekking heeft, bent u uitstekend verzekerd tegen ruitschade.

Wilt u een sterretje laten repareren of uw ruit laten vervangen? Promovendum werkt samen met uitstekende ruitschadeherstellers. U kunt terecht bij ruim 100 filialen in heel Nederland. Bel met onze Autoruitschadeservice: **078 648 13 19**. Uw ruitschade wordt gerepareerd waar u maar wilt: thuis, op uw werk of op een andere locatie naar keuze. Geen zorgen!

Goed om te weten: het herstel van uw autoruit via onze Autoruitschadeservice heeft geen gevolgen voor uw bonus/malus of de premie.”

En:

“Ik heb ruitschade. Heeft dit invloed op mijn schadevrije jaren en/of premie?”

Als u in uw ruit een sterretje laat repareren of de ruit laat vervangen, dan heeft dit geen gevolgen voor uw schadevrije jaren. Wel kunt u het best naar een van de bij ons aangesloten herstelbedrijven gaan. Anders vindt er voor het volgende verzekeringsjaar een fixatie* van de bonus/malus ladder plaats. Met andere woorden, u blijft op dezelfde ‘trede’ in de bonus/malus ladder staan. Hierdoor krijgt u in dat jaar geen extra korting.

*Fixatie geldt niet bij reparatie, maar alleen bij vervanging van de ruit door een niet samenwerkende autoruithersteller.”

2.4 In het Burgerlijk Wetboek (BW) is voor zover relevant onder meer het volgende bepaald:

Artikel 6:248 lid 2 BW

“Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.”

- 2.5 De auto van Consument heeft op 17 november 2015 door een aanrijding met een andere auto ruitschade en spiegelschade opgelopen. De bestuurder van de andere auto is na de aanrijding doorgereden.
- 2.6 Consument heeft de schade op 18 november 2015 gemeld bij Verzekeraar. Hierbij heeft Consument de volgende toelichting gegeven:
“Gisteren werd door een tegenligger op een smalle weg in de binnenlanden rond [Plaatsnaam] mijn linker buitenspiegel kapot gereden en daardoor ontstond ook schade aan het kleine ruitje en de normale ruit naast de bestuurdersstoel”
- 2.7 Verzekeraar heeft aangegeven dat de schade is gedekt op de verzekering, maar dat Consument 4 schadevrije jaren inlevert. Consument is het hier niet mee eens.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de ruitschade van € 400,00 zonder dat dit gevolgen heeft voor zijn schadevrije jaren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar zijn verplichting niet nakomt. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Verzekeraar vermeldt onder meer op zijn website dat het declareren van ruitschade niet van invloed is op het aantal schadevrije jaren. Consument is voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering uitgegaan van deze informatie. Verzekeraar houdt zich hier niet aan door 4 schadevrije jaren in mindering te brengen op de verzekering van Consument.
 - Verzekeraar wijst ten onrechte de schadeclaim af op grond van artikel 1 sub j en artikel 9 sub a lid 2 van de Voorwaarden. Er is geen sprake van ruitbreuk, maar van ruitschade.

Verweer van Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Volgens artikel 9 sub a lid 2 van de Voorwaarden mag schade aan de ruiten niet zijn ontstaan door aanrijding, botsing, slippen, omslaan of soortgelijke gebeurtenis. Nu de schade het gevolg is van een aanrijding is de schade volgens artikel 1.u. van de Voorwaarden gedekt en valt deze volgens artikel 9.9 onder de all-risk dekking van de verzekering van Consument. Artikel 4 van de Voorwaarden bepaalt dat voor iedere schade waarbij op grond van onder meer de all-risk dekking een uitkering moet worden gedaan er vier schadevrije jaren in mindering worden gebracht, tenzij sprake is van een schadegeval als omschreven in artikel 4 sub a t/m e van de Voorwaarden. Hiervan is geen sprake, zodat de terugval in schadevrije jaren juist is toegepast. Dit heeft geen invloed op de hoogte van de premie.
 - De informatie achter de link, waar de Consument naar verwijst, heeft enkel en alleen betrekking op de dekking en herstel van ruitschade via de Autoruitschadeservice. Consument heeft in zijn melding van 18 november 2015 aangegeven dat het om een aanrijding ging, waarbij schade aan zijn linker buitenspiegel en zijruiten ontstond, zodat van alleen ruitschade geen sprake is.

4. Beoordeling

- 4.1 Partijen zijn het er over eens dat de ruitschade valt onder de dekking van de verzekering. Het geschil beperkt zich derhalve tot de vraag of Verzekeraar de schadevrije jaren van Consument in mindering mocht brengen.
- 4.2 Op grond van artikel 4 en 9.9 van de Voorwaarden mocht Verzekeraar in beginsel 4 schadevrije jaren in mindering brengen nu de onderhavige ruitschade niet valt onder de uitzonderingen zoals genoemd in sub a tot en met e van artikel 4 van de Voorwaarden. Consument voert in dit kader evenwel aan dat Verzekeraar op zijn website belooft dat het declareren van ruitschade geen invloed heeft op de schadevrije jaren, maar dit niet nakomt. Consument heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat hij voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering de informatie op de website van Verzekeraar ten aanzien van ruitschade heeft geraadpleegd en daarop mocht vertrouwen. Consument mocht er naar het oordeel van de Commissie gerechtvaardigd op vertrouwen dat de betreffende informatie van Verzekeraar juist was. De stelling van Verzekeraar dat voornoemde informatie louter betrekking heeft op dekking en herstel van ruitschade via de Autoruitschadeservice en dat hiervan in dit geval geen sprake is, volgt de Commissie niet nu deze beperking nergens uit de informatie op de website blijkt. Indien het de bedoeling van Verzekeraar was in dit kader een beperking toe te passen dan lag het op de weg van Verzekeraar dit op te nemen in de informatie dan wel te verwijzen naar de Voorwaarden. De Commissie oordeelt dan ook dat het in dit geval gezien bovengenoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is om zich te beroepen op artikel 4 van de Voorwaarden.
- 4.3 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat Verzekeraar ten onrechte 4 schadevrije jaren in mindering heeft gebracht op de schadevrije jaren van Consument.

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 € 400 en de 4 schadevrije jaren van Consument herstelt.

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.