Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-136 d.d. 14 mei 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. E.M. Dil-Stork, leden, en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Fabrieksgarantieverzekering. De motor van de auto van consument is defect. Consument vordert dat de verzekeraar de kosten voor het plaatsen van een nieuwe motor vergoedt en dat de plaatsing wordt uitgevoerd door de merkdealer in zijn woonplaats. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de schade aan de motor aan consument moet vergoeden omdat de schade onder de verzekering is gedekt. De overige schadeposten komen naar het oordeel van de commissie niet voor vergoeding in aanmerking omdat consument de schade onvoldoende heeft onderbouwd.

Consument,

tegen

Autotrust Europe B.V., gevestigd te Assen, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 ondertekende vragenformulier met bijlagen van 28 mei 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 18 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument heeft met ingang van 14 maart 2011 bij Aangeslotene een (verlengde) fabrieksgarantieverzekering afgesloten voor zijn auto, model Z uit 2005. Op het

polisblad is onder het kopje 'garantiedekking' vermeld: "Vervaldatum: 14/03/2012 en "Reparerend bedrijf: Merkdealer".

3.2. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende:

"6. Wat is verzekerd?

Autotrust betaalt de kosten van het repareren van uw auto tot het maximum verzekerde bedrag-, in het geval uw auto niet meer naar behoren functioneert als gevolg van een mechanisch of elektronisch mankement (of defect) van een verzekerd onderdeel. (…) Het defect dient zich voor te doen gedurende de looptijd van de garantieverzekering. (…).

(…)

` 8. Overige Voorwaarden

De dekking onder deze polis is alleen van toepassing zolang aan de volgende condities wordt voldaan

(…)

Onafhankelijke expertise.

Autotrust heeft het recht om een onafhankelijke expert opdracht te geven om uw voertuig te inspecteren alvorens we autorisatie geven voor een claim. (…)

Regeling Verbetering Auto.

Een Autotrust garantie dekt in principe altijd schade op basis van de dagwaarde van hetgeen is verzekerd. Omdat het echter vaak niet in het belang van de verzekerde is om een onderdeel te vervangen voor onderdeel met dezelfde dagwaarde (veelal een gebruikt- of kwalitatief minder onderdeel) worden alleen nieuwe goede onderdelen gebruikt bij vervanging en reparatie. Hierdoor wordt de auto verbeterd ten opzichte van de staat voor de garantieclaim. (…)

(…)

10. Claimprocedure

(…)

Garage

De garage zoekt de oorzaak van het defect en controleert samen met de claimmedewerker van Autotrust of de polis de onderdelen dekt die het defect veroorzaken. Ook spreekt de garage de kosten voor de reparatie of vervanging direct af met Autotrust. Na goedkeuring van de kosten door Autotrust en goedkeuring door uzelf (i.v.m. eigen bijdrage) kan de reparatie aanvangen

Autotrust heeft het recht om het voertuig te laten onderzoeken door een onafhankelijke expert voordat de garage met de reparatie kan beginnen

Ook behouden we ons het recht voor om reparatie door een derde garage uit te laten voeren indien wij negatieve ervaringen hebben met de door u geselecteerde garage"

3.3. Op 10 november 2011 heeft Consument telefonisch bij Aangeslotene een schade aan de motor van zijn auto gemeld. De schade had hij voorafgaand aan de melding laten onderzoeken door dealer X in zijn woonplaats.

3.4. Aangeslotene heeft vervolgens bij X een offerte aangevraagd voor reparatie van het defect. Dealer X heeft daarop een offerte uitgebracht die voor Aangeslotene

onacceptabel was. Aangeslotene heeft daarop aan Consument voorgesteld de auto te laten transporteren naar reparatiebedrijf [Y]. Consument heeft hier niet mee ingestemd omdat reparatiebedrijf [Y] geen X merkdealer is.

3.5. Consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

3.6. Bij brief van 13 januari 2012 heeft Aangeslotene Consument onder meer het volgende bericht:
"(…)
Ik wil nogmaals benadrukken dat we (…) graag een oplossing willen vinden. (…)
Uit uw correspondentie komt met name naar voren dat u het van belang vindt dat de auto onderzocht wordt bij een Merkdealer X. Hoewel wij voor dit standpunt geen rationele gronden kunnen vinden en wij van mening zijn dat wij het recht hebben de auto te laten onderzoeken bij een door ons aan te wijzen expert, zijn we bereid u hierin tegemoet te komen.
Dit om geen tijd meer te verliezen in het stellen van de juiste diagnose. We stellen voor een diagnose te laten stellen door de Merkdealer X in A. Deze dealer X kan wat ons betreft de diagnose in samenspraak met een door ons aan te wijzen expert stellen. (…)
Na de diagnose kunnen we bepalen welke vervolgstappen ondernomen moeten worden. Ook hierbij wil ik uitgaan van het uitvoeren van de reparatie bij een merkdealer. Echter, indien er sprake is van een complexe motorschade en de merkdealer niet (voldoende) geëquipeerd of ervaren is om zelf een motor- reparatie of –revisie uit te voeren, zal dit (eventueel in samenspraak met een merkdealer) toch uitbesteed worden aan een motorspecialist. (…)."
Consument is vervolgens niet op het aanbod van Aangeslotene ingegaan.

3.7. Aangeslotene heeft de Ombudsman, voor zover relevant, vervolgens bij brief van 30 januari 2012 bericht:
"(…)
Eerst hebben we [Consument] voorgesteld de auto bij de dealer X in A te [laten] onderzoeken. Ondanks dat we hiermee aan zijn eerdere eis voldeden, wees hij dit nu ook af. Om de zaak toch in beweging te houden hebben we een extra stap genomen en opnieuw contact opgenomen met door hem vertrouwde dealer X (…).
Zij toonden zich uiteindelijk ook bereid om (…) de kosten van een eventuele reparatie te beperken.
Na bemiddeling van dealer X (…) is de auto inmiddels voor diagnose getransporteerd naar dealer X. De uitkomst van de expertise wordt eind deze week verwacht. Indien het defect buiten de schuld om van [Consument] is ontstaan, zal deze wat ons betreft gerepareerd worden. (…) Indien het echter niet mogelijk is om de auto ter plekke te repareren (omdat het gespecialiseerde revisiewerkzaamheden betreft) zullen we hem de keuze laten om wel of niet te repareren."
Consument heeft nadien geen toestemming gegeven voor reparatie van de auto.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat een originele ruilmotor in zijn auto wordt geplaatst door dealer X. Daarnaast vordert Consument dat Aangeslotene
- € 10.000,- aan afschrijving op zijn auto vergoedt;
- € 71,50 vergoedt als gevolg van de schorsing van zijn auto uit de wegenbelasting;
- € 2.000,- vergoedt voor de noodzakelijke aankoop van een vervangende auto; en
- € 128,- vergoedt aan kosten voor de ANWB Wegenwacht.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is tekort geschoten in de nakoming van de garantieverzekering door niet mee te werken aan de plaatsing van een nieuwe motor door dealer X. Consument stelt dat hij op grond van de garantieverzekering recht heeft op plaatsing van een nieuwe motor en op uitvoering van de reparatie door een merkdealer. Hij wijst daarbij op het polisblad en de Regeling Verbetering Auto in artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden. Verder stelt Consument dat dealer X heeft aangegeven dat hij de nieuwe motor in de auto kan inbouwen.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Teneinde de schade te kunnen laten herstellen en het geschil op te lossen is uitvoerig met Consument overlegd. Uiteindelijk is met zijn eisen ingestemd maar vervolgens heeft Consument geen toestemming willen geven voor de reparatie van zijn auto. Er is dan ook al het mogelijke gedaan om de schade aan te auto van Consument te herstellen. De (vertragings)schade die door het afwijzende standpunt van Consument is ontstaan, moet voor zijn rekening blijven.

5. Beoordeling

5.1. Voorop staat dat tussen partijen niet in geschil is dat de schade aan de motor onder de verzekering is gedekt. Aangeslotene heeft ter zitting aangevoerd dat zij Consument – ter oplossing van het geschil – heeft aangeboden om op haar kosten een nieuwe motor te laten inbouwen door een dealer X, maar dat Consument dit aanbod heeft afgewezen. Consument heeft dit niet betwist. Verder heeft Aangeslotene ter zitting gesteld dat de kosten bij acceptatie van het aanbod maximaal € 5.500,- zouden zijn geweest en dat plaatsing van een nieuwe motor thans niet meer mogelijk is. Ook dit is door Consument niet weersproken.

5.2. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Aangeslotene de schade aan de motor moet vergoeden aan Consument en dat deze schade moet worden gesteld op € 5.500,-. Daarnaast zal Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage ad € 50,- moeten vergoeden voor de behandeling van de klacht door de Commissie. Ten aanzien van de overige schadeposten overweegt de Commissie dat zij niet voor vergoeding in aanmerking komen omdat zij onvoldoende zijn onderbouwd. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wijze van bindend advies vast

6.1. dat Aangeslotene aan Consument een bedrag betaalt van € 5.500,- als vergoeding voor de defecte motor;
6.2. dat Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage (€ 50,-) vergoedt voor de behandeling van het geschil door de Commissie;
6.3. dat een en ander moet plaatsvinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.