KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-174
d.d. 12 juni 2012
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden, en
mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Motorrijtuigverzekering. Consument heeft ruitschade aan zijn auto. De verzekeraar heeft de claim afgewezen op de grond dat het herstel niet is uitgevoerd door een met haar samenwerkend schadeherstelbedrijf. Consument vindt de informatie over de schadeafhandeling onduidelijk geformuleerd en voor verkeerde interpretatie vatbaar. De Commissie oordeelt dat de tekst voldoende duidelijk is en wijst de vordering af.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument op 16 augustus 2011 ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene met bijlagen van 30 oktober 2011;
- de repliek van Consument van 17 november 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 5 december 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid. De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 april 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft sinds 24 juli 2006 een autoverzekering bij Aangeslotene voor zijn Porsche. Op grond van die verzekering was hij onder meer verzekerd tegen ruitschade.

2.2 Op 22 oktober 2007 is schade ontstaan aan een ruit van de Porsche. Diezelfde dag heeft Consument de Porsche naar het Z gebracht om de schade te laten herstellen en de schade bij Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft de schade ad € 1.372,11 nadien rechtstreeks aan het Z betaald.

2.3 Bij brief van 30 oktober 2007 heeft Aangeslotene Consument een offerte, vergezeld van een brochure, toegezonden voor de X Autoverzekering. In de brochure staat ten aanzien van de schadeafhandeling:

"**Gemakkelijke schade-afhandeling**
Bij schade is één telefoontje voldoende. U kunt uw schade 24 uur per dag, 7 dagen in de week, bij ons melden. De reparatie van uw auto gebeurt bij een met Y samenwerkend schadeherstelbedrijf. (…)."

2.4 Consument heeft de offerte op 5 november 2007 ondertekend en aan Aangeslotene geretourneerd.

2.5 Bij brief van 14 november 2007 heeft Aangeslotene Consument de polis en verzekeringsvoorwaarden toegezonden. Daarnaast heeft zij in de brief vermeld dat op de verzekering een wijziging is aangebracht. Voor zover van belang staat in de brief het volgende:
"Graag maken wij u nog attent op het volgende. Bij de X Autoverzekering wordt uw auto, in geval van schade, gerepareerd door een met [Aangeslotene] samenwerkend herstelbedrijf. De reparatie gebeurt als dit mogelijk is met gebruikte originele onderdelen. De nota wordt rechtstreeks door [Aangeslotene] aan het schadeherstelbedrijf betaald. U ontvangt geen schadevergoeding."

2.6 en Bij brief van 19 november 2007 heeft Aangeslotene Consument een aangepaste polis de groene kaart toegestuurd. Op het polisblad staat onder meer ten aanzien van de rubriek 'Ruit':
"De ruiten van de auto zijn verzekerd in geval van beschadiging en/of breuk mits schadeherstel plaatsvindt bij een met [Aangeslotene] samenwerkende autoruitreparateur."

Verder vermeldt, voor zover van belang, de groene kaart:
"Heeft u schade ? Belt u dan altijd onze Schade Service:
(…)

De reparatie van de verzekerde schade kan uitsluitend uitgevoerd worden door een met [Aangeslotene] samenwerkend schadeherstelbedrijf. (…)."

2.7 De verzekering is per 1 december 2007 ingegaan.

2.8 Op of omstreeks 20 augustus 2010 is weer schade ontstaan aan een autoruit van de Porsche. Consument heeft de schade diezelfde dag door het Z laten repareren.

2.9 Bij brief van 20 oktober 2010 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij de factuur ad € 1.357,79 van het Z niet zal voldoen omdat hij de schade niet heeft laten herstellen door een met haar samenwerkend schadeherstelbedrijf.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van zijn schade, door hem begroot op een totaalbedrag van € 1.942,79. Dit bedrag heeft betrekking op de volgende schadeposten:

- Factuur van het Z (€ 1.357,79) te vermeerderen met wettelijke rente (€ 55,-);
- Kosten van rechtsbijstand (€ 480,-);
- Procedurekosten (€ 50,-).

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument stelt dat hij er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat hij de in 2010 ontstane ruitschade, net als in 2007, kon laten repareren door het Z. Ter onderbouwing voert hij aan dat de tekst in de door Aangeslotene verstrekte informatie onduidelijk is en voor meerdere interpretaties vatbaar. Als gevolg hiervan en doordat Aangeslotene het Z in 2007 wel rechtstreeks voor het herstel van de ruitschade van
22 oktober 2007 had betaald, stelt Consument ervan uit te zijn gegaan dat het Z met Aangeslotene samenwerkte en dat hij aldus de schade door dit bedrijf kon laten repareren. Tot slot stelt Consument voor dat Aangeslotenen hem tenminste het bedrag zou vergoeden dat zij anders aan een samenwerkend schadeherstelbedrijf zou hebben voldaan, aangezien zij dat bedrag bij een juiste melding ook verschuldigd zou zijn geweest.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
- Aangeslotene stelt dat zij Consument er zowel voor als na het sluiten van de autoverzekering voldoende duidelijk op heeft gewezen dat bij schade de Schade Service gebeld dient te worden en dat ruitschade alleen wordt vergoed als het herstel plaatsvindt bij een met haar samenwerkend schadeherstelbedrijf. Zij wijst in dit verband op de informatie in de offerte, de brochure, het polisblad en de groene kaart. Dat Consument desondanks een verkeerde aanname heeft gedaan met betrekking tot de afwikkeling van de ruitschade kan volgens Aangeslotene haar niet worden aangerekend.

4. Beoordeling

4.1 Naar aanleiding van het over en weer gestelde en hetgeen door partijen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.2 Aan de orde is de vraag of Aangeslotene de schadeclaim van Consument in redelijkheid heeft kunnen afwijzen op de grond dat Consument de schade niet heeft laten herstellen door een met haar samenwerkend schadeherstelbedrijf. Consument ontkent dit en stelt dat Aangeslotene hem niet duidelijk heeft geïnformeerd dat de schade voortaan alleen zou worden vergoed als deze zou worden hersteld door een schadeherstelbedrijf dat door haar was geselecteerd. Aangeslotene heeft dit gemotiveerd betwist.

4.3 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene Consument bij brief van 14 november 2007 expliciet heeft geïnformeerd dat zij de autoverzekering heeft gewijzigd en dat die wijziging meebrengt dat de schade aan de auto moet worden gerepareerd door een met haar samenwerkend schadeherstelbedrijf. Daarnaast stelt de Commissie vast dat Aangeslotene ook in de offerte, polis en groene kaart heeft vermeld dat (ruit)schade uitsluitend wordt vergoed indien het schadeherstel plaatsvindt bij een met haar samenwerkende (autoruit)reparateur. De Commissie is met Aangeslotene van oordeel dat de tekst in genoemde documenten duidelijk is en niet voor meerdere uitleg vatbaar. Consument had daar redelijkerwijs uit moeten begrijpen dat hij de schade eerst bij Aangeslotene moest melden om vervolgens de Porsche in overleg met Aangeslotene ter reparatie af te geven bij een door haar geselecteerd bedrijf. Vaststaat dat Consument dit niet heeft gedaan en in plaats daarvan de schade zonder tussenkomst van Aangeslotene heeft laten repareren door het Z.

4.4 Anders dan Consument verzoekt kan Aangeslotene ook niet gehouden worden in elk geval het bedrag aan hem te vergoeden dat zij bij een juiste melding aan een samenwerkend schadeherstelbedrijf zou hebben voldaan. Aangeslotene heeft terecht betoogd dat het aannemen van een dergelijke vergoedingsplicht zich niet verdraagt met de aard van de door haar aangeboden X Autoverzekering. Deze verzekering kenmerkt zich door het feit dat Aangeslotene, door vaste afspraken te maken met herstelbedrijven over de uit te voeren reparaties, de verzekering tegen een lagere premie kan aanbieden. Indien het Consument(en) desalniettemin alsnog vrij zou staan ervoor te kiezen schadereparaties door een (ander) bedrijf van zijn/hun keuze te laten uitvoeren, kan Aangeslotene aan de samenwerkende schadeherstelbedrijven geen concrete toezeggingen meer doen over de aantallen te verrichten reparaties, met als gevolg dat zij minder goed in staat zal zijn prijsafspraken te maken en zij de X Autoverzekering niet meer tegen de lagere premie zal kunnen aanbieden.

4.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.