Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0513
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Allianz Benelux N.V. gevestigd te Brussel h.o.d.n. Allianz Nederland Schadeverzekering, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 20 juni 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Autoverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn allrisk autoverzekering nadat zijn auto was gestolen. De verzekeraar heeft vervolgens de dagwaarde van de auto vastgesteld en hierop een eerder uitgekeerd schadebedrag in mindering gebracht omdat niet is komen vast te staan dat de auto ten tijde van de diefstal was hersteld. Hiertegen heeft de consument bezwaar gemaakt. Hij vindt dat de verzekeraar de volledige dagwaarde aan hem dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan de op hem rustende bewijslast om aan te tonen dat de oude schade wel hersteld was. Van een situatie als bedoeld in artikel 6:248 lid 2 BW is geen sprake. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 en; 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een autoverzekering met allriskdekking voor zijn Toyota Avensis (verder te noemen de auto).

Op de verzekering zijn de Voorwaarden Allianz Direct Auto 01 van toepassing (verder te noemen de verzekeringsvoorwaarden). De relevante bepalingen hieruit zijn in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op 3 juni 2021 is de auto van de consument gestolen. Van deze diefstal heeft de consument aangifte gedaan bij de politie. Ook heeft hij een schadeclaim ingediend bij de verzekeraar.

2.3 De schade aan de auto is vastgesteld op basis van totaal verlies. In zijn brief van 28 juni 2021 laat de verzekeraar aan de consument weten dat de dagwaarde van de auto € 2.500,- is. Op dit bedrag wordt door de verzekeraar € 1.600,- in mindering gebracht. Er is namelijk al eens eerder een schadevergoeding uitbetaald, maar het herstel van deze schade waarvoor de uitkering is gedaan, is volgens de verzekeraar niet aangetoond. Zodoende wordt de totale schade begroot op € 900,-.

2.4 De verzekeraar komt tot deze conclusie op basis van het expertiserapport dat is opgemaakt naar aanleiding van de diefstal. Hierin staat -voor zover relevant- het volgende:

'Ten aanzien van de waardebepaling heb ik in dit geval geen overeenstemming kunnen bereiken. In onze historie zijn eerdere schademeldingen bekend. Op het fotomateriaal is zichtbaar dat het voertuig in een matige staat verkeerd en in juni 2019, totaal verloren is verklaard. Het dossier is destijds "met behoud van restanten" afgewikkeld. Verzekerde heeft het voertuig destijds ondanks dat deze total loss in verklaard dus behouden. Het betrof een rijdbare schade aan de linkerzijkant. Tevens is er schade geconstateerd aan de voorbumper, achterbumper en het rechter achterpaneel. Verzekerde kan niet aantonen dat de schade hersteld is waardoor ik deze schade in mindering heb moeten brengen op de dagwaarde.
(…)
Verzekerde heeft aangegeven dat hij zijn voertuig heeft hersteld, maar kan dit tot op heden nog niet bewijzen. Ik heb hem verteld dat mocht hij foto's hebben waaruit is op te maken dat het daadwerkelijk fotomateriaal van het betreffende voertuig is en hierop te zien is dat het voertuig hersteld is, ik aanvullend kan rapporteren. Ik heb hem tevens aangegeven dat hij wellicht via de bankafschriften nog kan zien of hij destijds bij een hersteller betaald / gepind heeft voor het herstel. Of dat hij misschien een nota in zijn bezit heeft / nog kan opvragen uit de administratie van de hersteller. (…) '

2.5 Tegen de schadevaststelling heeft de consument bezwaar gemaakt. Hierop heeft de verzekeraar de consument gewezen op de mogelijkheid een contra-expertise te laten verrichten. Van deze mogelijkheid heeft de consument geen gebruik gemaakt.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de verzekeraar de volledige schade aan de auto vergoedt en het bedrag van € 1.600,- dat in mindering is gebracht op de schadevaststelling aan hem uitbetaalt.

2.7 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument de volgende argumenten aangevoerd.

- Er bestaat geen grondslag om het eerder uitgekeerde schadebedrag van € 1.600,- op de dagwaarde in mindering te brengen. Op grond van artikel 6 Wettelijke Aansprakelijkheid Motorrijtuigen (verder te noemen 'WAM') moet een verzekeraar de gevorderde schade vergoeden, mits de verzekeringnemer zich aan al zijn verplichtingen heeft gehouden. De consument heeft dit gedaan door aangifte te doen van de diefstal en het proces-verbaal daarvan als ook de autosleutels bij de verzekeraar in te leveren. Ook heeft de consument zich gehouden aan alle andere geldende (verkeers)regels en naar eer en geweten gehandeld, zodat de verzekeraar de gevorderde schade dient uit te keren.
  Er is geen sprake van één van de in artikel 24 van de verzekeringsvoorwaarden genoemde situaties waarin de verzekeraar over kan gaan tot het verlagen van het uit te keren schadebedrag, zodat ook hierin geen grond kan worden gevonden voor het verlagen van de dagwaarde van de auto.
- Het schadebedrag van € 1.600,- heeft de consument in 2019 ontvangen na een lichte aanrijding die niet aan zijn schuld te wijten was. De schade die toen is ontstaan heeft de consument direct laten herstellen. Voor dit herstel heeft hij ook eigen geld moeten inleggen, omdat het uitgekeerde schadebedrag niet toereikend was. Het is niet realistisch om te denken dat de consument de schade uit 2019 niet hersteld heeft. Daar komt bij dat de verzekeraar ook niet heeft aangetoond dat het uitgekeerde schadebedrag voor iets anders is gebruikt dan het herstel van de schade aan de auto. Er dient dan ook van uit te worden gegaan dat de schade destijds hersteld is.
- De consument heeft zich gedurende vijf maanden ingespannen om een herstelnota van de schadehersteller te ontvangen. Dat de schadehersteller/garagehouder hieraan niet wenst mee te werken, kan de consument niet tegengeworpen worden.
- Op grond van artikel 7:930 lid 2 Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW') dient de verzekeraar de bedongen uitkering onverkort aan de verzekeraar uit te keren indien de niet meegedeelde feit(en) niet van belang zijn voor de beoordeling van het risico. De verzekeraar stelt ten onrechte dat het eerder uitgekeerde schadebedrag in mindering dient te worden gebracht op de dagwaarde, omdat de consument de nota van het herstel van de oude schade niet kan overleggen.

Door het ontbreken van causaal verband tussen de nota en de diefstal, is de verzekeraar gehouden het volledige schadebedrag aan de consument uit te keren.

- Op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid ex artikel 6:248 lid 1BW dient er rekening mee te worden gehouden dat de consument niet aan de op hem rustende bewijslast kan voldoen. Er dient daarbij rekening te worden gehouden met de inspanningen die de consument heeft verricht om wel aan de bewijslast te voldoen, alsmede naar zijn persoonlijke omstandigheden en de menselijke maat. De consument heeft veel stress en gevoelens van neerslachtigheid ervaren rondom dit schadeproces. Rekening houdend met de menselijke maat dient ervan uit te worden gegaan dat de consument de schade in 2019 heeft laten herstellen.

Het verweer

2.8 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 moet de vraag beantwoorden of de consument aanspraak kan maken op een aanvullende vergoeding onder de verzekering van € 1.600,-, omdat de verzekeraar ten onrechte een eerder uitgekeerd schadebedrag op de uit te keren dagwaarde van de auto in mindering heeft gebracht.

3.2 Allereerst stelt de commissie vast dat partijen het er over eens zijn dat de auto op 3 juni 2021 is gestolen en dat na een schademelding in 2019 € 1.600,- aan de consument is uitgekeerd.

Wat zijn de regels?

3.3 Voor het beantwoorden van de vraag of de verzekeraar de volledige dagwaarde aan de consument moet uitkeren, zal de commissie allereerst kijken naar wat hierover in de verzekeringsvoorwaarden staat. Uitgangspunt is namelijk wat tussen partijen overeen is gekomen. Dit uit zich in de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden in combinatie met het polisblad.

3.4 In de verzekeringsvoorwaarden staat dat bij diefstal van de auto de verzekeraar de waarde van de auto minus de restwaarde uitkeert. Voor het bepalen van deze waarde wordt gekeken naar de ANWB-Bovag koerslijsten en de dagwaarde, waarbij de verzekeraar van de hoogste waarde uitgaat.

Ook volgt uit de verzekeringsvoorwaarden dat minder uitgekeerd kan worden als de verzekeraar niet over alle informatie beschikt die van belang is om de schade goed te kunnen beoordelen en vast te stellen.

3.5 Op de vastgestelde dagwaarde heeft de verzekeraar het in 2019 aan de consument uitgekeerde schadebedrag van € 1.600,- in mindering gebracht, omdat niet vastgesteld kan worden dat de schade waarvoor die uitkering is gedaan, hersteld is. Uit het expertiserapport waar de verzekeraar zich op beroept, volgt namelijk dat auto van de consument in juni 2019 totaal verloren is verklaard, maar dat de consument zijn auto toch heeft gehouden. In dit expertiserapport staat ook dat niet is aangetoond dat de schade die in 2019 is ontstaan en waarvoor de schade-uitkering van € 1.600,- is gedaan, daadwerkelijk hersteld is.

3.6 De consument stelt op zijn beurt dat hij recht heeft op vergoeding van de vastgestelde dagwaarde van de auto onder de verzekeringsovereenkomst. 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 – bij gemotiveerde betwisting door de wederpartij - dient te bewijzen, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit. Daarom ligt het gezien het in 3.5 genoemde expertiserapport op de weg van de consument om te bewijzen dat de schade die in 2019 is ontstaan en waarvoor de verzekeraar € 1.600,- heeft uitgekeerd, ook daadwerkelijk is hersteld en dus dat de door de verzekeraar toegepaste waardevermindering ten onrechte heeft plaatsgevonden.

3.7 Zoals hiervoor uiteen is gezet ligt het op de weg van de consument om aan te tonen dat de schade aan de auto die is ontstaan in 2019 is hersteld. Dit heeft de consument niet gedaan, waardoor niet is komen vast te staan dat de schade aan de auto was hersteld. Door de consument is, ondanks de opties die de expert hem heeft gegeven om het herstel aan te tonen, geen enkele vorm van bewijs geleverd waaruit afgeleid kan worden dat de schade die in 2019 is ontstaan is hersteld. Het argument van de consument dat hij zich vijf maanden lang heeft ingespannen om een herstelnota te ontvangen van de garagehouder, doet hieraan niets af. Dit argument heeft de consument namelijk op geen enkele manier onderbouwd door bijvoorbeeld inzichtelijk te maken hoe en wanneer hij de garagehouder heeft benaderd. Evenmin heeft de consument aangetoond dat zijn verzoeken door de garagehouder zijn afgewezen. In dit kader weegt de commissie mee dat de consument heeft gesteld dat de uitkering van € 1.600,- niet afdoende was om de schade te herstellen en dat hij ook eigen geld heeft gebruikt om de herstelkosten te betalen.

Van de consument had verwacht mogen worden dat het argument dat hij het herstel heeft betaald met de schade-uitkering en eigen geld kon onderbouwen met rekening-afschriften. Ook dit heeft de consument niet gedaan.

3.8 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de verzekeraar de schade-uitkering uit 2019 in mindering brengt op de dagwaarde, omdat de consument niet aan de op hem rustende bewijslast kan voldoen, overweegt de commissie als volgt. Uitgangspunt voor het vaststellen van de schade is hetgeen in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen, zie ook alinea 3.4 en de bijlage bij deze uitspraak. Hiervan kan op basis van artikel 6:248 lid 2 BW (in de stukken wordt verwezen naar artikel 6:248 lid 1 BW) slechts in zeer bijzondere situaties worden afgeweken. De door de consument aangevoerde omstandigheden, dat hij veel stress en gevoelens van neerslachtigheid heeft ervaren, kunnen niet als zodanig worden aangemerkt. Nog los van het feit dat die omstandigheden, buiten de stellingname van de consument, op geen enkele wijze zijn onderbouwd met (medische) stukken. Datzelfde geldt voor het argument dat rekening dient te worden gehouden met de menselijke maat en er om die reden vanuit dient te worden gegaan dat de schade in 2019 is hersteld.

3.9 Het argument van de consument dat de verzekeraar op grond van artikel 7:930 lid 2 BW verplicht is de volledige schade zoals door hem gevorderd moet uitkeren, kan hem ook niet helpen. Dit artikel bepaalt wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn als een verzekeringnemer niet heeft voldaan aan zijn mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst. Van deze situatie is in deze zaak geen sprake. Artikel 7:930 lid 2 BW is niet van toepassing.

3.10 Ook van een situatie als omschreven in artikel 6 WAM, waar de consument een beroep op doet, is geen sprake. Dit artikel gaat -kort gezegd- over de situatie waarin schade is ontstaan na een verkeersongeval waarvoor de tegenpartij aansprakelijk is. Op grond van artikel 6 WAM kan de benadeelde de verzekeraar van de tegenpartij rechtstreeks kan aanspreken voor de door hem geleden schade.

3.11 Tenslotte merkt de commissie op dat zij in de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden geen artikel 24 heeft aangetroffen.

3.12 De slotsom is dat op basis van hetgeen de consument heeft aangevoerd, hij niet heeft aangetoond dat de schade uit 2019 was hersteld en dat de auto zodoende in goede staat verkeerde ten tijde van de diefstal.

De verzekeraar mocht uitgaan van de bevindingen van de expert zoals verwoord 2.4 en mocht zodoende het reeds uitgekeerde schadebedrag in mindering brengen op de dagwaarde van de auto. De commissie wijst de vordering van de consument af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Wetboek van Rechtsvordering
Artikel 150
De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Burgerlijk Wetboek Boek 6
Artikel 248
1.
Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2.
Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Voorwaarden Allianz Direct Autoverzekering 01
(…)
Deel A.5 Reparatie en betaling bij schade
(…)
3. Je auto is gestolen
Goed om te weten: de meeste auto's worden binnen een week teruggevonden. Daarna is de kans een stuk kleiner.
• Wordt je auto binnen 30 dagen teruggevonden, dan zorgen wij voor de reparatie als de auto beschadigd is.
• Als je auto na 30 dagen niet teruggevonden, dan vergoeden wij de waarde van de auto. We betalen pas als je het eigendom van je auto aan ons overdraagt. Je moet daarbij het kentekenbewijs, het tenaamstellingsbewijs, het overschrijvingsbewijs (als van toepassing) en alle sleutels aan ons geven.
• Wordt je auto na 30 dagen toch teruggevonden, kun je afhankelijk van de staat van de auto, de auto terugkrijgen. Je betaalt dan het bedrag terug dat wij uitgekeerd hebben. Wil je dit niet, dan regelen we de verkoop of brengen we de auto naar een sloopwerkplaats.

4. De waarde van je auto
Is je auto total loss of gestolen? Dan betalen wij de waarde van je auto min de restwaarde. Voor het bepalen van de waarde, kijken we standaard naar de ANWB/Bovag koerslijst en de dagwaarde. Wij gaan uit van de hoogste waarde. Bij auto's die geïmporteerd zijn, kijken we alleen naar de dagwaarde.
(…)
Deel B – Algemene Voorwaarden
(…)
3. Soms betalen we niet of minder
(…)

Wij betalen niet of minder schade als je:
(…)
Bij schade niet meewerkt. We hebben dan niet alle informatie om de schade goed te beoordelen en vast te stellen wie voor de schade moet betalen.
(…).