

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-666 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op : 4 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Heinenoord Assuradeuren B.V., gevestigd te Heinenoord, verder te noemen
Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 10 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De auto van Consument is beschadigd geraakt nadat daarin is ingebroken. Consument verwijt Gevolmachtigde dat hij niet alle reparatiekosten van zijn auto heeft vergoed. Volgens Consument is geen sprake van totaal verlies, zodat Gevolmachtigde alle reparatiekosten moet vergoeden. Bij de beantwoording van de vraag of sprake is van totaal verlies moet het in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen begrip “dagwaarde van het motorrijtuig direct voor de schade” worden uitgelegd. De Commissie oordeelt dat de lezing van Consument een redelijke lezing is en concludeert dat geen sprake is van totaal verlies. Gevolmachtigde moet de gehele reparatiekosten vergoeden. De vordering wordt toegewezen.

1. 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 Gevolmachtigde met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 De tussenpersoon van Consument (hierna: ‘Tussenpersoon’) heeft op 11 februari 2016 een aanvraag voor een autoverzekering (hierna: ‘de Verzekering’) voor Consument bij Gevolmachtigde ingediend. In het aanvraagformulier heeft Tussenpersoon een dagwaarde van de te verzekeren auto van € 7.000,- vermeld. Bij e-mailbericht van diezelfde dag heeft Tussenpersoon aan Gevolmachtigde verzocht de dagwaarde te verhogen naar € 10.000,-.

2.2 Gevolmachtigde heeft bij e-mailbericht van 16 februari 2016 Tussenpersoon een aantal vragen gesteld met betrekking tot de verzekeringsaanvraag, waaronder de vraag: “*is de hogere dagwaarde aantoonbaar met een aankoopnota*”. Bij e-mailbericht van 17 februari 2016 heeft Tussenpersoon gereageerd op het e-mailbericht van Gevolmachtigde. Tussenpersoon is daarbij niet ingegaan op de vraag of de hogere dagwaarde kon worden aangetoond met een aankoopnota.

2.3 Op 22 februari 2016 heeft Gevolmachtigde een polisblad afgegeven. Op het polisblad is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“(…)

Gedekt risico	Verzekerd bedrag	Basispremie per 1 maand(en)
* W.A.		€ 104,20
Schade aan zaken	€ 2.500.000,00	
Schade aan personen	€ 6.000.000,00	
* Beperkt casco	€ 7.000,00	€ 25,73
Eigen risico inclusief BTW	€ 135,00	
* Schadeverzekering Op- Inzittenden	€ 500.000,00	€ 3,00

(…)”

2.4 Op de Verzekering zijn de ‘Bijzondere Voorwaarden Cascoverzekering Motorrijtuigen, Pakket Noord-Holland, versie 03-2013’ (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“(…)”

Artikel 5
Schadevergoeding (herstelkosten en totaal verlies)

In geval van beschadiging van het motorrijtuig worden vergoed

- a.** de herstelkosten, tenzij er sprake is van totaal verlies van het motorrijtuig.

Er is sprake van totaal verlies van het motorrijtuig als de herstelkosten hoger zijn dan het verschil tussen de dagwaarde van het motorrijtuig direct voor de schade en de waarde van de restanten direct na de schadegebeurtenis.

Indien er sprake is van totaal verlies vergoeden wij de dagwaarde tot maximaal het verzekerde bedrag, onder aftrek van de waarde van de restanten.

(…)”

2.5 Op enig moment is ingebroken in de auto van Consument waarbij zijn auto is beschadigd. Consument heeft hiervan melding gemaakt bij Gevolmachtigde. Naar aanleiding van de schademelding heeft Gevolmachtigde een schade-expert ingeschakeld om de schade vast te stellen.

- 2.6 Bij e-mailbericht van 10 juni 2016 heeft Gevolmachtigde aan Tussenpersoon medegedeeld dat hij een bedrag van € 5.213,25 aan Consument zal overmaken. Bij e-mailbericht van 13 juni 2016 heeft Gevolmachtigde Tussenpersoon vervolgens bericht dat hij in tegenstelling tot hetgeen vermeld is in het e-mailbericht van 10 juni 2016 een bedrag van € 3.255,- aan Consument zal overmaken. In zijn e-mailbericht schrijft Gevolmachtigde voorts het volgende:

“(…)

Bij controle is geblekend dat de auto voor € 7.000 dagwaarde verzekerd is. Wij hebben in februari om aanvullende informatie verzocht inzake de verhoogde waarde , waarna wij zouden beoordelen of wij een hogere dagwaarde zouden accepteren , maar deze is nooit ontvangen.

Vandaar dat de verzekerde waarde nog steeds op € 7.000 stond.

De expert heeft voor de beschadigde auto biedingen van € 3.610 ontvangen.

Wij zullen dus € 7.000,00 minus restantwaarde € 3.610,00 minus eigen risico € 135,00 = € 3.255,00 overmaken aan verzekerde.

“(…)”

- 2.7 Diezelfde dag heeft Tussenpersoon namens Consument bezwaar aangetekend tegen het standpunt van Gevolmachtigde. In zijn e-mailbericht schrijft Tussenpersoon het volgende:

“(…)

De schade-expert heeft bepaald dat de auto niet total loss is, de dagwaarde is vastgesteld op € 9.000,-.

De casco verzekering is een premier risque dekking, u kunt geen regel voor onderverzekering toepassen.

Volgens de polis zal er maximaal € 7.000,- worden uitgekeerd, de herstellkosten van € 5.213,25 vallen daarbinnen.

Conform de voorwaarden zult u de herstellkosten van € 5.213,25 moeten uitkeren.

U past nu de poliswaarde toe als dagwaarde. Keren jullie dan bij diefstal ook € 7.000,- uit wanneer de dagwaarde lager blijkt te zijn?

Verzekerde heeft bij de aanvraag van de verzekering zelf aangegeven dat de waarde van de auto hoger is dan € 7.000.

Hij was bereid meer premie te betalen voor een poliswaarde van €10.000.

Jullie vroegen vervolgens om een aankoopnota, om de waarde aan te tonen. Er was geen aankoopnota zo'n bedrag beschikbaar, verzekerde heeft de auto gekocht voor een zeer goede prijs (lager dan de dagwaarde). Zonder deze nota waren jullie niet bereid de poliswaarde te verhogen.

Ik kan me overigens niet voorstellen dat een verzekerde waarde van € 9.000,- niet geaccepteerd zou zijn.

Vriendelijk verzoeken wij u om aanvullend € 1958,25 aan verzekerde over te maken.

“(…)”

- 2.8 Bij e-mailbericht van 16 juni 2016 heeft de door Gevolmachtigde ingeschakelde schade-expert aan Tussenpersoon medegedeeld dat hij de dagwaarde van het voertuig heeft vastgesteld op € 9.000,-.

2.9 Gevolmachtigde heeft bij e-mailbericht van 1 juli 2016 aan Tussenpersoon medegedeeld dat hij zijn standpunt handhaaft. In zijn e-mailbericht schrijft Gevolmachtigde het volgende:

“(…)

Bij de aanvraag in februari is er voor het hogere verzekerde bedrag van € 10.000,- om onderbouwing hiervan gevraagd. Daar is geen reactie op gekomen. Ook is er geen ingevuld en ondertekende aanvraagformulier opgestuurd en is er zelfs een voorbehoud van acceptatie aangegeven.

De polis is dus onder voorbehoud geaccepteerd voor een bedrag van € 7.000,00.

De voorwaarden geven aan dat bij totaalverlies de dagwaarde tot maximaal het verzekerde bedrag, onder aftrek van de waarde van de restanten wordt vergoed.

De schade valt daar dan wel binnen, maar uitgaand van het bedrag van € 7.000 en een restantwaarde € 3.610 dan vallen de herstellkosten er niet binnen.

Wij hebben de schade dus naar onze mening terecht op basis van totaal verlies afgewikkeld.

(…)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van € 1.958,25, zijnde de reparatiekosten verminderd met het eigen risico (in totaal € 5.213,25) minus het reeds door Gevolmachtigde uitgekeerde bedrag (€ 3.255,-).

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Gevolmachtigde is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Ondanks verzoeken daartoe van Consument ten tijde van de aanvraag van de Verzekering, heeft Gevolmachtigde de dagwaarde van de auto niet verhoogd naar € 10.000,-. Gevolmachtigde heeft de dagwaarde bepaald aan de hand van de (standaard) cataloguswaarde, waarbij geen rekening is gehouden met de extra opties in de auto. Volgens Consument zou het verzekerd bedrag € 10.000,- moeten bedragen.
- Er is geen sprake van totaal verlies, zodat de gehele reparatiekosten moeten worden vergoed. Op grond van artikel 5 onder a van de Voorwaarden moet aan de hand van de door de expert vastgestelde dagwaarde – en niet op basis van de verzekerde waarde – worden beoordeeld of de schade kan worden afgehandeld op basis van totaal verlies. De schade-expert heeft op basis van de dagwaarde bepaald dat de auto niet total loss kan zijn.

Verweer Gevolmachtigde

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

- Bij aanvraag van een autoverzekering wordt de dagwaarde van een voertuig door Gevolmachtigde opgevraagd bij VWE. Aan de hand van de cataloguswaarde, leeftijd, merk en type wordt een realistische dagwaarde gegeven. Als de daar verkregen waarde afwijkt van bijvoorbeeld de prijs die verzekerde heeft betaald, wordt de verzekerde in de gelegenheid gesteld de door hem opgegeven dagwaarde aan te tonen. Verzekerde heeft ondanks het door Gevolmachtigde gedane verzoek daartoe de door hem gestelde dagwaarde niet bewezen.
- Consument heeft op grond van het indenniteitsbeginsel geen recht op een aanvullende vergoeding.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beantwoording ligt de vraag voor of Consument recht heeft op vergoeding van alle reparatiekosten.
- 4.2 In artikel 5 onder a van de Voorwaarden is bepaald dat bij beschadiging van een motorrijtuig de herstelkosten worden vergoed, tenzij sprake is van totaal verlies van het motorrijtuig. Volgens deze bepaling is sprake van totaal verlies van het motorrijtuig indien de herstelkosten hoger zijn dan het verschil tussen de dagwaarde van het motorrijtuig direct voor de schade en de waarde van de restanten direct na de schadegebeurtenis.
- 4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat geen sprake is van totaal verlies, zodat Gevolmachtigde de herstelkosten moet vergoeden. Hij heeft hiertoe aangevoerd dat de herstelkosten niet hoger zijn dan het verschil tussen de dagwaarde van het motorrijtuig direct voor de schade en de waarde van de restanten direct na de schadegebeurtenis. Voor de dagwaarde van het motorrijtuig direct voor de schade moet volgens Consument worden uitgegaan van de door de schade-expert van Gevolmachtigde vastgestelde dagwaarde, te weten € 9.000,-. Gevolmachtigde is daarentegen van mening dat wel sprake is van totaal verlies en is bij de berekening van de dagwaarde direct voor de schade uitgegaan van een bedrag van € 7.000,-, zijnde de verzekerde waarde.
- 4.4 Aan de orde is derhalve de vraag hoe het begrip “dagwaarde van het motorrijtuig direct voor de schade” moet worden uitgelegd. Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is bepalend hetgeen partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten, het zogenoemde Haviltex-criterium (HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend. Een bijzondere omstandigheid in deze is dat de uit te leggen bepaling is opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden waarover niet onderhandeld is. In een dergelijk geval dienen de verzekeringsvoorwaarden in beginsel objectief te worden uitgelegd. Vergelijk r.o. 16 van Gerechtshof Leeuwarden 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280.

- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie is in het licht van het voorgaande de lezing van Consument, inhoudende dat voor “de dagwaarde van het motorrijtuig direct voor de schade” moet worden uitgegaan van de door de expert vastgestelde dagwaarde, te weten € 9.000,- een redelijke lezing. Dit brengt mee dat op grond van de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek in het midden kan blijven of de lezing van Consument de enige mogelijke lezing is of dat er ook andere mogelijke lezingen denkbaar zijn. Zie ook GC Kifid 2015-225 r.o. 5.3. Op grond van de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek prevaleert een voor consument meest gunstige redelijke lezing in geval meerdere lezingen mogelijk zijn. Indien Gevolmachtigde bij de vraag of sprake is van totaal verlies had willen uitgaan van de verzekerde waarde in plaats van de dagwaarde, dan wel de dagwaarde had willen maximeren tot het verzekerde bedrag zoals beschreven in de laatste alinea van artikel 5 onder a van de Voorwaarden, dan lag het op zijn weg dit ook voor de bepaling over totaal verlies letterlijk op te nemen.
- 4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Gevolmachtigde is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst en dat hij gehouden is de (gehele) reparatiekosten minus het eigen risico aan Consument te vergoeden. Nu Gevolmachtigde reeds een bedrag van € 3.255,- aan Consument heeft vergoed, dient dit bedrag in mindering te worden gebracht op het nog aan Consument te betalen bedrag zodat een te vergoeden bedrag van € 1.958,25 resteert.
- 4.7 Voor zover Consument nog stelt dat de verzekerde waarde bij aanvang van de Verzekering op € 10.000,- had moeten worden gesteld, merkt de Commissie op dat de hoogte van het verzekerd bedrag niet meer relevant is nu geen sprake is van totaal verlies, zodat dit klachtonderdeel geen verdere bespreking behoeft.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.958,25.

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.

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.