Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-39 d.d. 22 januari 2014
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en drs. W. Dullemond, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Garantieverzekering. Commissie is van oordeel dat Aangeslotene zich niet kan beroepen op verval van recht op dekking wegens het niet volgen van Consument van de claimprocedure. Niet is gesteld of aannemelijk geworden dat Aangeslotene nadeel heeft ondervonden doordat Consument zonder voorafgaande toestemming de auto ter reparatie heeft aangeboden. Aangeslotene heeft voorts verzuimd om te onderbouwen waarom de hoogte van de nota onredelijk zou zijn of waarom de hierop vermelde werkzaamheden en onderdelen niet onder de garantiebepalingen vallen. De vordering wordt toegewezen.

Consument,

tegen

Autotrust Europe B.V., gevestigd te Assen, 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 ondertekende Klachtformulier GC van 11 februari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek 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 woensdag 4 december 2013.
Consument is aldaar verschenen. Aangeslotene is niet ter zitting verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Op 30 juli 2011 kocht Consument een auto van het merk X, waarbij bij Aangeslotene tevens een "Exclusief Garantiecertificaat" werd afgenomen. Dit Certificaat biedt een garantiedekking voor een periode van 6 maanden. Op blad 2 staat onder meer vermeld dat de hoofdregel is dat bij het indienen van een claim altijd eerst telefonisch contact opgenomen dient te worden met de claimafdeling van Aangeslotene.

3.2 Op deze overeenkomst zijn de "Algemene Autotrust Garantiebepalingen" versie april 2011 van toepassing.

3.3 Artikel III bepaalt, voor zover van belang:
"De precieze dekking van uw garantie hangt af van het Garantieoverzicht, welke per dekking staat beschreven in dit hoofdstuk van de Algemene Garantiebepalingen. Op dit garantieoverzicht staan alle onderdelen vermeld die gedekt zijn. Een onderdeel dat niet genoemd wordt, valt niet onder de dekking van de garantie (…).
Garantieoverzicht Exclusiefgarantie
Alle mechanische en elektronische onderdelen van de auto welke niet behoren tot de carrosserie, het glas, het interieur, de velgen en banden, service onderdelen, slijtagedelen en andere delen welke in het kader van regulier onderhoud vervangen dienen te worden.
Reguliere serviceonderdelen
Reguliere serviceonderdelen (onderdelen die vervangen moeten worden als vast onderdeel van regulier onderhoud) vallen per definitie niet onder een garantie. Tot deze service onderdelen behoren de (….) accu's (….). "

3.4 Artikel IV bepaalt, voor zover van belang:
"**Vervangend vervoer**
Indien u een geldige claim indient, betaalt uw garantie de kosten van het huren van een vervangende auto voor maximaal 7 dagen. Deze kosten kennen een daglimiet van € 40,-. Uw garantie dekt alleen een vervangende auto als uw voertuig wordt gerepareerd volgens de voorwaarden van deze garantie en indien de reparatie meer dan acht uren (werkplaatstijd) in beslag neemt. Voordat u een vervangende auto regelt, moet u eerst toestemming krijgen van de afdeling Schadeclaims van Autotrust. De brandstof en verzekering van de vervangende auto worden niet vergoed. Om de kosten van een vervangende auto te kunnen claimen moet u de factuur en huurovereenkomst opsturen naar de afdeling schadeclaims."

3.5 Artikel VII bepaalt, voor zover van belang:
"**Claims procedure**
U dient de correcte claimprocedure te volgen. Als u de claimprocedure niet volgt, zal uw claim niet betaald worden.
Reparatie autorisatie
U dient een kostenautorisatie van ons te krijgen alvorens met reparatie wordt begonnen. U bent zelf verantwoordelijk voor het geven van toestemming aan de reparateur om onderzoek- of diagnose werkzaamheden te verrichten. (….)
Pro forma offerte
Autotrust kan alleen een prijsakkoord geven indien de reparateur een pro forma offerte afgeeft. De pro forma offerte dient altijd als basis voor de uitkering. (…)"

3.6 Consument ondervond op vrijdagmiddag 2 december 2011 problemen met het starten van zijn auto. Hij slaagde er niet in om contact te krijgen met het telefoonnummer dat op het garantiecertificaat stond vermeld. Consument heeft toen de ANWB ingeschakeld die problemen met de accu constateerde en op 2, 3 en 5 december 2011 handelingen heeft verricht ter reparatie.

3.7 Consument heeft vervolgens op 5 december, zonder voorafgaande toestemming van Aangeslotene, zijn auto voor herstel aangeboden bij een X-dealer in A. In de door Consument overgelegde nota staat vermeld dat de aan de accu verbonden minikabel en adapter niet meer goed functioneerden en dat bij de reparatie tevens de beide assen zijn afgesteld en de wielen uitgelijnd in verband met het scheeftrekken van de auto. Voor de periode van 5 tot en met 7 december 2011 heeft Consument verder kosten gemaakt voor vervangend vervoer.

3.8 Aangeslotene heeft op 9 december 2011 vergoeding van alle gemaakte kosten afgewezen, omdat zij van mening is dat Consument zich niet aan de bepalingen van de claimprocedure heeft gehouden. Wel was zij bereid om een deel van de claim – te weten het deel waarover zij geen twijfels had of waarvoor zij geen nader onderzoek nodig achtte – uit coulance te vergoeden. Consument is niet op dit voorstel ingegaan.

3.9 De door de Ombudsman Financiële Dienstverlening op 6 december 2012 gedane Aanbeveling om tot vergoeding van de reparatiekosten volgens de overgelegde factuur en de kosten van vervangend vervoer over te gaan is niet door Aangeslotene gevolgd.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene de kosten van reparatie en vervangend vervoer ter grootte van € 757,09 vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente en de proceskosten.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft op 6 december 2012 de klacht gegrond verklaard en Aangeslotene de Aanbeveling gedaan om deze claim te honoreren. Door Aangeslotene is hier geen uitvoering aan gegeven.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd: Een garantieverzekering is een kortlopend verzekeringsproduct met een relatief hoge claimfrequentie. Voor Aangeslotene is het derhalve van cruciaal belang om in staat te zijn invloed uit te oefenen op de hoogte van de kosten die met een reparatie gemoeid zijn. De controle en autorisaties van reparaties maken daarom een noodzakelijk onderdeel uit van de garantieverzekering. Precies om die reden staat in ieder document dat Consument van Aangeslotene heeft ontvangen, nadrukkelijk de verplichting vermeld om steeds vooraf toestemming te vragen voor reparatie en het inhuren van vervangend vervoer. Nu Consument dit heeft nagelaten, is Aangeslotene niet gehouden om tot vergoeding van de kosten over te gaan.

5. Beoordeling

5.1 Ter zitting is vast komen te staan dat Aangeslotene in de loop van 2012 een bedrag van € 280 aan Consument heeft overgemaakt. Dit bedrag is niet gestorneerd, wat met zich meebrengt dat van de vordering € 477,09 resteert.

5.2 Onder omstandigheden kan een beroep op een beperkende voorwaarde niet van toepassing worden geacht indien dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (artikel 6:248 lid 2 BW). De Commissie stelt voorop dat Aangeslotene niet ter discussie heeft gesteld dat Consument aanspraak kon hebben op vergoeding van de door hem geclaimde kosten. Volgens Aangeslotene staat aan die vergoeding alleen in de weg dat Consument aan haar niet vooraf toestemming heeft gevraagd om de kosten van reparatie en van vervangend vervoer te maken. Dit verweer wordt verworpen, omdat aannemelijk is geworden dat Consument al het redelijk mogelijke heeft gedaan om ter uitvoering van de claimprocedure telefonisch in contact met Aangeslotene te komen.
Aangeslotene heeft erkend dat zij gedurende het weekeinde van 2 tot 5 december 2011 telefonisch niet bereikbaar was. Onder die omstandigheden kan zij in redelijkheid geen beroep doen op de clausule van "toestemming vooraf". De conclusie moet dus zijn dat Consument terecht nakoming vraagt van het Garantie Certificaat.

5.3 Aangeslotene heeft voor de hoogte van de vordering slechts formeel verweer gevoerd en is niet op de zitting verschenen. Aangeslotene heeft voorts verzuimd om te onderbouwen waarom de hoogte van de nota onredelijk zou zijn of waarom de hierop vermelde werkzaamheden en onderdelen niet onder de garantiebepalingen vallen. Overigens is ook niet gesteld of aannemelijk geworden dat Aangeslotene nadeel heeft ondervonden doordat Consument zonder voorafgaande toestemming de auto ter reparatie heeft aangeboden.

5.4 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat Aangeslotene zich niet kan beroepen op verval van recht op dekking wegens het niet volgen van Consument van de claimprocedure. De vordering van Consument wordt derhalve toegewezen. Voor vergoeding van wettelijke rente of voor een aparte proceskostenveroordeling bestaat geen aanleiding. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wege van bindend advies vast dat Aangeslotene Consument een bedrag betaalt van € 477,09 als vergoeding voor het herstel van de auto en de kosten van het vervangend vervoer alsmede € 50 voor de behandeling van het geschil door de Commissie. Betaling van een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van drie weken na de verzenddatum van dit bindend advies aan partijen.

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.