Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0992

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	12 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Cover Genius Europe B.V., h.o.d.n. XCover.com, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar, vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. De consument is door een autoverhuurbedrijf aansprakelijk gesteld voor de tijdens de verhuurperiode aan de gehuurde auto ontstane schade. Hij vordert vergoeding van deze schade van de gevolmachtigde op grond van zijn Ultra Car Hire Excess Protection dekking. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde in dit geval een beroep toekomt op de uitsluiting voor schade in geval van schending van de huurovereenkomst. Het klacht-onderdeel dat ziet op het volgens de consument niet opgeleid zijn van de schade-behandelaars van de gevolmachtigde conform de Wet Financieel Toezicht (Wft) is niet behandelbaar, voor het overige is de klacht ongegrond en wordt de vordering van de consument afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 3) de aanvullende stukken van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van gevolmachtigde.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft als klant van de Revolut Bank UAB een Revolut Ultra-abonnement.

Als onderdeel daarvan heeft hij een verzekeringsverklaring waarop is vermeld dat hij verzekerde is onder de groepspolis van Revolut Bank UAB, genaamd Overseas Ultra Insurance, met als risicodrager een Maltese verzekeraar. De consument heeft een certificaat met vermelding van zijn aanspraak op de 'Ultra Travel Protection', een dekking voor schade bij reis-en annulering en particuliere aansprakelijkheid. Daarnaast is er aanspraak op de 'Ultra Car Hire Excess Protection' met een dekking bij schade of diefstal van een huurauto: hierna de verzekering.

2.2 In de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat voor verzekerden uit een EU-land, het recht geldt van het land waar zij woonachtig zijn.[1] In dit geval is dat Nederland, hieruit volgt dat Nederlands recht van toepassing is.

2.3 De consument heeft tijdens zijn verblijf op Sint Maarten een auto gehuurd. Het eigen risico bij schade aan de huurauto is volgens de huurovereenkomst USD 750. In de algemene voorwaarden bij de huurovereenkomst is onder meer de volgende bepaling opgenomen:

> *"Renter shall pay or reimburse the Lessor at it's request the following amount representing:*
>
> *(..)*
>
> *All the expenses incurred to be borne by the Lessor as a result of the misuse of the vehicle e.g. driving with flat tires or the failure to check water or oil, after the fact that the Renter has knowledge of this information provided by the alarm sound or warning displayed."*

2.4 De consument is door het autoverhuurbedrijf aansprakelijk gesteld voor de tijdens de verhuurperiode aan de auto ontstane schade. Het autoverhuurbedrijf heeft desgevraagd aan de gevolmachtigde verklaard hoe de schade volgens deze is ontstaan:

> "*The customer drove the car on a flat tire and this is what cost the damages done to the front of the car. If the customer had stopped and get it changed none of this would of happened."*

2.5 De consument heeft van het autoverhuurbedrijf een offerte ontvangen met een specificatie van de schade aan onder meer de bumper, de radiator grill, de mistlamp, de wielkast en een band van de huurauto, voor een totaalbedrag van USD 2.268,59. In een bericht van het verhuurbedrijf aan de consument wordt een niet nader gespecificeerd openstaand bedrag van USD 2.838,59 gevorderd, waarbij is aangegeven dat de vordering verder kan oplopen voor schade door het niet kunnen gebruiken van de auto.

[1] Dit volgt uit de bepaling in de verzekeringsvoorwaarden inzake Governing Law and Jurisdiction, zie bijlage.

2.6 De consument heeft van de gevolmachtigde vergoeding gevorderd onder de verzekering van de vordering van het verhuurbedrijf. De gevolmachtigde heeft de claim van de consument afgewezen. Na handhaving van dit afwijzende standpunt in de interne klacht-procedure heeft de consument zich tot Kifid gewend.

De klacht en de vordering

2.7 Volgens de consument baseert de gevolmachtigde zich ten onrechte op de verklaring van het verhuurbedrijf dat hij is doorgereden met een lekke band. De auto heeft geen melding gegeven dat er een lekke band was. Als die melding er was geweest had hij pechhulp ingeschakeld. Hij kreeg pas meldingen nadat de band explodeerde. De schade aan de auto ontstond door deze explosie, die niet te voorkomen was. De gevolmachtigde gaat er daarom volgens de consument ten onrechte vanuit dat hij niet goed is omgegaan met de auto. De gevolmachtigde heeft hem ten onrechte verwezen naar het verhuurbedrijf om die aan te spreken op de volgens hem onjuiste verklaring over de toedracht. Dat zou geen zuiver proces zijn. Hij wil niet achteraf beschuldigd worden van manipulatie of fraude door het laten veranderen van de verklaring van het verhuurbedrijf. Bij tegenstrijdigheid van zijn verklaring ten opzichte van die van het verhuurbedrijf mag van de gevolmachtigde worden verwacht dat die hem helpt, bijvoorbeeld door de gegevens van de boordcomputer op te vragen. De verzekering is in basis een aansprakelijkheidsverzekering. Hij heeft om die reden ook geen aansprakelijkheid erkend. Het staat ook in de verzekeringsvoorwaarden dat de gevolmachtigde desnoods zijn belangen behartigt. Tot slot voert de consument aan dat de schadebehandelaars van de gevolmachtigde niet zijn opgeleid conform de Wet Financieel Toezicht (Wft) omdat zij niet in het bezit zijn van Wft schadeverzekering Particulier en Wft Basis, wat vanuit de Nederlandse overheid verplicht is. De consument vordert een bedrag van € 3.000,-.

Het verweer

2.8 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Het juridisch beoordelingskader

3.2 Bij de beoordeling van de klacht gaat het erom wat partijen zijn overeengekomen. Het uitgangspunt daarbij is wat er staat op de verzekeringsverklaring, op het certificaat en in de verzekeringsvoorwaarden.

3.3 In de verzekeringsvoorwaarden van de verzekering staat welke dekking de verzekering biedt:

> *"You are covered when you are charged for:*
>
> *Damage to the rental vehicle's body*
>
> *(...)"*

3.4 De gevolmachtigde beroept zich echter op de volgende uitsluiting:

> *"You're not covered...*
>
> *(...)*
>
> *3. Where you or another driver on the rental agreement breach any term of the vehicle rental agreement."*

3.5 Van belang bij het voorgaande is op welke partij de bewijslast rust. De regel daarvoor is dat de consument die een beroep doet op de verzekering moet bewijzen dat er sprake is van een gebeurtenis die onder de verzekering is gedekt. Daar staat tegenover dat de gevolmachtigde moet aantonen op grond van welke feiten zijn beroep op een uitsluiting berust.

De feiten waarop de commissie zich bij haar beoordeling baseert

3.6 De verhuurder heeft de consument voor de schade aan de auto niet het eigen risico van USD 750 in rekening gebracht, maar het volledige schadebedrag. De verhuurder heeft ter toelichting daarop aan de gevolmachtigde verklaard dat de consument te lang is doorgereden met een lekke band, waardoor de schade is ontstaan.

Beoordeling feiten binnen het juridisch kader

3.7 Het staat vast dat de huurauto is beschadigd en dat er in beginsel sprake is van een gebeurtenis die onder de dekking van de verzekering valt. De gevolmachtigde heeft echter een beroep gedaan op de uitsluiting dat er sprake is van een schending van de huur-overeenkomst. Dit baseert de gevolmachtigde op het feit dat de consument meer dan het eigen risico in rekening is gebracht in combinatie met de verklaring van het verhuurbedrijf over de toedracht en de offerte van de reparateur met een specificatie van de schade aan de huurauto. Het ligt daarmee op de weg van de consument om feiten en omstandigheden aan te voeren die dit weerleggen. De consument heeft behalve zijn eigen verklaring, geen aanvullend bewijs geleverd zoals bijvoorbeeld de verklaring van een deskundige over de oorzaak van de schade.

Dit betekent niet dat de commissie de verklaring van de consument ongeloofwaardig acht, maar zijn verklaring heeft alleen bewijskracht als er aanvullende bewijsmiddelen zijn.[2] Het beroep van de gevolmachtigde op de uitsluiting voor schade in geval van schending van de huurovereenkomst is daarom gegrond.

3.8 De commissie volgt de gevolmachtigde in zijn verweer dat het niet aan hem is om het geschil tussen de autoverhuurder en de consument te beslechten. Het is daarom niet de taak van de gevolmachtigde om bewijs van de toedracht te verkrijgen door bijvoorbeeld de gegevens van de boordcomputer op te vragen bij de verhuurder, zoals de consument stelt. Het ligt op de weg van de consument om dat zelf te doen. De gevolmachtigde heeft aangeboden om de claim opnieuw te beoordelen op basis van nieuw bewijs.

3.9 De consument heeft zijn stelling dat de gevolmachtigde op grond van de verzekeringsvoorwaarden gehouden is om hem te helpen bij de claim van het verhuurbedrijf, onvoldoende onderbouwd. De commissie volgt het verweer van de gevolmachtigde dat de verzekering geen aansprakelijkheidsverzekering is. De verzekering dekt de aansprakelijkheid van de consument voor schade aan een huurauto binnen de grenzen van de dekkingsomschrijving en de uitsluitingen, maar de verzekering biedt geen dekking voor het voeren van verweer tegen de claim van het autoverhuurbedrijf. Zoals ook is aangevoerd door de gevolmachtigde bestaat daarop ook geen aanspraak op grond van de persoonlijke aansprakelijkheidsverzekering die onderdeel is van de Ultra Travel Protection. Deze kent namelijk de uitsluiting van schade door motorrijtuigen.[3] De klacht van de consument dat de gevolmachtigde hem niet helpt om de claim van het autoverhuurbedrijf te weerleggen is daarom ongegrond.

3.10 Op de klacht van de consument dat de schadebehandelaars van de gevolmachtigde niet de volgens de Wft vereiste opleidingen hebben, heeft de gevolmachtigde aangevoerd dat dit volgens zijn compliance team geen vereiste is om de vergunning voor de uitoefening van het volmachtbedrijf te verkrijgen en te behouden. De commissie oordeelt hier niet over, het is aan de toezichthouder om toe te zien op de naleving van de Wft. Voor de beoordeling van het door de gevolmachtigde ingenomen standpunt is dit niet van belang. Dit klachtonderdeel is daarom niet behandelbaar.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is van belang het beding “You’re not covered where you or another driver on the rental agreement breach any term of the vehicle rental agreement.” Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten) recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

[2] Dit volgt uit artikel 164 lid 2 Rv, zie bijlage voor de wetstekst.
[3] Zie bijlage voor de tekst van de uitsluiting inzake Personal Liability

Slotsom

3.12 De gevolmachtigde heeft zijn standpunt dat de door de consument gevorderde schade aan de huurauto is uitgesloten van de dekking omdat in strijd is gehandeld met het huurcontract, voldoende onderbouwd. De eigen verklaring van de consument is onvoldoende om dit te weerleggen. De gevolmachtigde heeft ook niet de plicht om namens de consument verweer te voeren tegen de claim van het autoverhuurbedrijf.

3.13 De klacht van de consument is gedeeltelijk niet behandelbaar en voor het overige ongegrond, zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht gedeeltelijk niet behandelbaar en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Ultra Car Hire Excess Protection

Car hire excess

(...)

YOU ARE COVERED WHEN YOU ARE CHARGED FOR...

1. Damage to the rental vehicle's bodywork.
2. Theft or vandalism of the rental vehicle.
3. Damage to windscreens, mirrors, and lights, including external glass and lights.
4. Damage to wheels and tyres including punctures, fittings, replacements, and repairs.
5. Damage to the underbody of the vehicle.
6. Damage caused by natural weather events.

YOU'RE NOT COVERED...

1. For leases or rentals for 32 consecutive days or longer.
2. Where you breach a condition of this Policy for example, failing to purchase one of the rental company's CDW coverage options.
3. Where you or another driver on the rental agreement breach any term of the vehicle rental agreement.

   (...)

GOVERNING LAW AND JURISDICTION

If your home country is in the European Economic Area: Your policy is governed by the laws and courts of your home country, unless otherwise required by law.

If your home country is outside of the European Economic Area: Your policy is governed by the laws and courts of Malta, unless otherwise required by law.

The contractual language is English.

Ultra Travel Protection

(...)

Personal Liability

You're not covered if...

- The compensation or legal costs result from:
  (...)
  Any ownership, possession or use of:
  - a motorised or mechanical vehicle or machinery,
    (...)

Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering

Artikel 164

1. Ook partijen kunnen als getuige optreden.
2. Indien een partij als getuige is gehoord, kan haar verklaring omtrent door haar te bewijzen feiten geen bewijs in haar voordeel opleveren, tenzij de verklaring strekt ter aanvulling van onvolledig bewijs.
3. (...)