

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0378

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. F.M.M.L. Flesken, secretaris)

Datum uitspraak	17 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Aansprakelijkheidsverzekering. De consument heeft zijn dochter helpen verhuizen. Daarvoor heeft hij een busje geleend. Met dat busje is hij per ongeluk tegen een andere auto aangereden. De consument heeft in dit verband een beroep gedaan op zijn aansprakelijkheidsverzekering. De verzekeraar echter heeft de verzekeringsclaim van de consument afgewezen, omdat in de verzekeringsvoorwaarden staat dat schade veroorzaakt 'met, door of aan een motorrijtuig dat u in eigendom heeft, bezit, houdt, bestuurt of gebruikt, niet verzekerd is'. De consument vindt dat de verzekeraar zo nodig coulance halve dekking moet verlenen. Hij wijst op teksten die op de website van de verzekeraar staan; de verzekering zou dekking bieden bij het per ongeluk beschadigen van spullen van een ander en ook bij schade toegebracht tijdens een vriendendienst. Volgens de consument is er dekking onder de rubriek 'Vriendendienst' in de verzekeringsvoorwaarden. De commissie is van oordeel dat de door de consument geclaimde schade niet onder de dekking valt en dat dit ook niet valt af te leiden op basis van de informatie op de website. Daarnaast bestaat geen recht op een uitkering uit coulance. De vordering van de consument wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 26 november 2021 heeft de consument als bestuurder van een door hem geleend busje de geparkeerde auto (een Volkswagen Golf) van een ander beschadigd. De consument had het busje geleend. Hij hielp zijn dochter, die aan een studie begon, met verhuizen.
- 2.2 De consument heeft aansprakelijkheid voor de schade erkend. Hij is het ook eens met de hoogte van de schade: 1.925,45 euro.
- 2.3 De (gevolmachtigde van de) verzekeraar van de eigenaar van het busje heeft het genoemde bedrag overgemaakt aan de eigenaar van de Volkswagen Golf. De consument is vervolgens, zo begrijpt de commissie, door de eigenaar van het busje aansprakelijk gesteld. Het bedrag moest worden terugbetaald aan de (gevolmachtigde van de) verzekeraar van de eigenaar van het busje om een terugval in het bonus-malussysteem (en daarmee een premieverhoging) te voorkomen.
- 2.4 De consument heeft vervolgens een beroep gedaan op de particuliere aansprakelijkheidsverzekering die per 1 april 2014 bij de verzekeraar loopt. Daarop zijn volgens het polisblad de verzekeringsvoorwaarden met nummer 3016 van toepassing. De consument heeft om een uitkering uit coulance verzocht.
- 2.5 De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen en heeft geen uitkering uit coulance verstrekt. Volgens de verzekeraar valt de schade niet onder de dekking. De verzekeraar heeft verwezen naar art. 2.1.5 van de verzekeringsvoorwaarden, waarin bepaald is dat schade veroorzaakt met, door of aan een motorrijtuig dat u in eigendom heeft, bezit, houdt, bestuurt of gebruikt, niet verzekerd is.
- 2.6 De consument is het niet eens met het standpunt van de verzekeraar. Hij heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert een bedrag van € 1.925,-. De consument voert aan dat hij ervan uitging goed verzekerd te zijn. Hij wijst in dit verband op bepaalde teksten op de website van de verzekeraar:
 - “Onze aansprakelijkheidsverzekering vergoedt schade als je per ongeluk iemand verwondt of spullen van een ander beschadigt.”
 - “Met de aansprakelijkheidsverzekering voorkom je nare financiële verrassingen.”
 - “(...) een ongeluk zit in een klein hoekje.”

De consument geeft aan dat het de eerste keer is dat hij een serieus beroep doet op de aansprakelijkheidsverzekering.

Hij vindt het, in het licht van de genereuze indruk die de website wekt, wat flauw dat de verzekeraar een beroep doet op een bepaling verstopt in de kleine lettertjes. Volgens de consument zou het de verzekeraar sieren als hij de schade (deels) uit coulance zou vergoeden. Hierbij wijst de consument erop dat hij de schade netjes heeft afgehandeld met de eigenaar van de Volkswagen Golf. Het gaat volgens de consument om een uitzonderlijk schadegeval.

- 2.8 Volgens de consument bestaat er dekking op grond van art. 2.1.1 ('Vriendendienst') van de verzekeringsvoorwaarden. De consument wijst in verband hiermee naar wat op het 'Informatiedocument over het verzekeringsproduct' (de verzekeringskaart) van de verzekeraar staat. Daar staat onder het kopje "Wat is verzekerd?": "Schade tijdens een vriendendienst".

Het verweer

- 2.9 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie vindt het vervelend voor de consument, maar zij moet zijn vordering afwijzen. Vervelend, omdat de schade per ongeluk is veroorzaakt, toen de consument zijn dochter hielp met verhuizen (een grote stap in haar leven), en omdat de consument inderdaad de schade keurig heeft afgewikkeld met de eigenaar van de geparkeerde auto. Vervelend bovendien, omdat de consument aangeeft dat het voor het eerst is dat hij een serieus beroep doet op zijn aansprakelijkheidsverzekering.
- 3.2 De commissie legt hierna uit waarom zij de vordering moet afwijzen.

Teksten op de website van de verzekeraar; art. 2.1.5 van de verzekeringsvoorwaarden

- 3.3 De website van de verzekeraar hanteert inderdaad – de consument wijst daar op zich terecht op – een aantal teksten waaruit afgeleid zou kunnen worden dat schades zoals veroorzaakt door de consument onder de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering vallen. Daar staat echter tegenover dat op de website tevens vermeld staat: "Aansprakelijkheid voor schade door of met jouw auto, verzekeren wij bijvoorbeeld niet". Op de verzekeringskaart, die ook is te vinden op de website, staat ongeveer hetzelfde. Bovendien wordt op de website nadrukkelijk verwezen naar de verzekeringsvoorwaarden, waarvan art. 2.1.5 deel uitmaakt. Daarin staat nadrukkelijk "dat schade veroorzaakt met, door of aan een motorrijtuig dat u in eigendom heeft, bezit, houdt, bestuurt of gebruikt, niet verzekerd is".

- 3.4 De consument heeft een punt met zijn stelling dat de tekst op de website van de verzekeraar gaat over “jouw auto”. Het busje was niet van de consument. Hij had deze geleend. Echter, uit “jouw auto” heeft de consument naar het oordeel van de commissie niet mogen afleiden dat *dus* schade veroorzaakt met een *geleende* auto wel onder de dekking valt. Met “jouw auto” zal op de website bedoeld zijn: de auto die de verzekerde onder zich heeft. Het zou immers niet logisch zijn als schade veroorzaakt met een auto die de verzekerde in eigendom heeft *niet* onder de dekking zou vallen, maar schade veroorzaakt met de auto die de verzekerde heeft geleend *wel* onder de dekking zou vallen.

Vriendendienst

- 3.5 De commissie begrijpt dat (en waarom) de consument een beroep heeft gedaan op, kort gezegd, de omstandigheid dat de schade is ontstaan tijdens een vriendendienst. Schade ontstaan tijdens een vriendendienst kan op grond van art. 2.1.1 van de verzekeringsvoorwaarden onder de verzekeringsdekking vallen. Op de verzekeringskaart is dat ook vermeld: “Schade die u veroorzaakt tijdens een vriendendienst is verzekerd tot € 12.500,- per gebeurtenis”.
- 3.6 Het gaat hier echter om schade veroorzaakt met een auto. De verzekeraar komt daarom een beroep toe op art. 2.1.5 van de verzekeringsvoorwaarden (nr. 3.3, laatste zin, hiervoor).
- 3.7 Los hiervan, geldt het volgende. De consument komt geen beroep toe op art. 2.1.1 van de verzekeringsvoorwaarden, omdat deze bepaling de volgende verduidelijking kent: “De vergoeding kan alleen worden aangevraagd door degene bij wie u geholpen heeft of zijn wettige erfgenamen.” Het moet dus gaan om schade geleden door de dochter van de consument, maar daarvan is geen sprake; niet de dochter van de consument, maar de eigenaar van de geparkeerde auto heeft schade geleden.

Slotsom

- 3.8 Het voorgaande komt erop neer dat de verzekeraar een beroep toekomt op art. 2.1.5 van de verzekeringsvoorwaarden. Het beroep van de consument op, kort gezegd, art. 2.1.1 slaagt niet. Zijn beroep op de teksten op de website van de verzekeraar slaagt evenmin.

Coulance

- 3.9 De commissie kan de verzekeraar niet dwingen tot een uitkering uit coulance. De consument begrijpt dat waarschijnlijk wel; een uitkering uit coulance kan niet in rechte worden afgedwongen. De commissie kan de verzekeraar dan ook niet opdragen om daartoe over te gaan. Zij is daar eenvoudigweg niet toe bevoegd.

Onjuistheid in het verweerschrift

- 3.10 De commissie begrijpt dat de consument zich heeft gestoord aan een onjuistheid in het verweerschrift van de verzekeraar. In het verweerschrift staat meermaals dat de consument het busje gehuurd heeft. Dat klopt niet; de consument heeft het busje geleend. Dat staat ook duidelijk in de schademelding die in randnummer 2.3 van het verweerschrift wel wordt geciteerd.

Vorm en inhoud van het verweerschrift van de verzekeraar

- 3.11 De consument heeft zich ook beklaagd over kort gezegd de vorm en de inhoud van het verweerschrift van de verzekeraar. De commissie begrijpt dat. De zaak die partijen verdeeld houdt, is relatief eenvoudig. Het verweerschrift is uitgebreid en over sommige punten onnodig juridisch. Zo vindt de commissie de volgende tekst in het verweerschrift van de verzekeraar minder gepast:

“Indien en voor zover moet worden begrepen dat [achternaam van de consument] met de zijn stelling dat de schade tijdens een vriendendienst zou zijn veroorzaakt een beroep doet op artikel 2.1.1 van de Polisvoorwaarden, geldt dat hij niet aannemelijk heeft gemaakt c.q. heeft bewezen dat de schade tijdens een vriendendienst is ontstaan. Op grond van artikel 150 Rv is het aan deze stelling te bewijzen. Hij heeft zijn stelling echter niet (met stukken) onderbouwd. Aan deze blote stelling dient daarom voorbij te worden gegaan.”

Het gaat de commissie wat ver om van de consument te verlangen dat hij met stukken onderbouwd dat de schade is ontstaan tijdens de verhuizing van zijn dochter, waar de verzekeraar, zou hij hier werkelijk over twijfelen, ook gewoon nadere vragen had kunnen stellen aan de consument.

Ambtshalve toetsing

- 3.12 De verzekering die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen een financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 2.1.5 van de verzekeringsvoorwaarden, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

Conclusie

- 3.13 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de verzekeraar niet verplicht is het door de consument gevorderde bedrag te vergoeden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Polisvoorwaarden

nr. 3016

AEGON aansprakelijkheidsverzekering.

2.1.1 Vriendendienst

Wat is een vriendendienst? Met een 'vriendendienst' bedoelen we dat u vrienden, bekenden of familieleden helpt, zonder dat zij u daarvoor betalen. Denk hierbij aan het helpen met schilderen of behangen als vrienden een nieuw huis hebben. Maar ook bijvoorbeeld hulp bij een verhuizing. Pagina 56 / 133 8

Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor de schade die u veroorzaakt als u vrienden helpt, ook als u daarvoor niet wettelijk aansprakelijk bent. Deze schade is tot € 12.500,- per gebeurtenis verzekerd.

Wat is niet verzekerd?

- Heeft de persoon die schade lijdt ook een andere verzekering voor deze schade? En biedt die andere verzekering dekking als u deze verzekering niet had gehad? Dan vergoeden we alleen de schade die de andere verzekering niet vergoedt.
- De vergoeding kan alleen worden aangevraagd door degene bij wie u geholpen heeft.

(...)

2.1.3 Schade aan geleende of gehuurde spullen (opzicht)

Wat is opzicht? Met opzicht bedoelen we dat u spullen van een ander onder u heeft, houdt en/of gebruikt. Ontstaat *schade* aan die spullen? Hieronder leest u wanneer u daarvoor verzekerd bent.

Wat is verzekerd?

U bent wel verzekerd als u *schade* toebrengt:

- aan spullen die u van iemand leent of gebruikt. Wij vergoeden maximaal € 12.500,- per gebeurtenis. Er zijn een paar uitzonderingen, die zijn vermeld onder het kopje "Wat is niet verzekerd";
- aan een gehuurde woning of een onderdeel daarvan. U moet dan wel aansprakelijk zijn volgens de huurovereenkomst van de gehuurde woning;
- aan een vakantieverblijf (zoals een vakantiehuis, appartement en hotelkamer), inclusief de inboedel.

Het gaat dan alleen om schade door:

- brand;
- water of stoom uit leidingen;
- water of stoom uit toestellen en installaties van waterleiding of centrale verwarming.

Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd als u *schade* veroorzaakt:

- aan spullen die u bezit, gebruikt, houdt of om enige andere reden onder u heeft: - op basis van een huur-, huurkoop-, lease-, (erf)pacht- of pandovereenkomst; - voor uw bedrijf of beroep. Hier vallen ook onder nevenbedrijven of nevenberoepen. Een nevenbedrijf of -beroep is een bedrijf of beroep dat een bijverdienste voor u is naast uw vaste werk. - als u betaalde (handen)arbeid verricht.
- aan spullen die u zonder toestemming van de eigenaar in uw bezit heeft of gebruikt. Dit geldt niet als de verzekerde jonger is dan 14 jaar, tenzij een andere verzekerde van 14 jaar of ouder die spullen ook bezit of gebruikt;
- aan motorrijtuigen, (sta)caravans, vaartuigen en luchtvaartuigen van een ander, die u gebruikt, houdt of om enige andere reden onder u heeft.

(...)

2.1.5 Motorrijtuigen

Wat is verzekerd? U bent wel verzekerd voor de aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade met of door een motorrijtuig als deze is:

- veroorzaakt door u als passagier van een motorrijtuig met uitzondering van schade aan het eigen motorrijtuig;
- veroorzaakt door maaimachines met een motor en (kinder)speelgoed;
- De maaimachine en het (kinder)speelgoed mogen niet harder kunnen rijden dan 16 km per uur. Onder het speelgoed vallen ook modelauto's die op afstand bestuurbaar zijn;
- veroorzaakt door joyriding; Joyrijden betekent dat u zonder goedkeuring een voertuig van iemand gebruikt, maar niet van plan bent om het te stelen. Als het motorrijtuig gestolen of verduisterd is, bent u dus niet verzekerd. De dekking geldt alleen voor verzekerden jonger dan 18 jaar. U bent ook verzekerd voor schade aan het motorrijtuig zelf. De maximale vergoeding daarvoor is € 7.500,-. Bekeuringen, boetes en beschikkingen zijn niet verzekerd;
- veroorzaakt door een elobike. Een elobike is een fiets met elektrische trapondersteuning;
- veroorzaakt door een aanhangwagen (hieronder vallen ook een caravan en boottrailer). Er zijn twee eisen:
 - de aanhangwagen mag niet aan een motorrijtuig gekoppeld zijn; en
 - de aanhangwagen moet veilig buiten het verkeer tot stilstand zijn gekomen voordat de schade werd veroorzaakt.

Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd als u schade veroorzaakt met, door of aan een motorrijtuig dat u in eigendom heeft, bezit, houdt, bestuurt of gebruikt. Dit geldt niet voor de zaken die genoemd staan onder “Wat is verzekerd?” bij 2.1.5.