Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-162 d.d. 28 mei 2013
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

De auto van consument is in 2011 gestolen. In verband hiermee heeft hij een claim ingediend bij zijn autoverzekeraar. De verzekeraar heeft de schade afgewikkeld op de autoverzekering en de inboedelverzekering. Vervolgens is een tussen partijen en geschil ontstaan over de afwikkeling van de schade. De commissie oordeelt dat Aangeslotene de claim correct heeft afgewikkeld en wijst de vordering af.

Consument,

tegen

Ditzo B.V., gevestigd te Zeist, hierna te noemen Aangeslotene.

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, ontvangen op 7 augustus 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 3 april 2013 om 11:00 uur en Aangeslotene is verschenen.
Consument is niet ter zitting verschenen zonder tegenbericht. De Commissie en Aangeslotene hebben nog tot 12:30 uur op de aanwezigheid van Consument gewacht.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument heeft in 2011 een autoverzekering en een inboedelverzekering lopen bij Aangeslotene. In de verzekeringsvoorwaarden van de autoverzekering staat, voor zover relevant, het volgende:

	Diefstal
"Wel verzekerd	* (Poging tot) diefstal (…) * (…)
(…)	(…)
Maximumbedragen per schadegeval	* Gelijkwaardige Auto Garantie * (…) * Accessoires tot € 5.000,- * Maximaal 30 dagen vervangend vervoer: tot het moment waarop je auto onbeschadigd wordt teruggevonden. Als je auto beschadigd wordt teruggevonden krijg je vervangend vervoer gedurende de herstelperiode of tot het moment waarop de schade anders is afgehandeld (bijvoorbeeld-total loss) maar nooit meer dan 30 dagen.
Let op	Als je auto gestolen is, nemen we 30 dagen tijd om de auto op te (laten) sporen. Doe in dat geval direct aangifte bij de politie.

(…)

Wat bedoelen we met…?

- (…)
- **Catalogusprijs:** De prijs van de auto naar model, type en uitvoering en opties af fabriek, zoals vermeld in de laatst bekende prijslijst van de fabrikant/importeur.
- **Gelijkwaardige Auto Garantie:** Bedrag dat nodig is om na total loss een auto te kopen van hetzelfde merk, type, bouwjaar, uitvoering en kilometerstand als de verzekerde auto. Uitgangspunt daarbij is 110% van de verkoopwaarde volgens de koerslijst van de ANWB. Is je auto jonger dan 1 jaar, dan krijg je altijd de laatst bekende catalogusprijs.
- (…)"

In de verzekeringsvoorwaarden van de inboedelverzekering staat:

	"**In de auto**
Wel verzekerd	Spullen die uit je auto gestolen worden vergoeden we met een maximum van € 1.000."

3.2. In december 2011 is de auto van Consument gestolen. Op 12 december 2011 heeft Consument de diefstal bij Aangeslotene gemeld.

3.3. Eind december 2011 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zijn claim is gesplitst in enerzijds een claim op de inboedelverzekering en anderzijds een claim op de autoverzekering.

3.4. In verband met de claim op de autoverzekering heeft Aangeslotene een expert opdracht gegeven de schade vast te stellen. De expert heeft in overleg met Consument de dagwaarde van de auto in zijn rapport van 12 januari 2012 vastgesteld

op € 1.775,-. Daarnaast heeft hij een vergoeding van € 150,- toegekend aan accessoires, te weten een kinderzitje en een trekhaak.

3.5. Bij e-mail van 12 januari 2012 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij met betrekking tot de claim op de autoverzekering € 1.900,- naar zijn bankrekening heeft overgemaakt. Consument heeft hier vervolgens bezwaar tegen gemaakt omdat het bedrag niet overeenkwam met het door de expert vastgestelde bedrag van € 1.925,- (€ 1.775,- + € 150,-). Aangeslotene heeft nadien het aanvullende bedrag van € 25,- alsnog aan Consument betaald.

3.6. Ook voor de claim op de inboedelverzekering heeft Aangeslotene een expert ingeschakeld. Op 9 januari 2012 heeft de expert de inboedelschade vastgesteld op € 1.650,-.

3.7. Bij brief van 13 januari 2012 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij ter zake van de claim op de inboedelverzekering € 1.000,- naar zijn bankrekening heeft overgemaakt.

3.8. Consument heeft vervolgens een klacht ingediend over de afwikkeling van zijn claim.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene
- een aanvullend bedrag ad € 650,- betaalt ter zake van de inboedelschade;
- een bedrag ad € 245,- betaalt ter zake van vervangend vervoer;
- een aanvullend bedrag ad € 605,- (€ 2.530,- – €1.925,-) betaalt ter zake van de dagwaarde van de auto;
- een vergoeding van € 100,- betaalt ter zake van met de procedure gemoeide werkzaamheden.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de autoverzekering en inboedelverzekering.
- Aangeslotene heeft de claim ten onrechte gesplitst in een claim op de autoverzekering en een claim op de inboedelverzekering nu er sprake is van één incident. Consument stelt dat hij door het splitsen van de claim geen verzekeringen kan afsluiten bij andere verzekeraars.
- Aangesloten heeft toegezegd de totale inboedelschade ad € 1.650,- te vergoeden. Door slechts € 1.000,- te betalen is Aangeslotene haar toezegging niet nagekomen.
- De expert is bij de vaststelling van de schade ten onrechte uitgegaan van de dagwaarde van een auto uit Y. De expert had de schade moeten vaststellen aan de hand van de vervangingswaarde. Daarnaast had hij daarbij een auto in de directe omgeving van X tot uitgangspunt moeten nemen.
- Aangeslotene heeft de vergoeding ter zake van de autoschade te laat uitgekeerd door het bedrag pas op dag 37 over te maken. Consument stelt dat Aangeslotene het bedrag op dag 30 had moeten overmaken omdat hij op die dag ook de vangende auto moest inleveren.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De claim is op juiste gronden gesplitst in een claim op de autoverzekering en een claim op de inboedelverzekering. Schade aan goederen die tot de inboedel behoren is niet onder de autoverzekering gedekt, maar wel onder de inboedelverzekering.
- Inboedelschade is tot maximaal € 1.000,- verzekerd. Aan Consument is geen hogere vergoeding toegezegd.
- De schade aan de auto is op juiste wijze vastgesteld. Uit de verzekeringsvoorwaarden bij de autoverzekering volgt dat de waarde is verzekerd waarvoor de verzekerde een soortgelijke auto kan kopen. De expert heeft zich bij het vaststellen van de schade laten leiden door het aanbod van soortgelijke auto's op de Nederlandse markt. Aangeslotene wijst erop dat het daarbij niet noodzakelijk is dat het gaat om een auto die in de directe omgeving van de klant te koop staat.
- Tot slot biedt de autoverzekering een extra vergoeding voor vervangend vervoer. Aangeslotene wijst erop dat deze vergoeding is beperkt tot maximaal 30 dagen. Consument heeft daarom geen recht op een vergoeding voor de dagen die deze termijn overschrijden.

5. Beoordeling

5.1. Consument legt aan zijn vordering vier klachtpunten ten grondslag. De klachtpunten zullen hieronder afzonderlijk worden besproken.
5.2. Ten eerste voert Consument aan dat Aangeslotene – nu er sprake is van één incident en daarmee van één claim – de claim niet had mogen opsplitsen in een claim op de autoverzekering en een claim op de inboedelverzekering. Deze stelling verwerpt de Commissie. Uit de verzekeringsvoorwaarden is voldoende duidelijk dat inboedel in de auto is gedekt op de inboedelverzekering, tot een bedrag van € 1.000,-, en niet op de autoverzekering. Daarnaast stelt Consument dat hij als gevolg van de handelwijze van Aangeslotene in zijn belang is geschaad omdat hij geen verzekeringen bij andere verzekeraars meer kan afsluiten. De Commissie overweegt dat Consument onvoldoende concrete feiten en omstandigheden heeft gesteld op grond waarvan kan worden aangenomen dat hij als gevolg van het handelen van Aangeslotene geen verzekeringen meer kan afsluiten bij andere verzekeraars en dat hij aldus in zijn belangen is geschaad. Daarbij komt dat Aangeslotene, zelfs als Consument wel door andere verzekeraars geweigerd zou zijn, in beginsel gerechtigd was de polisvoorwaarden toe te passen. Slechts onder uitzonderlijke omstandigheden, die niet zijn gesteld of gebleken, zou dat anders kunnen zijn.
5.3. In de tweede plaats voert Consument aan dat Aangeslotene de volledige inboedelschade ad € 1.650,- moet vergoeden omdat zij dit aan hem heeft toegezegd. De Commissie stelt vast dat er naast de eigen verklaring van Consument geen ander bewijs voor zijn stelling voorhanden is. De Commissie is om die reden van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door Aangeslotene niet voldoende bewijs heeft geleverd. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat Aangeslotene zodanige verwachtingen heeft gewekt dat hij erop mocht rekenen dat hij een hogere vergoeding voor de inboedel zou ontvangen dan het maximale verzekerde bedrag van € 1.000,-.
5.4. Ten derde stelt Consument dat de expert de waarde van de auto niet correct heeft vastgesteld door uit te gaan van de dagwaarde en niet van de vervangingswaarde. De Commissie is met Consument van oordeel dat voor de waardebepaling van de auto de

vervangingswaarde leidend is. Daarbij acht de Commissie van belang dat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat verzekerd is het bedrag dat nodig is om een auto te kopen van hetzelfde merk, type, bouwjaar, uitvoering en kilometerstand als de verzekerde auto. Aangeslotene erkent dat de expert in zijn rapport van 12 januari 2012 spreekt van de dagwaarde, maar stelt daarentegen dat de expert in werkelijkheid is uitgegaan van de vervangingswaarde. Zij wijst er daarbij op dat de expert zich mede heeft laten leiden door het aanbod op de markt van soortgelijke auto's in Nederland. De Commissie stelt vast dat Consument dit niet betwist. Daarbij acht de Commissie mede van belang dat Consument in zijn e-mail van 18 januari 2012 heeft vermeld dat de expert op enig moment de autoschade heeft verhoogd naar € 1.750,- en dat deze verhoging was ingegeven door het feit dat de expert op het internet een gelijkwaardige auto in Y had gezien die door Consument na onderhandelen voor die prijs gekocht zou kunnen worden. Naar het oordeel van de Commissie brengt dit mee dat voldoende aannemelijk is dat de waardebepaling van de auto overeenkomstig de verzekeringsvoorwaarden heeft plaatsgevonden, en dat het rapport van de expert op dit punt ten onrechte het woord "dagwaarde" gebruikt. Daarnaast is de Commissie van oordeel dat – in tegenstelling tot hetgeen Consument betoogt – Aangeslotene niet gehouden was bij de vaststelling van de waarde uit te gaan van een auto in (de buurt) van X. Het standpunt van Consument dat de waarde van de auto niet correct is vastgesteld, wordt derhalve van de hand gewezen.

5.5. Tot slot betoogt Consument dat Aangeslotene de vergoeding ter zake van de autoschade te laat heeft betaald en dat hij als gevolg daarvan enkele dagen geen vervoer heeft gehad. De Commissie volgt Consument niet in zijn standpunt. Naar het oordeel van de Commissie volgt uit de verzekeringsvoorwaarden onmiskenbaar dat Aangeslotene in geval van diefstal 30 dagen de tijd heeft om de auto te laten opsporen en dat zij pas daarna tot vergoeding van de schade zal overgegaan. Niet in geschil is dat Consument op dag 37 een vergoeding ad € 1.900,- heeft ontvangen, zodat moet worden aangenomen dat Aangeslotene de vergoeding uiterlijk binnen zeven dagen na de 30-dagentermijn aan Consument heeft overgemaakt. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene hiermee voldoende voortvarend gehandeld. Tot slot overweegt de Commissie dat aan Consument kan worden toegegeven dat hij als gevolg van het bepaalde in de verzekeringsvoorwaarden enkele dagen zonder vervoer heeft gezeten. Dit komt naar het oordeel van de Commissie echter voor zijn risico, omdat de verzekeringsvoorwaarden de maximale termijn van vergoeding duidelijk op 30 dagen bepalen. Dat daardoor in gevallen als deze altijd een paar dagen ongedekt blijven, doet daar niet aan af.

5.6. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vorderingen van Consument af.

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.