

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-785
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. L.M.P. Jacobs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak : 23 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Uitleg polisvoorwaarden. Partijen zijn verdeeld over de uitleg van de verzekeringsvoorwaarde dat een bedrijf moet zijn aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie alleen geldt bij conflicten over reparaties van onderdelen van auto's of voor alle conflicten over het kopen, repareren, vervoeren of verzekeren van een auto. De Commissie overweegt dat voor een normaal geïnformeerde consument de betreffende bepaling niet anders kan worden uitgelegd dan dat het aangesloten zijn bij een onafhankelijke geschillencommissie voor de gehele bepaling geldt. Iedere andere uitleg zou impliceren dat bij andere conflicten dan over reparaties, verzekeringnemers niet gebonden zijn aan bedrijven die aangesloten zijn bij een onafhankelijke geschillencommissie. Dat kan objectief bekeken geenszins de bedoeling zijn. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument d.d. 17 april 2017;
- het verweerschrift van Uitvoerder van 25 juli 2017, waarin hij verwijst naar het standpunt dat hij eerder in zijn interne klachtprocedure heeft ingenomen;
- de repliek van Consument d.d. 23 augustus 2017 waarin hij verwijst naar eerdere reacties richting Verzekeraar.

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 Consument heeft een Univé verzekeringspakket afgesloten bij Verzekeraar. Deze verzekering is geadministreerd onder polisnummer [nummer]. Eén van de onderdelen van dit pakket is een Autoverzekering Select voor de [merk en type auto] in bezit van Consument (hierna: 'het Voertuig').

- 2.2 In artikel 11.5.2 van de voorwaarden voor deze Autoverzekering Select (versie 2) (hierna: 'de Voorwaarden') is onder meer opgenomen:

In artikel 11.5.2:

Wij helpen u bij conflicten over het kopen, repareren, vervoeren of verzekeren van uw auto. Wij helpen u ook als het conflict gaat om de onderdelen hiervan. Dit geldt als het bedrijf aangesloten is bij een onafhankelijke geschillencommissie.

In artikel 11.6:

U bent niet verzekerd:

-
- *Als u zonder onze toestemming een andere deskundige opdracht geeft uw conflict te behandelen.*

- 2.3 Consument heeft bij Uitvoerder een verzoek tot rechtshulp ingediend omtrent een geschil over de uitvoering van spuitwerkzaamheden door [naam bedrijf] aan het Voertuig. Uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen op basis van de Voorwaarden stellende dat rechtshulp niet wordt verleend wanneer het schadeveroorzakend bedrijf niet is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie zoals BOVAG of FOCWA. Consument heeft zich hierover meermaals beklagd bij Uitvoerder. Dit heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

Tijdens de interne klachtenprocedure heeft Uitvoerder aan Consument aangeboden coulanchehalve de zaak te laten behandelen door één van de eigen juristen, onder de voorwaarde af te zien van vrije advocaatkeuze en toegang tot de geschillencommissie. Verzekeraar geeft hierbij het volgende aan:

'Ik begrijp uw interpretatie. De zin: 'Dit geldt als het bedrijf aangesloten is bij een onafhankelijke geschillencommissie' slaat op het hele artikel 11.5.2. Dit had echter duidelijker kunnen zijn.'

Consument heeft dit verzoek afgewezen, omdat hij reeds een advocaat had ingeschakeld. Partijen zijn er niet in geslaagd samen tot een oplossing te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument wenst een bedrag van EUR 9.339 door Uitvoerder vergoed te zien alsmede de wettelijke rente over dit bedrag ingaande per 20 maart 2017. Dit bedrag bestaat uit schade aan het Voertuig en advocaatkosten.
- 3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering stelt Consument dat:
- i. de 3^e volzin van voorwaarde 11.5.2 uitsluitend ziet op de 2^e volzin van het betreffende artikel: 'dit' in enkelvoud in de 3^e volzin van voorwaarde 11.5.2. kan maar verwijzen naar één zin, de voorafgaande 2^e volzin.
 - ii. uit het coulanche aanbod van Uitvoerder blijkt dat ook voor Uitvoerder helder is dat Consument recht heeft op dekking.

- iii. de contraproferentem-regel van toepassing is, waardoor in geval een verzekeringsvoorwaarde voor meerderlei uitleg vatbaar is, de voor een consument meest gunstige uitleg van deze verzekeringsvoorwaarde leidend is.

Verweer Uitvoerder

- 3.3 Uitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument gaat er ten onrechte vanuit dat de regel dat een bedrijf moet zijn aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie alleen geldt bij conflicten over het repareren van onderdelen van een auto. Deze regel geldt voor alle conflicten.
 - Deze verzekeringsvoorwaarde is binnen de branche rechtsbijstand zonder meer gebruikelijk en niet onredelijk.
 - Consument heeft zonder overleg met Uitvoerder een advocaat ingeschakeld. Op basis van de 2e bullet van verzekeringsvoorwaarde artikel 11.6. is vergoeding van de advocaatkosten door Verzekeraar in die situatie niet aan de orde.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Uitvoerder gehouden is dekking te verlenen aan Consument, althans of Uitvoerder gehouden is het door Consument gevorderde bedrag te vergoeden.
- 4.2 Partijen verschillen van mening over de vraag of het aangesloten zijn bij een onafhankelijke geschillencommissie een vereiste is voor het verkrijgen van dekking in de onderhavige situatie. Daarover geeft de Commissie in het hiernavolgende een oordeel.
- 4.3 Voor de uitleg van voorwaarden, waaronder 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 gaat in de eerste plaats om de bedoeling van partijen. Dit vloeit voort uit de een uitspraak van de Hoge Raad van 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex).
- 4.4 Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend. Bij de uitleg moet rekening worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid kan zijn dat het gaat om voorwaarden waarover niet onderhandeld is tussen partijen. Dat is aan de orde in het geschil tussen Consument en Uitvoerder. Onder voornoemde omstandigheden moeten de voorwaarden in beginsel objectief worden uitgelegd. De Commissie verwijst naar randnummer 16 van een arrest van het Gerechtshof Leeuwarden van 3 augustus 2010 (ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280).
- 4.5 De Commissie overweegt dat de inhoud van artikel 11.5.2 niet anders bedoeld kan zijn dan dat de 3^e volzin van het artikel van toepassing is op beide voorgaande volzinnen.

Iedere andere uitleg zou impliceren dat voor alle geschillen over het kopen, repareren, vervoeren of verzekeren van de auto verzekeringnemers niet gebonden zijn aan bedrijven die zijn aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie en dat deze laatste eis alleen geldt bij een conflict over onderdelen hiervan. Dat kan objectief bekeken geenszins de bedoeling zijn. Voor een normaal geïnformeerde consument kan de onderhavige voorwaarde niet anders worden uitgelegd dan dat het aangesloten zijn bij een onafhankelijke geschillencommissie voor de gehele bepaling geldt.

- 4.6 Nu overwogen wordt dat voor de interpretatie van artikel 11.5.2 van de Voorwaarden maar één mogelijke lezing bestaat, is de bepaling duidelijk. Voor toepassing van de contra-proferentem regel uit artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is dan geen plaats. Zie ook GC Kifid 2015-225 bij randnummer 5.3.
- 4.7 Tussen partijen staat niet ter discussie dat het door Consument ingeschakelde spuitbedrijf niet is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie.
- 4.8 Consument heeft daarmee niet voldaan aan het vereiste voor dekking in artikel 11.5.2 van de Voorwaarden. Met inachtneming daarvan concludeert de Commissie dat Uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand heeft mogen afwijzen. De klacht van Consument is derhalve ongegrond en de Commissie wijst de vorderingen van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vorderingen van Consument af.

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.