Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-275
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 mei 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Allianz Benelux N.V. h.o.d.n. Allianz Nederland Schadeverzekering, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 1 mei 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument is van mening dat de verzekeringsvoorwaarden onduidelijk en onbegrijpelijk zijn ten aanzien van de vergoeding van de schade aan zijn af-fabriek navigatiesysteem. De Commissie is van oordeel dat de artikelen niet voor meerderlei uitleg vatbaar zijn. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 30 mei en 24 juli 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat in het klachtformulier de klacht is gericht tegen Van Kampen Groep Holding B.V, zijnde de Volmacht van Verzekeraar. Tijdens de procedure is de klachtbehandeling overgenomen door Verzekeraar. Om die reden en omdat hij risicodrager is, wordt de Verzekeraar door de Commissie als partij aangemerkt.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument heeft via de Volmacht een motorrijtuigenverzekering met volledig casco afgesloten voor een Merk auto en type] uit 2012.

2.2. Op de verzekering zijn de Verzekeringsvoorwaarden PM 16 van toepassing. De 'bijzondere voorwaarden voor volledig casco en beperkt casco' maken onderdeel uit van voornoemde verzekeringsvoorwaarden.
Hierin is opgenomen: *"2. Welke accessoires horen bij uw auto? Bij de auto hoort alles wat eraan vastzat toen hij nieuw van de dealer kwam. Ook wat u er later aan toegevoegd heeft, hoort bij de auto maar alleen:*

• Als ze aan de auto vastgemaakt zijn.
• En als u ze van de wet mag hebben. (…)
De spullen hieronder horen niet bij de accessoires die we verzekeren. (….).
• Draagbare navigatie die u ook buiten de auto kunt gebruiken. (…)"
In artikel 11 staat vermeld: *"Hoeveel betalen we voor accessoires? In het artikel 'Welke accessoires horen er bij uw auto?' staat welke accessoires bij uw auto horen. Voor deze accessoires betalen wij de waarde die ze hadden op het moment dat u de schade kreeg. (…)* ***Let op****: is de auto gestolen? Of is er ingebroken? En had u geluidsapparatuur of beeldapparatuur in de auto die niet op de polis staan? (…) Hiermee bedoelen we ook navigatie die achteraf is ingebouwd. Hoort navigatie bij de auto, en is die niet achteraf ingebouwd? Dan betalen wij hiervoor de waarde op het moment dat u schade kreeg. Die stellen we zo vast:*
• Bij en auto tot 36 maanden oud: het bedrag dat u ervoor betaald heeft.
• Bij een auto tussen de 36 en 48 maanden oud: 80 % van het bedrag dat u ervoor betaald heeft.
• Bij een auto tussen 48 en 60 maanden oud: 60% van het bedrag dat u ervoor betaald heeft.
• Bij een auto ouder dan 60 maanden: maximaal 50% van het bedrag dat u ervoor betaald heeft.
We betalen de inbouwkosten helemaal."

2.3. De auto van Consument is beschadigd geraakt. Nadien heeft een expertise plaatsgevonden. In het aanvullende rapport van 14 april 2017 geeft de expert aan dat tijdens het bezoek het navigatiesysteem in de auto ontbrak. Het navigatiesysteem is in de fabriek ingebouwd, een zogenoemd af-fabriek ingebouwd systeem. De expert stelt de schade aan het navigatiesysteem vast op € 2898,00 – 40% = € 1738,80 excl. BTW.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert een bedrag van € 1402,-, door hem beschreven als zijnde de afschrijving van 40% op het navigatiesysteem, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 22 mei 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Het ingebouwde navigatiesysteem wordt door Verzekeraar ten onrechte aangemerkt als accessoire. Consument heeft daarom recht op vergoeding van de totale schade van zijn navigatiesysteem.

3.3. Consument onderbouwt zijn vordering met de volgende argumenten:

- De voorwaarden zijn niet transparant en artikel 2 en 11 van de voorwaarden conflicteren met elkaar. In artikel 2 wordt genoemd wat de accessoires zijn. In die omschrijving wordt een ingebouwd navigatiesysteem niet als accessoire genoemd. Er wordt alleen vermeld dat een accessoire is: alles wat aan de auto vastzat toen hij nieuw van de dealer kwam. Ook hetgeen er later aan is toegevoegd.
- In artikel 11 wordt vermeld wat de vergoeding is voor accessoires. Dan wordt ineens benoemd dat een navigatiesysteem dat niet achteraf is ingebouwd ook bij de auto hoort.

Verweer Verzekeraar

3.4. Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Onder de dekkingsomschrijving van artikel 2 van de voorwaarden wordt vermeld welke accessoires bij de auto horen, namelijk alles wat aan de auto vast zat toen hij nieuw bij de dealer vandaan kwam. Hieronder valt derhalve het af-fabriek ingebouwde navigatiesysteem en is er aan de voorwaarden van artikel 2 voldaan.
- In artikel 11 wordt aangegeven welke afschrijving van toepassing is op het navigatiesysteem en daar wordt duidelijk en zonder uitzonderingen vermeld dat bij navigatiesystemen die bij de auto horen een specifieke afschrijving plaatsvindt. Deze afschrijving is 40 %.
- De artikelen 2 en 11 conflicteren niet met elkaar. Artikel 2 is een algemeen artikel terwijl artikel 11 een specifieke uitwerking heeft voor de afschrijving bij navigatiesystemen,

4. Beoordeling

4.1. De Commissie leest de grondslag van de vordering aldus dat de voorwaarden volgens Consument onduidelijk en onbegrijpelijk zijn.
Hij voert daartoe aan, zo begrijpt de Commissie, dat in artikel 2 niet (expliciet) is genoemd dat een ingebouwd navigatiesysteem een accessoire is, terwijl dat in artikel 11 wel wordt vermeld.
De Commissie overweegt hier als volgt.

4.2. Zoals door Verzekeraar wordt aangevoerd bevat artikel 2 de definitie van accessoire in de zin van de verzekeringsovereenkomst. Het navigatiesysteem was initieel in de auto ingebouwd en zat derhalve vast aan de auto. Daarmee voldoet het navigatiesysteem van Consument aan de definitie van accessoire zoals is omschreven in artikel 2. Dat het navigatiesysteem als accessoire wordt beschouwd blijkt des te meer uit artikel 11 van de voorwaarden. In dit artikel gaat het om de vergoeding van de schade aan accessoires. In dit artikel worden ingebouwde accessoires expliciet genoemd. De Commissie kan op basis van het vorengaande ook niet anders concluderen dat de lezing van artikel 2 en artikel 11 meebrengt dat een af-fabriek navigatiesysteem als accessoire moet worden beschouwd. Zij ziet geen ruimte voor een andere lezing. De Commissie is daarom van oordeel dat de tekst van artikel 2 en 11 niet voor meerderlei uitleg vatbaar is.

4.3. Toepassing van deze voorwaarden brengt mee dat het navigatiesysteem in de auto van Consument als accessoire moet worden aangemerkt. Artikel 11 bepaalt voor ingebouwde navigatie het afschrijvingspercentage. De Commissie heeft geen reden om aan te nemen dat het percentage van 40% niet juist is vastgesteld.

4.4. De conclusie is dat Consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden geen recht heeft op volledige vergoeding van de schade aan zijn navigatiesysteem. De vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe- wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.