

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-537
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.C.Y. van de Griendt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 januari 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen “Verzekeraar”
Datum uitspraak : 10 augustus 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering afgesloten voor haar auto met aanpassingen. In 2014 Consument is betrokken geraakt bij een aanrijding. De schade aan de auto van Consument is door de schade-expert vastgesteld op totaal verlies. Verzekeraar heeft een bedrag van € 22.950,00 uitgekeerd aan Consument. Consument is het niet eens met de hoogte van de uitkering. De Commissie stelt vast dat het polisblad leidend is bij de vraag waarvoor de autoverzekering dekking biedt. Op grond van het polisblad en de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is de schade aan de auto en de accessoires correct vastgesteld. Ook is Consument voldoende in de gelegenheid gesteld om de accessoires te (laten) demonteren. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- het e-mailbericht van Consument van 21 januari 2016;
- aanvullende informatie van Consument naar aanleiding van de hoorzitting;
- de brief van Verzekeraar van 2 februari 2017;
- de reactie van Consument op de brief van Verzekeraar van 2 februari 2017;
- de fax van Consument van 15 mei 2017;
- de reactie van Verzekeraar op het verzoek van Consument van 15 mei 2017 om coulance.

Consument heeft desgevraagd haar keuze voor een bindende dan wel niet-bindende uitspraak niet kenbaar gemaakt. De Commissie stelt vast de uitspraak daardoor niet-bindend is.

Partijen zijn opgeroepen voor een telefonische hoorzitting op 6 juli 2016 en waren aldaar aanwezig.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar, welke een dochtermaatschappij is van ANWB, een autoverzekering met polisnummer X afgesloten voor haar [merk auto] (hierna: “de auto”). Het bouwjaar van de auto is 2008 en de cataloguswaarde is € 28.000,-. Op het polisblad staat met betrekking tot de dekking van de autoverzekering het volgende:

“

Verzekeringsgegevens inclusief dekking			
Basisdekking	: WA volledig casco	Verhaalsrechtsbijstand	: Verzekerd
WA	: € 2.500.000,00 Schade aan zaken	Vervangend Vervoer	: Europa
	: € 6.000.000,00 Schade aan personen	Eigen risico	: Zie voorwaarden
		Verplicht extra eigen risico	: € 0,00
3 jaar	: Ja		
Aanschafwaardegarantie		Aantal schadevrije jaren:	14
Accessoiredekking	: Verzekerd	Aantal B/M treden	: 15
Zekerheid voor inzittenden.”	: Verzekerd	No-claim korting	: 80,00%

- 2.2 Op de autoverzekering zijn de Voorwaarden ANWB Autoverzekering AUT AND (hierna: “de Voorwaarden”) van toepassing. In de Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende:

“Artikel 2 Waarop is de verzekering gebaseerd?

1. De gegevens die u ons heeft gegeven.
2. De polis die na acceptatie op basis van de door u gegeven antwoorden verstrekt is.
3. De algemene en bijzondere voorwaarden en de eventueel met u gemaakte afspraken (clausules) die bij de polis worden afgegeven.

(...)

Artikel 28. Volledig Casco

(...)

Vergoedingen

Wij vergoeden:

(...)

2. als de auto total loss is of bij diefstal van de gehele auto:

(...)

b. als de auto ouder is dan 1 jaar:

(...)

3. de marktwaarde als dit ontstaan is na 12 maanden na de

aankoopdatum van de auto, maar nooit minder dan de dagwaarde en nooit meer dan de cataloguswaarde;

(...)

d. als u gekozen heeft voor de 3 jaar aanschafwaardegarantie: de aanschafwaarde tot maximaal € 75.000,-.

U krijgt tot 3 jaar na aankoop van de auto de aanschafwaarde als u de

originele aankoopnota van een bij de Kamer van Koophandel ingeschreven autobedrijf aan ons geeft. Na 3 jaar ontvangt u de marktwaarde, maar nooit minder dan de dagwaarde en nooit meer dan de cataloguswaarde; (...)

5. accessoires:

In geval van accessoires: maximaal € 2.500,- per schadegebeurtenis zonder aftrek van eigen risico:

- a. de reparatiekosten;
- b. de aanschafwaarde, bij total loss en bij diefstal tot 1 jaar na aankoopdatum van de auto;
- c. de dagwaarde als de schade ontstaat na 1 jaar na de aankoopdatum van de auto.

Vervangend vervoer in Nederland` U krijgt vervangend vervoer als u uw auto in Nederland niet kunt gebruiken als gevolg van een in artikel 28.1 verzekerde schadegebeurtenis.

U krijgt vervangend vervoer:

(...)

2. bij total loss van de auto, tot maximaal 30 dagen;

(...)

Artikel 29. Accessoires (meeverzekerd als deze dekking op uw polisblad staat)

Bij de dekkingen Beperkt Casco of Volledig Casco zijn de accessoires tot maximaal € 2.500,- standaard verzekerd. Met deze aanvullende accessoiredekking zijn de accessoires in totaal verzekerd tot € 5.000,-.

(...)

Volledig casco

De accessoires zijn verzekerd als gevolg van een in geval van artikel 28 verzekerde schadegebeurtenis.

(...)

Als u gekozen heeft voor de 3 jaar aanschafwaardegarantie.

Wij vergoeden tot maximaal € 5.000,- per schadegebeurtenis zonder aftrek van eigen risico:

- a. de reparatiekosten;
- b. de aanschafwaarde, bij total loss en bij diefstal tot 3 jaar na aankoopdatum van de auto;
- c. de dagwaarde als de schade ontstaat na 3 jaar na de aankoopdatum van de auto en er sprake is van total loss of diefstal van de accessoires.”

2.3 Op 20 januari 2009 heeft Verzekeraar het volgende geschreven aan Consument:

“Vorige week heb ik telefonisch contact gehad met u over de autoverzekering. Hierop de aanpassingen ad. € 8000,- tot heden en € 4500,00 accessoires.

Het overzicht was ik u zou e-mailen heb ik nog niet ontvangen van de verzekeringsmaatschappij.

Hopelijk heb ik donderdag 22 januari bericht van hen.”

2.4 Op 6 februari 2009 heeft Consument het volgende geschreven aan Verzekeraar:

*“Ik heb (weer) post gekregen van ANWB ; zie kopie in bijlage.
Inmiddels heb ik € 35,86 aanvullend betaald in de hoop dat alles nu in orde is*

Mocht dit niet zo zijn wilt u mij dit laten weten?”

2.5 Op 10 februari 2009 heeft Verzekeraar gereageerd op het e-mailbericht van Consument en het volgende geschreven:

“Na contact te hebben gehad met Unigarant blijkt dat alles inderdaad rond is. De betalingen zijn allemaal volledig gedaan en verder heeft zij geen “opmerkingen” erbij staan.

Ik heb begrepen dat niet alles vlekkeloos is verlopen, onze excuses daarvoor en hopelijk is alles opgelost.”

2.6 Op 4 december 2009 heeft Consument het volgende geschreven aan Verzekeraar:

“Verwijzend naar onze telefoongesprekken. Als u kijkt in het dossier van mevrouw [naam medewerker X] dan kunt u vinden dat mijn auto kaal 28.000 euro heeft gekost met daarin nu plus 4500 accessoires en plus 8500,- euro aanpassingen voor mijn rolstoel / scootmobiel.

Ik heb een certificaat slip en griptraining behaald en vroeg mij af of dit nog kortingen geeft op de autoverzekering?

Wilt u e.e.a. nazoeken en aanpassen?

2.7 Op 6 december 2009 heeft Verzekeraar gereageerd op het e-mailbericht van Consument en het volgende geschreven:

*“Bedankt voor het doorgeven.
De aanpassingen worden doorgevoerd.*

Bij de autoverzekering geeft het geen verschil dat er trainingen o.i.d. zijn gevolgd.

Zoals eerder aangegeven is het niet nodig bepaalde keuringen e.d. door te sturen naar ons of Unigarant. De beperking op het rijbewijs zal ik doorgeven aan Unigarant.

Aanbetaling is niet nodig, u kunt het aangepaste bedrag thuis ontvangen.”

2.8 Op 2 februari 2011 heeft Consument het volgende geschreven aan Verzekeraar:

“Met verbazing ontving ik een brief incl. nieuw polisblad van mijn autoverzekering ‘dat er een wijziging zou zijn doorgevoerd’

De aanschafwaarde en de 3 jaar aanschafwaarde garantie is van dit polisblad verdwenen???

N.a.v. ons mailcontact en telefoongesprek ([naam medewerker BJ]) bevestig ik hierbij nogmaals dat ik **GEEN WIJZIGING** heb doorgegeven

Met advies en beslissing alles te laten zoals het was heb ik de nieuwe premie heb ik 1 dec. 2011 ook al aan u betaald

Ik snap er dus helemaal niks van & verzoek u e.e.a. na te kijken en gegevens te herstellen.”

2.9 Op 9 december 2011 heeft Verzekeraar gereageerd op de brief van Consument:

“Naar aanleiding van uw e-mail, berichten wij u het volgende.

Wij hebben de wijziging ongedaan gemaakt. U ontvangt binnen vijf werkdagen een bevestiging per post.”

2.10 Op 16 juli 2014 is Consument betrokken geraakt bij een aanrijding. Naar aanleiding van de aanrijding heeft [Naam Expertisebureau] in opdracht van Verzekeraar een expertise uitgevoerd. In het expertiserapport van 4 september 2014 staat onder meer het volgende:

“(…)

Gezien de omvang van de schade hebben wij deze vastgesteld op basis van totaal verlies.

Bij de waardevaststelling is rekening gehouden met een uitzonderlijk mooi en goed onderhouden voertuig. Het voertuig is uitgerust met aanpassingen voor het vervoer van een scootmobiel en een hond. In de post ‘componenten uitbouwen’ is opgenomen de dakventilator, 2^e accu en 220v systeem, folie ruiten, ruitschuifdeur, signalering en kastenwaren.

Wij rapporteren op basis van de dagwaarde, de poliswaarde (marktwaarde) is lager dan de dagwaarde.

Zie bijgaand totaal verlies rapport.

(…)

Met de verzekerde (consument] werd op 04-09-2014 telefonisch akkoord bereikt.

(…)

BEREKENING VAN DE SCHADE OP BASIS VAN DE DAGWAARDE

Bijkomende kosten incl. BTW:

componenten overbouwen	EUR 3.588,74
sidebars, hulpveren, stoelen,	EUR 907,50
trekhaak overbouwen	EUR 242,00
audio installatie overbouwen	EUR 121,00
lichtmetalen velgen	EUR 90,75

EUR 4949.99 +

	EUR 22199.99
Totale waarde incl. BTW	
Totale waarde excl. BTW	EUR 18347.10
Restwaarde incl. BTW	EUR 2450.00 –
Restwaarde excl. BTW	EUR 2024.79 –

Schadevergoeding excl. BTW	EUR 16322.31
BTW	EUR 3427.68 +

Schadevergoeding volgens Dagwaarde incl. BTW inc. BPM	EUR 19749.99

Schadevaststelling houdt geen verplichting van de maatschappij tot vergoeding in.”

- 2.11 Consument heeft het schadeherstelbedrijf [Naam Schadeherstelbedrijf] te Zwolle (hierna: [“naam“]) verzocht om een deel van de onderdelen van de auto te demonteren. [Naam Schadeherstelbedrijf] heeft de onderdelen gedemonteerd op 11 september 2014. [Naam Schadeherstelbedrijf] heeft voor het demonteren een bedrag van € 314,60 in rekening gebracht bij Consument. Consument heeft dit bedrag betaald aan [Naam Schadeherstelbedrijf].
- 2.12 Consument heeft op 16 september 2014 het volgende geschreven aan [Naam Schadeherstelbedrijf] te Zwolle:

“Woensdag 17 sept. Zullen de spullen van mijn auto, welke tot heden zijn gedemonteerd, worden opgehaald door derden, t.w.:

- Sidebars
- Hulpveren achter
- Kabelboom
- Rail t.b.v. scootmobiel, inclusief alle bouten
- Afneembare trekhaak

Zij hebben van mij een brief dat ik daar goedkeuring voor geef

Niet gedemonteerd is:

- Voorstoelen met armluning
- Wielen- / bandenset
- Vloerbetimmering laadruimte
- Zijwandbetimmering laadruimte

Op 03.09.2014 heeft de heer [naam expert], schade-expert van CED automotive met mij afgesproken dat mijn auto vanaf 22.09.2014 ter beschikking zou staan van de ‘opkoper’, welke meneer zich zonder naam meld bij mij als ‘opdam’

En ik baal ervan dat mijn geheime telefoonnummer aan deze meneer is gegeven

Mijn auto staat bij jullie dus, zoals ook de verzekering dat met mij heeft afgesproken, doe ik met jullie 'zaken'. Met jullie heb ik afgesproken dat mijn auto niet weggaat zonder dat ik het vrijwaringsbewijs heb!

Praktisch ligt mijn overschrijfbewijs elders en kan ik daar vóór a.s. vrijdag niet bij omdat de betreffende personen op vakantie zijn.

Kopie van mijn kenteken zal ik eerdaags aan jullie mailen

Kopie van het overschrijfbewijs volgt als ik die heb

Dan zou ik van jullie het originele vrijwaringsbewijs krijgen, er daarna zal ik het originele kenteken opsturen naar een adres wat ik van jullie krijg

Kunnen wij dat zo afspreken?"

- 2.13 Consument heeft op 19 september 2014 de eigendomspapieren van de auto afgegeven. Bij het ophalen van de auto door de opkoper is de auto gevrijwaard.
- 2.14 Verzekeraar heeft een bedrag van € 22.950,00 uitgekeerd aan Consument. Het bedrag is als volgt gespecificeerd in de brief van 14 september 2014:
- | product | dekking | soort schade | specificatie | bedrag |
|---------------------------------|----------------|---------------------|-------------------------------|---------------|
| ANWB
Personenautoverzekering | Casco | Voertuigschade | | € 22.200,00 |
| ANWB
Personenautoverzekering | Casco | Diversen | Voorschot
autohuurkosten." | € 750,00 |
- 2.15 Consument is het niet eens met de hoogte van de uitkering. Consument heeft daarom een klacht ingediend bij Verzekeraar. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.
- 2.16 Consument en Verzekeraar zijn tijdens de telefonische hoorzitting op 6 juli 2016 overeengekomen dat Verzekeraar een aanvullend bedrag van € 2.500,- aan Consument betaalt indien Consument aan de hand van een bewijsstuk heeft aangetoond dat [Naam Schadeherstelbedrijf] Consument heeft tegengewerkt in het verwijderen van accessoires uit haar beschadigde auto die bij [Naam Schadeherstelbedrijf] gestald was. Indien Consument niet in dit bewijs slaagt, zal Consument genoeg nemen met de reeds betaalde schadeuitkering en haar klacht intrekken. Consument heeft de vaststellingsovereenkomst hierover niet ondertekend.
- 2.17 Consument heeft als bewijs onder meer opnames van telefoongesprekken met Unigarant, [Naam Schadeherstelbedrijf] en de opkoper overgelegd.
- 2.18 Verzekeraar heeft in zijn brief van 2 februari 2016 aangegeven dat Consument niet heeft aangetoond dat [Naam Schadeherstelbedrijf] haar heeft tegengewerkt in het verwijderen van de accessoires. Verzekeraar heeft tevens verklaringen van medewerkers van [Naam Schadeherstelbedrijf] overgelegd. De heer [naam] van [Naam Schadeherstelbedrijf] heeft het volgende verklaard met betrekking tot het demonteren van de accessoires:

“Ik heb meerdere malen telefonisch en per mail contact met [consument] gehad over het uitbouwen van de accessoires.

Dit hebben wij ook voor haar verzorgd (niet alles wat mw gedemonteerd wilde hebben, was een mogelijkheid ivm deels gekit, betimmering en vloer)

Wij hebben zelfs akkoord gegeven aan haar zwager om op zaterdag (dan zijn wij gesloten) de invalideaanpassingen uit de auto te bouwen.

De zwager van [consument] is werkzaam bij een bedrijf wat gespecialiseerd is in auto aan te passen voor gehandicapten gebruik., vandaar dat hij het ook gedemonteerd heeft.

Ik begrijp het standpunt van mevrouw niet. Mevr. was niet tevreden over het voorstel van de expert, t.a.v. de dagwaarde en overbouwen accessoires, aangezien zij een bijzondere auto had. Ze wilde eerst verder onderzoeken hoe en wat.

Hierdoor is het voor ons niet mogelijk geweest om de accessoires op een eerder tijdstip uit te bouwen. Mocht de auto niet total loss gaan, of mevr. had besloten dat ze de auto wilde houden met behoud van restant, dan was uitbouwen sowieso geen optie geweest en was de schade waarschijnlijk hersteld. Het zou dubbele kosten met zich meebrengen om dan diezelfde delen dan weer in te moeten bouwen. Dit is ook aan haar verteld.

De gehele stagnatie heeft als oorzaak dat mw geen beslissing kon nemen omtrent wat er nu met de auto moest gebeuren.

Normaal wordt een total loss schade binnen 5 werkdagen afgewikkeld, maar hier heeft het 50 dagen geduurd. Zolang heeft mevr. ook een vervangende auto gehad.”

Mevrouw [naam] van [Naam Schadeherstelbedrijf] heeft het volgende verklaard met betrekking tot het afwikkelingsproces van de auto:

“Er is totaal geen tegenwerking geweest in het hele total loss afwikkelings proces van de auto van [consument].

Hierbij het tijdsplan van het dossier:

- 1. Schadedatum 16/07/2014 (woensdag)*
- 2. 17/07-2014 (donderdag) Binnenkomst auto bij [Naam Schadeherstelbedrijf] Zwolle middels afsleepdienst*
- 3. 21/07/2014 (maandag) fysieke expertise aangevraagd bij Unigarant ivm dreigend total loss*
- 4. 22/07/2014 (dinsdag) Expert geweest, neemt contact op met [consument] over de total loss afwikkeling.*
- 5. Total loss afwikkeling (5 werkdagen ivm opvragen biedingen etc)*
- 6. 01/08/2016 (vrijdag): voorstel expert voor dagwaarde aan verzekerde + een bedrag voor het overbouwen van de accessoires. Verzekerde heeft op dat moment vakantie en wil nadenken over het voorstel en de over te bouwen accessoires, (uitstel beslissing iom mw tot 26/08/2014) Wij hebben mw een voorstel voor een andere [merk auto] gedaan (verkoop bedrijfswagens), maar mw zag geen auto van haar gading binnen onze organisatie. Wij hebben met haar besproken dat wij de accessoires uit haar auto zouden halen, echter een aantal zaken kwamen niet in aanmerking voor demontage (lat om lat betimmering en vloerdelen laadruimte etc was deels gekit en niet heel uit de auto te krijgen). Wij hebben mw aangegeven dat het dan geen nut heeft om te doen, omdat het niet her te gebruiken is.*

PWat daadwerkelijk gedemonteerd is na opdracht van mw : sidebars/hulpveren/ afneembare trekhaak/kabelboom/rail tbv vastzetten scootmobiel.. Deze kosten zijn aan mw berekend zoals besproken, (demontage op 11/09/2014)

Wij hebben op geen enkel moment mw tegengewerkt inzake de afwikkeling/uitbouwen accessoires. Mw gaf opdracht voor een heel aantal zaken te onderzoeken, maar er was nog geen definitieve uitspraak over wat er nu met de auto ging gebeuren. Mw begrijpt de afwikkeling niet geheel. Ze dacht dat wij de auto zouden vrijwaren bij total loss en dat duurde haar allemaal veel te lang. Wij als schadeherstelbedrijf zijn geen partij in een total loss afwikkeling. De handelaar die het hoogste bod doet, ontvangt de toewijzing van de verzekeraar en deze vrijwaart de auto bij het ophalen van de auto.

Wij hebben mw aangegeven dat wij uiteraard bereid zijn al haar opdrachten uit te voeren, maar dat de kans bestond dat zij dan alle gemaakte uren voor eigen rekening zou krijgen. Het was verstandiger te wachten tot er duidelijkheid bestond over de verdere afwikkeling. Ik heb mevrouw een aantal malen uitgenodigd om de voortgang te bespreken, maar dit is er niet van gekomen . Alles verliep nagenoeg via mail. (verschillende mailadressen)

Mw. heeft ook aangegeven via [naam Schadeherstelbedrijf] dat zij niet op de hoogte gesteld is door de expert dat haar auto total loss was, echter op 1 augustus 2014 heeft de expert haar een voorstel gedaan voor dagwaarde etc. Zij was ook gepikeerd dat wij met de verzekeraar hebben gebeld hoe het zat met de door ons ingezette leenauto. (In totaal heeft mevrouw 50 dagen gebruik gemaakt van vervangend vervoer, 2 verschillende auto's ook nog op locatie bij mevrouw gebracht). Het is onze taak verzekerden te informeren op hun rechten bij total loss en/of herstel en Juist ter voorkoming van kosten voor verzekerden informeren wij bij verzekeraars wat de rechten zijn. De kosten van het vervangend vervoer zijn, na overleg Unigarant, door hen aan ons vergoed. Zoals reeds aangegeven is door ons alles in het werk gesteld om de afwikkeling zo snel mogelijk te laten verlopen.

Mw heeft op een later tijdstip (16/09/2014) opdracht gegeven de gedemonteerde goederen bij ons te laten ophalen door een derde partij.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een aanvullende vergoeding voor de accessoires en aanpassingen aan haar auto.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.1 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst bij de afhandeling van de schade aan de auto van Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft bij aanvang van de verzekering besproken dat zij haar auto, de aanpassingen en de ingebouwde accessoires in verband met haar handicap (aanvullend) wilde verzekeren. Consument heeft echter meerdere malen een onjuiste polis ontvangen. Hierover heeft Consument contact gehad met Verzekeraar en zij ging ervan uit dat de polis uiteindelijk juist was opgemaakt. Bij de schadeafhandeling van het ongeluk bleek dit niet het geval te zijn. Consument krijgt als vergoeding namelijk slechts de dagwaarde van de auto

uitgekeerd en bij de uitkering is geen rekening gehouden met het aanvullend verzekerd zijn voor de accessoires.

- De auto en accessoires zouden in totaal voor € 41.000,- zijn verzekerd in plaats van de door Verzekeraar aangegeven € 33.000,-. Consument heeft extra bijbetaald aan premie voor verhoging van de dekking van de accessoires.
- Verzekeraar brengt de autopremie tot 1 oktober 2014 in rekening, terwijl de auto per 16 juli 2014 total loss was. Ook heeft Consument vervangend vervoer gehad voor maximaal dertig dagen. Deze periode was te kort. Bovendien was het vervoer niet klaar om de hulphond van Consument en haar scootmobiel veilig te vervoeren.
- Consument heeft onder dwang van de opkoper getekend voor afstand van de auto. Consument is hierdoor niet (voldoende) in de gelegenheid gesteld om de accessoires te laten overbouwen. De auto is opgekocht, omdat wrak niet behouden mocht worden volgens de Voorwaarden. Consument heeft dit niet kunnen terugvinden in de Voorwaarden.
- Ten onrechte wordt gesteld dat de accessoires zijn meegegeven aan Consument en dat deze nog intact waren. De accessoires zijn niet meegegeven en waren beschadigd of total loss. De enige accessoires die Consument heeft meegekregen zijn de radio en navigatie. Ook heeft [Naam Schadeherstelbedrijf] enkel de rail voor de scootmobiel, de sidebars en trekhaak gedemonteerd. Consument heeft zelf de rekening moeten betalen van € 314,60 voor het demonteren. Consument dient nu een nieuwe auto aan te schaffen en daar ook de aanvullende accessoires in te laten plaatsen wat hoge kosten meebrengt.
- De schade-expert heeft wel een specificatie gegeven van de schadeposten in tegenstelling tot hetgeen Verzekeraar beweert.
- Consument heeft geen reactie op brieven haar brieven ontvangen.

Verweer Verzekeraar

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

- De auto inclusief accessoires en aanpassingen is altijd tegen de juiste waarde en op de juiste grondslag verzekerd geweest. Vanaf het begin van de autoverzekering is er altijd volledig WA casco dekking en Accessoire Dekking van toepassing geweest. De auto is gedurende de eerste drie jaar na aanschaf verzekerd geweest tegen de aanschafwaarde van € 28.000,00. Dit bedrag was ook de cataloguswaarde van de auto. De accessoires zijn verzekerd geweest voor € 5.000,-.
- In geval de auto ouder is dan 3 jaar en tevens total loss is, wordt er vergoed naar dagwaarde. Dit geldt op grond van de artikelen 28 en 29 van de Voorwaarden zowel voor de auto als voor de accessoires. Het totale schadebedrag is gebaseerd op de dagwaarde van de auto én de accessoires. Dit is Consument per brief van 14 september 2014 meegedeeld. De discussie of Consument voor het juiste bedrag is verzekerd, is niet ter zake doende. Het verzekerde bedrag dat op de polis staat, is van belang voor de aanschafwaardegarantie. Deze is niet van toepassing aangezien de auto ouder is dan drie jaar.
- De schade-expert heeft het expertiserapport conform de Voorwaarden opgesteld. Later heeft de schade-expert de dagwaarde verhoogd, omdat de auto in uitzonderlijk goede staat verkeerde. De schade-expert heeft niet nader gespecificeerd hoeveel de schade aan de accessoires is geweest, zodat dit een schatting blijft.

- Verzekeraar had geen schade uit hoeven keren voor de accessoires, omdat hier geen sprake was van totaalverlies. De schade-expert heeft uit coulance de waarde van de accessoires vastgesteld op de aanschafwaarde in plaats van de dagwaarde. De accessoires zijn uitgebouwd en in eigendom gebleven van Consument.
- Verzekeraar heeft contact opgenomen met [Naam Schadeherstelbedrijf] te Zwolle om na te gaan wat er precies is uitgebouwd aan accessoires. De opdracht tot demontage is gegeven door Consument zelf. Dit blijkt uit de e-mailcorrespondentie tussen [Naam Schadeherstelbedrijf] en Consument. Hieruit blijkt eveneens dat Consument voldoende in de gelegenheid is gesteld om de accessoires te laten demonteren.
- Voor zover de accessoires niet allemaal gedemonteerd zijn, is Consument niet benadeeld nu zij hiervoor eveneens een uitkering heeft ontvangen.
- Consument maakt niet duidelijk dat Verzekeraar de auto niet voldoende verzekerd zou hebben.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar een aanvullende vergoeding dient uit te keren voor de accessoires en aanpassingen aan de auto van Consument. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt als volgt.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat op grond van artikel 2 van de Voorwaarden het polisblad leidend is bij de vraag waarvoor de Verzekering dekking biedt. Niet is gebleken dat Consument met Verzekeraar andere afspraken met betrekking tot aanvullende dekking heeft gemaakt. Op het polisblad staat dat Consument drie jaar aanschafwaardegarantie heeft en de accessoires aanvullend verzekerd zijn. Ook staat op het polisblad vermeld dat de auto een cataloguswaarde heeft van € 28.000,-. Op grond van de artikelen 28 van de Voorwaarden vergoedt Verzekeraar na drie jaar de dagwaarde van de auto wanneer de auto total loss is. De schade-expert heeft de schade aan de auto, na vaststellen van totaalverlies, daarom correct vastgesteld op basis van de dagwaarde, omdat de auto ouder is dan drie jaar.
- 4.3 Wat betreft de accessoires vergoedt Verzekeraar op grond van artikel 29 van de Voorwaarden de dagwaarde als de schade ontstaat na drie jaar na de aankoopdatum van de auto en er sprake is van total loss van de accessoires. Verzekeraar vergoedt een bedrag tot maximaal € 5.000,-. De schade-expert heeft de schade voor de accessoires vastgesteld op basis van totaal verlies en op een bedrag van € 4.949,99. Verzekeraar heeft dit bedrag ook uitgekeerd aan Consument. Consument stelt echter dat zij niet voldoende in de gelegenheid is gesteld om de accessoires te laten demonteren. Verzekeraar heeft de stelling van Consument voldoende betwist. Uit de e-mailcorrespondentie tussen Consument en autoherstelbedrijf [Naam Schadeherstelbedrijf] volgt dat Consument de mogelijkheid heeft gehad om de accessoires te demonteren, maar dat niet alle accessoires gedemonteerd konden worden. Dit is eveneens besproken met Consument. Voor zover het demonteren van de accessoires mogelijk was, heeft Consument hiertoe ook de mogelijkheid voor gehad en ook gebruik van gemaakt. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument voldoende in de gelegenheid is gesteld om de accessoires te (laten) demonteren.

4.4 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal verder onbesproken blijven.

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.