Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-105 d.d. 28 februari 2014
(mr. P.A. Offers, voorzitter, prof. mr. E.H. Hondius en mr. B.F. Keulen, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris).

Samenvatting

De fiets van consument is beschadigd geraakt als gevolg van een aanrijding met een automobilist. In afwachting van de schadevaststelling heeft hij gebruik gemaakt van een huurfiets. De aansprakelijkheidsverzekeraar van de automobilist heeft een deel van de huurnota vergoed. Consument vordert dat de verzekeraar ook het resterende deel van de huurnota vergoedt. De commissie oordeelt dat de door consument getroffen maatregel, te weten het huren van een vervangende fiets, een redelijke oplossing was om in het gemis van zijn fiets te voorzien. Verder oordeelt de commissie dat de daarmee verband houdende kosten in het onderhavige geval geheel voor rekening en risico van de verzekeraar komen. De commissie wijst de vordering toe.

Consument,

tegen

Bovemij Finance B.V., 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 ingevulde en ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zullen het advies van de Commissie als niet-bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 december 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 23 augustus 2012, omstreeks 15:00 uur, heeft een aanrijding plaatsgevonden tussen Consument als fietser en een automobilist. De automobilist was bij N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij verzekerd tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid (hierna ook genoemd: de verzekerde van N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij). N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij heeft de schadeafhandeling uitbesteed aan Aangeslotene.

3.2. De fiets van Consument, een [X] uit 1997, is bij de aanrijding beschadigd geraakt. Consument heeft zijn fiets dezelfde dag afgegeven bij een [X]dealer. Van de [X]dealer heeft hij een vervangende fiets ontvangen.

3.3. Op 3 september 2012 heeft de verzekerde van N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij de aanrijding bij Aangeslotene gemeld.

3.4. Op 6 september 2012 heeft Consument een schadeformulier ingevuld. Op de vraag "Wanneer gaat het motorrijtuig naar de reparateur?" heeft hij geantwoord "staat al lang daar". Verder heeft Consument, voor zover relevant, de volgende opmerking op het formulier geplaatst: "(…) fiets staat al 2 weken bij reparateur. Is mijn enige vervoermiddel in stad. graag SPOEDIGE afhandeling s.v.p."

3.5. Aangeslotene heeft het schadeformulier op 7 september 2012 ontvangen.

3.6. Bij brief van 19 september 2012 heeft Aangeslotene Consument verzocht contact met haar op te nemen voor het maken van een expertiseafspraak.

3.7. Op 25 september 2012 heeft Aangeslotene met Consument contact opgenomen en een afspraak gemaakt voor een expertiseonderzoek.

3.8. Het onderzoek heeft plaatsgevonden op 1 oktober 2012. De expert heeft in zijn rapport van 3 oktober 2012 de schade aan de fiets vastgesteld op € 165,-.

3.9. Op 4 oktober 2012 heeft Aangeslotene Consument, voor zover relevant, het volgende bericht:
"Wij keren een bedrag uit van € 215,00 dat overgemaakt wordt naar rekeningnummer (…).
Het bedrag betreft € 165,00 dagwaarde van de fiets (…). Graag ontvangen wij van u de nota van de kosten van de vervangende fiets."

3.10. Consument heeft vervolgens de op 5 oktober 2012 gedateerde huurnota inzake de vervangende fiets naar Aangeslotene gestuurd. Uit de nota volgt dat de huur betrekking heeft op de periode 23 augustus 2012 tot en met 5 oktober 2012 en dat de huurkosten in totaal € 431,- bedragen.

3.11. Bij brief van 12 oktober 2012 heeft Aangeslotene Consument het volgende bericht: "Naar aanleiding van de huurnota van de fiets zullen wij op basis van redelijkheid 14 dagen huurkosten voor onze rekening nemen. In de regel is het zo dat daarop € 7,50 a € 10,00 per dag in rekening wordt gebracht. Wij hebben daaropvolgend € 140,00 overgemaakt op uw (rekening). (…)."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene aan hem een bedrag van € 291,- betaalt, zijnde het restantbedrag van de huurnota dat niet is vergoed.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

Aangeslotene moet de huurnota van de vervangende fiets geheel vergoeden omdat zij tekort is geschoten in haar verplichting de schade op een snelle wijze af te wikkelen.
- Consument stelt daartoe dat Aangeslotene traag heeft gehandeld bij de schadeafwikkeling en dat hij daardoor onnodig lang gebruik heeft moeten maken van de vervangende fiets. Consument wijst erop dat hij op het schadeformulier van 6 september 2012 al had vermeld dat de fiets bij de [X]dealer stond maar dat Aangeslotene desondanks pas bij brief van 19 september 2012 aan hem heeft bericht dat hij een afspraak moest maken voor een expertisebezoek.
- Verder stelt Consument dat hij steeds onmiddellijk heeft gereageerd teneinde de zaak snel af te handelen. Aan zijn schadebeperkingsplicht heeft hij dan ook voldaan.
- Ten aanzien van de hoogte van de nota stelt Consument dat het door de [X]dealer gerekende tarief van € 10,- per dag een standaardtarief is in Amsterdam en daarmee niet onredelijk hoog.

4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert tot afwijzing van de vordering. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de fiets van Consument als gevolg van de aanrijding op 23 augustus 2012 beschadigd is geraakt en dat Consument in het gemis van de fiets heeft voorzien door een gebruik te maken van een vervangende fiets. Verder staat tussen partijen vast dat de [X]dealer Consument voor het gebruik van de vervangende fiets in de periode 23 augustus 2012 tot en met 5 oktober 2012 een bedrag in rekening heeft gebracht van € 431,- en dat Aangeslotene hiervan € 140,- heeft vergoed, hetgeen overeenkomt met een periode van 14 dagen.

5.2. De vraag die partijen verdeeld houdt is of Aangeslotene gehouden is ook het restant van de huurnota te vergoeden. Aangeslotene betwist dit en stelt dat de door haar betaalde vergoeding van € 140,- redelijk is. Ter onderbouwing voert zij aan dat de huurkosten buitensporig hoog zijn en niet in verhouding staan tot de geclaimde schade aan de fiets. Daarnaast stelt Aangeslotene dat Consument zijn schadebeperkingsplicht heeft geschonden door geen maatregelen te treffen ter beperking van de huurkosten. Zij wijst er daarbij op dat Consument de huurkosten had kunnen beperken door een vervangende fiets aan te schaffen.

5.3. De Commissie overweegt dat voor de beantwoording van de onder 5.2. gestelde vraag beslissend is of de door Consument genomen maatregel ter vervanging van zijn beschadigde fiets, een redelijke oplossing was om in het gemis van de fiets te voorzien en, zo ja, of de daarmee verband houdende kosten redelijk zijn (zie ook HR 21 november 1940, NJ 1941, 425).
Ten aanzien van de vraag of het huren van de vervangende fiets een redelijke oplossing was om in het gemis van de beschadigde fiets te voorzien overweegt de Commissie als volgt. Consument heeft aangevoerd dat de beschadigde fiets zijn enige vervoermiddel was. Aangeslotene heeft dit niet weersproken. De Commissie gaat er dan ook van uit dat het huren van een vervangende fiets voor Consument noodzakelijk was. Verder

overweegt de Commissie dat Consument de vervangende fiets in redelijkheid heeft mogen huren totdat hij bekend werd met de omvang van de schade, te weten op 5 oktober 2012. In de eerste plaats is de Commissie van oordeel dat Consument niet kon voorzien dat de expert tot de conclusie zou komen dat de fiets vanuit economisch oogpunt niet meer kon worden hersteld. Daarbij acht de Commissie van belang dat Consument onweersproken heeft gesteld dat hij van de [X]dealer te horen had gekregen dat de fiets er nog goed uitzag en het nog waard was om te herstellen. Verder is de Commissie van oordeel dat Consument evenmin kon voorzien dat de schadevaststelling door de expert pas begin oktober 2012 zou plaatsvinden. Vaststaat immers dat hij Aangeslotene er met het onder 3.4. bedoelde schadeformulier al begin september van op de hoogte heeft gesteld dat de fiets zijn enige vervoermiddel was en dat de fiets bij de onder 3.2. bedoelde [X]dealer was ondergebracht. Consument mocht er dan ook van uitgaan dat Aangeslotene hiervan op de hoogte was en dat zij voor een spoedige afhandeling zou zorgen.

5.4. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Aangeslotene het onbetaald gebleven deel van de huurnota ad € 291 aan Consument moet vergoeden. Daarnaast zal Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage ad € 50,- moeten vergoeden voor de behandeling van de klacht door de Commissie.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wijze van niet bindend advies vast

6.1. dat Aangeslotene aan Consument een bedrag betaalt van € 291,- als aanvullende vergoeding voor de huurnota;

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 niet 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.