Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-316
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 augustus 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 24 mei 2018
Aard uitspraak	: Niet-bindend

Samenvatting

Autoverzekering. Consument stelt zich op het standpunt dat Verzekeraar ten onrechte een bedrag van € 3.500,00 in mindering heeft gebracht op de dagwaarde van zijn auto. Hij vordert dat Verzekeraar dit bedrag alsnog aan hem uitkeert. De Commissie is van oordeel dat Consument zijn stelling niet heeft onderbouwd. Er is niet voldaan aan het vereiste van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, al dan niet inclusief bijlagen:

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar, waarin hij verwijst naar het standpunt dat hij eerder in zijn interne klachtprocedure heeft ingenomen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument geen keuze heeft gemaakt tussen een bindend of een niet-bindend oordeel. Om die reden heeft de uitspraak een niet-bindend karakter.

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 bij Verzekeraar een autoverzekering met volledige cascodekking (verder te noemen ‘de verzekering’) onder nummer [polisnr.] afgesloten voor zijn personenauto van het merk [Merk auto].

2.2. Op 20 september 2016 is de auto van Consument betrokken geweest bij een aanrijding te [Naam plaats]. Hiervan heeft Consument melding gemaakt bij Verzekeraar en hij heeft verzocht om uitkering onder de verzekering.

2.3. Op verzoek van Verzekeraar is de auto naar een autobedrijf gebracht voor het vaststellen van de schade. Een schade-expert van [Naam Expertisebureau 1] heeft de schade vastgesteld. In zijn rapport van 13 december 2016 staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

'Daar wij tijdens de schadeopname de motor niet konden starten wat gezien de omvang van de schade wel zou moeten en het voertuig zeer kort geleden is ingevoerd alsmede gerepareerd is met gebruikte onderdelen hebben wij overleg gepleegd en is besloten tot een onderzoek naar het niet kunnen starten van de motor.

Schade op basis van zichtbare schade opgenomen.'

SAMENVATTING VAN DE EINDCALCULATIE		EURO
TOTAALBEDRAG	ONDERDELEN	4 024.87
TOTAALBEDRAG	ARBEIDSLOON	1 573.59
TOTAALBEDRAG	BIJKOMENDE KOSTEN	71.00
TOTAALBEDRAG	SPUITWERK	951.74
TOTAALBEDRAG	MILIEUTOESLAG	74.52
REPARATIEKOSTEN	EXCL. BTW	6 695.72
BTW 21.00 %		1 406.10
REPARATIEKOSTEN	INCL. BTW	8 101.82
INCL. BEGROTINGSKOSTEN REPARATEUR; AANTAL AE	12.00-	

2.4. Vervolgens heeft Verzekeraar [Naam Expertisebureau 2] opdracht gegeven te onderzoeken waardoor de motor defect is geraakt en of dit veroorzaakt is door de aanrijding. In het rapport van [Naam Expertisebureau 2] van 8 december 2016 staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

'Bij het onderzoek hebben wij geconstateerd dat de motor uit bovengenoemd voertuig in het verleden ernstige motorschade heeft opgelopen, de cilinderwanden (…) zijn ernstig beschadigd.

De uitslag van de motoranalyse geeft ook aan dat de motor inwendig ernstig beschadigd is.

Tevens hebben wij geconstateerd dat de distributieriemtiming afwijkend is, evenals de nokkenassentiming ten opzichte van elkaar (…). De timing van de distributie is op enig moment verlopen doordat er delen van de multiriem in de distributie zijn gekomen, de nokkenastiming is foutief doordat er een sleutelfout is gemaakt tijdens een reparatie aan de motor. Hierdoor kan de motor niet meer gefunctioneerd hebben.

De geconstateerde motorschade en de afwijkende distributie en nokkenastiming kunnen niet zijn ontstaan door de recente aanrijdingsschade, het betreffen schaden door verschillende oorzaken. Met de motor in de huidige toestand kan er niet zelfstandig met het voertuig gereden zijn.'

2.5 Op verlangen van (de rechtsbijstandverlener van) Consument heeft [Naam expertisebureau 3] een contra-expertise verricht aan de motor van de auto van Consument. In het rapport van [Naam expertisebureau 3] d.d. 1 mei 2017 staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

'Alle beschikbare informatie geeft de indruk dat de motor heeft gefunctioneerd tijdens de aanrijding en dat in de fase na de aanrijding flarden van de beschadigde multi v-riem in de distributie zijn kunnen geraken. Mogelijk dat deze flarden ook hebben geleid tot een probleem met de krukassensor waardoor de motor wel kon starten maar niet wilde aanslaan. Omdat tussen het moment van de aanrijding en het moment van aanlevering bij [Naam Expertisebureau 2] vele andere momenten zijn geweest waarbij meerdere startpogingen zijn ondernomen is een exacte beoordeling van het verloop der dingen niet meer mogelijk. Het meest aannemelijke antwoord is dat bij een van de startpogingen de flarden van de multi v-riem hebben geleid tot de situatie zoals die door [Naam Expertisebureau 3] werd aangetroffen.

Feit is echter dat de verschillende oliemonsters, zowel die van [Naam Expertisebureau 3] als beide door ons genomen monsters, duiden op een meer dan zorgwekkende toestand van de motor waarbij ook ernstig zorgen moeten worden verondersteld met betrekking tot het roetfilter.

De staat van de motor heeft uiteraard invloed op de dagwaarde c.q. vervangingswaarde van de door de aanrijding beschadigd geraakte auto.

Hoe hoog is de schade?
De herstelkosten van de schade werden in een eerder stadium (…) begroot op € 8.101,82.
Wij hebben geen redenen om aan deze schadevaststelling te twijfelen.

Wat is de oorzaak van de motorschade?
De motor wilde wel starten maar niet aanslaan. Met grote mate van waarschijnlijkheid is dit ontstaan door de gevolgen van de beschadigde multi v-riem. Dit heeft uiteindelijk geleid tot het in het ongerede raken van de distributietiming. Op basis van het onderzoek van [Naam Expertisebureau 3] heeft dit echter niet geleid tot schade aan de motor.
De verschillende oliemonsters, zowel die van [Naam Expertisebureau 3] als beide door ons genomen monsters, duiden op een meer dan zorgwekkende toestand van de motor waarbij ook ernstige zorgen moeten worden verondersteld met betrekking tot het roetfilter. Kortom, de motor is niet beschadigd maar in een meer dan verregaande staat van slijtage.

Is de oorzaak van de motorschade te wijten aan het ongeval?
Nee (…).

Hoe hoog is de schade die naar aanleiding van de aanrijding is ontstaan?
De herstelkosten bedragen € 8.101,82. Deze reparatiekosten gaan de waarde van het voertuig direct voor het evenement minus de opbrengst der restanten te boven. Er zal derhalve sprake zijn van een economisch totaal verlies.'

2.6 Verzekeraar heeft aan [Naam Expertisebureau 1] verzocht om vast te stellen wat de omvang van de motorschade was en welke schade door de aanrijding is veroorzaakt. Op 14 juni 2017 rapporteert [Naam Expertisebureau 1] – voor zover relevant – als volgt:

'Schadevaststelling
Gezien de omvang van de schade hebben wij deze vastgesteld op basis van totaal verlies.

SAMENVATTING SCHADEVASTSTELLING			**BEDRAG INCL. BTW**
Dagwaarde			€ 12.000,00
Waarde restanten			€ 2.830,00 -
Optelposten			€ 0,00 +
Aftrekposten			€ 3.500,00 -
TOTAAL SCHADEBEDRAG INCL. BTW			**€ 5.670,00**
Reparatiekosten		€ 8.101,82	
OPTEL- / AFTREKPOSTEN	**+/-**		**BEDRAG INCL. BTW**
Aftrek i.v.m. defecte motor	-		€ 3.500,00

2.7 Verzekeraar heeft Consument bericht dat zij de schade aan de auto door de aanrijding heeft vastgesteld op € 8.500,00. Dit is de dagwaarde van de auto van € 12.000,00 minus de waardevermindering van de auto door de defecte motor van € 3.500,00 en inclusief de restantwaarde van € 2.100,00.

2.8 De rechtsbijstandverlener van Consument heeft op 6 juni 2017 aan Verzekeraar bericht dat Consument akkoord gaat met de vergoeding van € 8.500,00 onder de voorwaarde dat door hem afstand wordt gedaan van de auto. Daarnaar gevraagd deelt de rechtsbijstandverlener van Consument ook aan Verzekeraar mede dat het schadebedrag rechtstreeks aan Consument overgemaakt kan worden.

2.9 Bij brief van 4 juli 2017 heeft Consument van Verzekeraar betaling verlangd van het resterende schadebedrag van € 3.500,00 vermeerderd met de wettelijke rente. Daarnaast vordert Consument vergoeding van een bedrag van € 436,71 omdat hij teveel verzekeringspremies (december 2016 – juni 2017) heeft betaald en een bedrag van € 880,00 wegens door hem ten onrechte betaalde wegenbelasting (december 2016 – juli 2017). Tot slot wenst Consument dat Verzekeraar alle in een eerder stadium door hem gestelde vragen beantwoordt.

2.10 Verzekeraar heeft geweigerd het bedrag van € 3.500,00 aan Consument te betalen. Wel heeft Verzekeraar aan Consument een bedrag van € 876,71 betaald. Dit betreft een teruggave van de verzekeringspremie over de periode december 2016 – juli 2017 en de wegenbelasting over de periode december 2016 – maart 2017. Verzekeraar heeft ook laten weten het spijtig te vinden dat niet volledig en duidelijk met Consument is gecommuniceerd over het aanvullend onderzoek dat naar de motor is gedaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert dat Verzekeraar overgaat tot vergoeding van het bedrag van € 3.500,00. Ook vordert Consument dat Verzekeraar zijn vragen beantwoordt en excuses aanbiedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Verzekeraar is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit overeenkomst door de waarde van de motor in mindering te brengen op de uit te keren dagwaarde van de auto.
- Verzekeraar heeft Consument ten onrechte van fraude beticht. Het onderzoek dat als gevolg hiervan door [Naam Expertisebureau 2] heeft plaatsgevonden is onrechtmatig. [Naam Expertisebureau 2] heeft de auto zonder toestemming van Consument uit elkaar gehaald en nagelaten de auto weer naar behoren in elkaar te zetten. Daarbij heeft Verzekeraar Consument er niet van in kennis gesteld dat [Naam Expertisebureau 2]de auto zou onderzoeken. De auto is in feite door [Naam Expertisebureau 2] ontvreemd.
- De bevindingen van de expert van [Naam Expertisebureau 2], met name dat de auto gelet op de staat van de motor nooit gereden kan hebben, is onjuist. De auto heeft weldegelijk gereden. Dit wordt ook bevestigd door het rapport van contra-expert [Naam expertisebureau 3]. De motor van de auto was niet defect. De motor draaide zowel voor, tijdens als na het ongeval.
- Consument heeft zijn volledige voertuig verzekerd. Verzekeraar maakt ten onrechte een onderscheid door de waarde van de motor in mindering te brengen op de dagwaarde.
- Verzekeraar weigert de vragen die Consument heeft naar aanleiding van het rapport van over de distributieriem, nokkenas, krukas, sensormeldingen, het roetfilter, en het onderhoud van de olie, te beantwoorden.

Verweer Verzekeraar

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

- Bij de eerste schadevaststelling heeft de expert van [Naam Expertisebureau 1] gemerkt dat de motor niet startte en dat dat vreemd was gelet op de ernst van de aanrijding. Gelet hierop en op de omstandigheid dat de aanrijding twee weken na ingang van de verzekering heeft plaatsgehad, heeft Verzekeraar aanvullend onderzoek door [Naam Expertisebureau 2] laten doen. De bevindingen van de onderzoekers hebben geen aanleiding gegeven om aan de toedracht van het ongeval te twijfelen.
- De omvang van het uit te keren schadebedrag is gebaseerd op het rapport van de expert van [Naam Expertisebureau 1] d.d. 14 juni 2017. De expert heeft de dagwaarde van de auto vastgesteld op € 12.000,00. Hiervan dient een bedrag van € 3.500,00 afgetrokken te worden in verband met ernstige gebreken aan de motor die niet veroorzaakt zijn door de aanrijding. [Naam expertisebureau 3] heeft in zijn rapport geconcludeerd geen redenen te hebben om aan de schadevaststelling door [Naam Expertisebureau 1] te twijfelen.
- De aftrek van € 3.500,00 heeft niet plaatsgevonden in verband met (een vermoeden van) fraude, maar omdat de experts unaniem van mening zijn dat de motor ernstige gebreken vertoonde die van invloed zijn op de dagwaarde van de auto.

- Voor het vaststellen van de dagwaarde is van belang dat de experts hebben vastgesteld dat de motor al voor het ongeval ernstige gebreken vertoonde. De dagwaarde ten tijde van het ongeval is in die situatie immers lager dan wanneer de motor geen gebreken zou vertonen.
- De door Consument ingeschakelde contra-expert van [Naam expertisebureau 3] heeft bevestigd dat de motor ernstige gebreken vertoont die niet het gevolg zijn van het ongeval. Ook de waardevaststelling van [Naam Expertisebureau 1] wordt bevestigd. Er bestaat geen verschil van mening tussen de experts over het schadebedrag.
- Door de belangenbehartiger is namens Consument akkoord gegeven om over te gaan tot het uitbetalen van het vastgestelde schadebedrag en is afstand gedaan van het voertuig. Er is een bedrag van € 8.500,00 aan Consument uitgekeerd.

4. Beoordeling

4.1 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Verzekeraar hem ten onrechte van fraude heeft beticht. Immers, het onderzoek dat Verzekeraar door [Naam Expertisebureau 2] heeft laten doen, was ingegeven door het vermoeden van fraude. Consument leidt dit af uit het feit dat [Naam Expertisebureau 2] zonder zijn toestemming en zonder hem te informeren de auto heeft gedemonteerd en heeft onderzocht. Verzekeraar heeft op zijn beurt aangevoerd dat, naar aanleiding van de bevindingen van [Naam Expertisebureau 2] niet getwijfeld wordt aan de toedracht van het ongeval. In zijn brief van 18 juli 2017 heeft Verzekeraar laten weten het spijtig te vinden dat niet duidelijk en volledig met Consument is gecommuniceerd over de gang van zaken rondom het onderzoek naar de motor van de auto van Consument. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar spijt heeft betuigd en de schadeclaim van Consument in behandeling heeft genomen. Gelet hierop ziet de Commissie geen aanleiding in te gaan op de onvrede die bij Consument leeft over de wijze waarop Verzekeraar gehandeld heeft in aanloop naar de schadeafwikkeling. Hier zal dan ook geen verdere gevolgtrekking aan worden verbonden.

4.2 Aan de orde is de vraag of Consument jegens Verzekeraar aanspraak kan maken op een aanvullende vergoeding onder de verzekering van € 3.500,00, omdat Verzekeraar ten onrechte op de uit te keren dagwaarde van de auto dit bedrag in mindering heeft gebracht vanwege een defecte motor.

4.3 Uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgt dat de partij die zich beroept op rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten deze dient te bewijzen, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit. Consument stelt dat hij recht heeft op vergoeding van de waarde van de motor onder de verzekeringsovereenkomst. Daarom ligt het op zijn weg om te bewijzen dat de motor vóór de aanrijding in goede staat verkeerde en de door Verzekeraar toegepaste waardevermindering dus ten onrechte heeft plaatsgevonden.

4.4 Na haar onderzoek aan de auto heeft [Naam Expertisebureau 2] geconcludeerd dat de geconstateerde motorschade niet het gevolg kan zijn van de aanrijding. [Naam expertisebureau 3] heeft in contra-expertise geconcludeerd dat de motor verregaande slijtage vertoonde en dat die schade niet te wijten is aan het ongeval.

Met inachtneming van de uitkomst van het onderzoek van [Naam expertisebureau 3] heeft [Naam Expertisebureau 1] in haar rapport van 14 juni 2017 vastgesteld dat een bedrag van € 3.500,00 in mindering dient te worden gebracht op de vastgestelde dagwaarde van € 12.000,00 in verband met de defecte motor.

4.5 Voornoemde bevindingen van de experts van [Naam Expertisebureau 2] en [Naam expertisebureau 3] ondersteunen de stellingname van Consument dat de motor van zijn auto in goede staat verkeerde niet. Consument heeft evenmin op andere wijze aangetoond dat de motor wel in goede staat verkeerde. Nu niet is vast komen te staan dat de motor van de auto voor het ongeval in goede staat verkeerde, mocht Verzekeraar de waarde van de motor in mindering brengen op de vastgestelde dagwaarde van de auto. Dat de experts van [Naam Expertisebureau 2] en [Naam expertisebureau 3] van mening verschillen over het functioneren -in algehele zin- van de motor ten tijde van de aanrijding maakt dit oordeel niet anders. Beide experts zijn het er immers over eens dat de schade aan de motor niet het gevolg is van de aanrijding. De schadevaststelling heeft vervolgens plaatsgevonden conform het rapport van [Naam Expertisebureau 1] d.d. 14 juni 2017. Overigens merkt de Commissie op dat Consument op 6 juni 2017 akkoord is gegaan dat het door [Naam Expertisebureau 1] d.d. 14 juni 2017 vastgestelde schadebedrag van € 8.500,00 (€ 12.000,00 dagwaarde auto minus € 3.500,00 in verband met de defecte motor) door Verzekeraar aan hem zou worden uitgekeerd. Bij brief van 4 juli 2017 is Consument hier echter op teruggekomen in die zin dat hij Verzekeraar verzocht heeft het bedrag van € 3.500,00 alsnog aan hem uit te keren.

4.6 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument zijn stelling dat Verzekeraar gehouden is het bedrag van € 3.500,00 aan hem uit te keren, niet heeft onderbouwd. Door Consument is geen bewijs geleverd waaruit volgt dat de motor van zijn auto vóór de aanrijding in goede staat verkeerde. Het gegeven dat Consument vragen heeft over een aantal technische aspecten uit het rapport van [Naam Expertisebureau 2] levert geen bewijs op.

4.7 De slotsom is dat op basis van hetgeen Consument heeft aangevoerd, hij niet heeft aangetoond dat de motor in goede staat verkeerde vóór de aanrijding. Verzekeraar mocht uitgaan van de bevindingen zoals verwoord in de onder r.o. 2.4, 2.8 en 2.9 opgenomen rapportages en mocht de waarde van de motor in mindering brengen op de dagwaarde van de auto. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.