**Hersteluitspraak van de Voorzitter van de Geschillencommissie nr. 2017-696 (prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

**Toepassing artikel 46.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 8 april 2015 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Achmea Schadeverzekeringen N.V. Centraal Beheer Divisie Particulieren, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar |
| Datum uitspraak | : 21 februari 2017 als hersteld op 20 oktober 2017 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering gesloten. Na het indienen van een schadeclaim heeft Verzekeraar aangifte gedaan tegen Consument. Het Openbare Ministerie heeft de zaak tegen Consument wegens gebrek aan bewijs geseponeerd. Tijdens het onderzoek heeft Consument onder meer kosten gemaakt voor de huur van een auto. Na een hoorzitting en een telefonische hoorzitting blijven partijen verdeeld over de hoogte van de vergoeding van deze huurkosten. De Commissie is van oordeel dat het bedrag van € 2.000,- wat Verzekeraar heeft voorgesteld als redelijk beschouwd kan worden. De vordering dient dan ook gedeeltelijk toegewezen te worden.

## 1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar met bijlagen;
- de brief van Consument van 18 september 2015;
- de brief van Verzekeraar van 4 november 2015;
- de brief van Consument van 1 maart 2016 met bijlagen;
- het e-mailbericht van Verzekeraar van 21 april 2016;
- de brief van Verzekeraar van 9 december 2016 met bijlage;
- de brief van Consument van 15 december 2016 met bijlagen;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting welke plaatsvond op 16 december 2015.

Op 16 november 2016 heeft een telefonische hoorzitting plaatsgevonden tussen partijen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 5 april 2012 heeft Consument bij Verzekeraar een verzekering met cascodekking voor zijn auto met kenteken [X] afgesloten. Op de verzekeringsovereenkomst zijn de algemene voorwaarden AV-01-101 (hierna: de Algemene Voorwaarden) en de bijzondere voorwaarden aanrijding en vandalisme PAV-RV-51-101 (hierna: 'de Bijzondere Voorwaarden') van toepassing.

2.2 *In de Bijzondere Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:*

*"Wat is verzekerd*
*Verzekerd is schade aan of totaal verlies van de auto ontstaan door:*
*1. Aanrijdingen, botsingen, omslaan, te water of van de weg raken;*

*[…]*

*Wij vergoeden boven het verzekerde bedrag als gevolg van de hierboven genoemde gebeurtenissen:*

*[…]*

*- de noodzakelijke stallings- en bergingskosten;"*

2.3 Op 21 juni 2012 heeft Consument een ongeval gehad met zijn auto. Consument heeft de schade geclaimd bij Verzekeraar. De schade-expert heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 36.495,52.

2.4 Op 9 juli 2012 is Verzekeraar door de politie benaderd, omdat het ongeval mogelijk in scène was gezet. Verzekeraar heeft aangifte gedaan tegen Consument. Het Openbaar Ministerie heeft vervolgens een strafrechtelijk onderzoek naar Consument gestart. Naar aanleiding van dit onderzoek is op 2 augustus 2012 de auto van Consument in beslag genomen. Op 10 augustus 2012 is de auto van Consument vrijgegeven.

2.5 *Verzekeraar heeft Consument bij brief van 22 augustus 2012 medegedeeld dat hij na de uitspraak van het Openbaar Ministerie een standpunt omtrent de schade-uitkering jegens Consument zal innemen en tot dat moment geen schade aan Consument zal uitkeren.*

2.6 Op 2 april 2014 heeft het Openbaar Ministerie de zaak tegen Consument wegens gebrek aan bewijs geseponeerd. Verzekeraar heeft op 26 mei 2014 de uitspraak van het Openbaar Ministerie en bewijsstukken van Consument ontvangen.

2.7 Op 6 augustus *2014* heeft Verzekeraar aan Consument telefonisch medegedeeld dat de cascoschade aan de auto van Consument op basis van reparatiekosten van € 36.345,52 minus het eigen risico ad € 150,- wordt vergoed.

2.8 *Consument heeft Verzekeraar bij brieven van 4 september 2014, 13 oktober 2014, 7 november 2014 en 9 januari 2015 aansprakelijk gesteld voor de door hem geleden schade en Verzekeraar verzocht de kosten van de autohuur, de stallingskosten, de waardevermindering van de auto en de wettelijke rente aan hem te vergoeden.*

2.9 *Verzekeraar heeft de aansprakelijkheid en het verzoek van Consument bij e-mails van 30 september 2014, 24 oktober 2014, 18 december 2014 en 9 februari 2015 afgewezen. Bij e-mail van 24 oktober 2014 heeft Verzekeraar het volgende aan Consument medegedeeld:*

*"Pas op 26 mei 2014 hebt u deze bewijsstukken gestuurd en vanaf dat moment blijkt dat wij een verplichting uit de verzekering moeten nakomen. In uw brief van 26 mei 2014 vraagt u ons vóór 9 juni 2014 te betalen. Wij betalen op 6 augustus 2014. De vertraging over deze periode valt ons toe te rekenen. U vindt u ons bereid over deze periode de volgende schade te vergoeden:*

| | |
|---|---|
| *Wettelijke rente* | *€ 176,98* |
| *Stalling (60 dagen)* | *€ 1.017,-* |
| *Totaal* | *€ 1.193,98* |

*De betaling maak ik vandaag aan u over. Daarnaast vindt u ons bereid een reële vergoeding voor de kosten van vervangend vervoer te betalen. Echter wensen wij wel graag eerst bewijsstukken te ontvangen dat uw cliënt daadwerkelijk deze kosten gemaakt heeft."*

2.10 *Consument heeft een schade-expert ingeschakeld om de schade als gevolg van de waardevermindering te laten vaststellen. In het expertiserapport van 26 januari 2015 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:*

*"**Waardevermindering***

*Rekening houdend met de oorspronkelijke consumentenprijs van EUR 163.470,00 (incl. BTW) hebben wij de waarde ten tijde van de schade vastgesteld op EUR 62.500,00 (incl. BTW). De waarde ten tijde van de uitkering van het schadebedrag is door ons vastgesteld op EUR 37.500,00 (incl. BTW). De waardevermindering over een periode van ruim 2 jaar bedraagt derhalve 40% (EUR 25.000,00 incl. BTW).*

2.11 *Op 8 april 2015 heeft Consument een klacht bij Kifid ingediend en* op 16 december 2015 heeft een zitting ten kantore van Kifid plaatsgevonden.

2.12 Op 1 maart 2016 heeft Consument een brief gestuurd aan Verzekeraar welke – voor zover relevant - luidt:

"*Dit voorstel geschiedt in het kader van de aanwijzingen die ter zitting van 16 december 2015 bij het KIFID door de heer prof. Hendrikse zijn gegeven. Cliënt heeft kennis genomen van dit voorstel. De inhoud van uw voorstel is voor cliënt teleurstellend en niet-acceptabel.*

*[…]*

*Wettelijke rente*
*U geeft aan, vanaf datum 22 augustus 2012 in verzuim te zijn, zodat de wettelijke rente vanaf die datum gaat lopen. Dit is niet juist. De wettelijke rente gaat lopen vanaf de dag, dat het schadetoebrengende feit zich heeft voorgedaan, dus vanaf 21 juni 2012. Vanaf die datum is het verzuim ingetreden. De renteberekening zal aldus over de periode 22 juni 2012 – 9 juni 2014 moeten plaatsvinden. Ik kom dan uit op een bedrag van € 2.195,77.*

*[…]*

*Kosten autohuur*
*Door u is toegezegd, dat een reële vergoeding voor de kosten van vervangend vervoer wordt betaald. Hiervoor wenst u bewijsstukken te ontvangen dat die kosten daadwerkelijk door cliënt zijn gemaakt. U zegt hiervan tot op heden geen bewijsstukken te hebben ontvangen. Dit is onjuist.*"

2.13 Op 21 april 2016 heeft Verzekeraar per e-mail gereageerd op de brief van Consument. In het e-mailbericht verzoekt Verzekeraar Consument om, voor zover aanwezig, de bewijsstukken van de autohuurkosten over de periode 9 juni 2014 tot 6 augustus 2014.

2.14 *Bij brief van 10 mei 2016 heeft Consument aan Verzekeraar medegedeeld dat hij akkoord gaat met het voorstel omtrent de wettelijke rente. Voor wat betreft de overige vorderingen handhaaft Consument zijn standpunt. In de brief van 10 mei 2016 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:*

*"Wettelijke rente*
*Akkoord is het voorstel van Centraal Beheer, dat de wettelijke rente over de periode 22 augustus 2012-8 juni 2014 wordt berekend (de rente over de periode 9 juni – 6 augustus 2014 is reeds vergoed)"*

2.15 Op 16 november 2016 heeft een telefonische hoorzitting plaatsgevonden. Tijdens deze zitting heeft Verzekeraar Consument een bedrag van € 2.000,- aangeboden ter compensatie van de gemaakte kosten voor de huurauto.

2.16 Op 9 december 2016 heeft Verzekeraar een brief gestuurd naar aanleiding van de telefonische hoorzitting. In de brief staat onder meer vermeld:

"*Tijdens de hoorzitting van 16 november ben ik kort ingegaan op de overgelegde nota's van de autohuur. Ik licht dit graag verder toe.*

***Het betreft 5 nota's***

- *Nota 1: huurperiode 22 juni 2012 tm 18 juli 2012, [Verhuurbedrijf], kenteken [Kenteken 1] op naam van natuurlijk persoon [naam] te [plaats], kosten € 2.011,10.*
- *Nota 2: huurperiode 8 augustus 2012 tm 10 september 2012, [Verhuurbedrijf], kenteken [Kenteken 2] op naam van natuurlijk persoon [naam] te [plaats 1], kosten € 2.552,55.*
- *Nota 3: huurperiode 12 oktober 2012 tm 22 oktober 2012, [Verhuurbedrijf], kenteken [Kenteken 2] op naam van natuurlijk persoon [naam] te [plaats 1], kosten € 786,50.*

- *Nota 4: huurperiode 15 november tm 25 november 2012, [Verhuurbedrijf], kenteken [Kenteken 3] op naam van rechtspersoon VOF [naam 2] te [plaats 1], kosten € 1.02850.*
- *Nota 5: huurperiode 3 december 2012 tm 2 januari 2014, [Verhuurbedrijf], kenteken [Kenteken 2] kosten € 2.359,50.*

*[…]*

***Centraal Beheer heeft op 16 november een aanbod gedaan***
*Om uit de impasse te komen en als teken van goede wil is destijds aangeboden om € 2.000,00 te vergoeden voor de autohuur.*"

2.17 Op 15 december 2016 heeft Consument gereageerd op de brief van Verzekeraar. In de brief stelt Consument onder meer dat hij zijn standpunt handhaaft met betrekking tot de hoogte van het gevorderde bedrag voor de autohuur *en de overige schadeposten*.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert vergoeding van de gemaakte kosten voor de autohuur ad € 8.738,45. *Voorts vordert Consument vergoeding van de gemaakte stallingskosten van € 11.373,45 en de waardevermindering van de auto, door Consument begroot op € 25.000,-.*

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Het was Consument onduidelijk wanneer de verzekerde autoschade vergoed zou worden. Consument heeft door de onduidelijkheid hieromtrent grote terughoudendheid betracht bij het huren van een auto en dit alleen gedaan in de periodes dat het écht noodzakelijk was. Bovendien had Consument, indien hij had geweten dat de autoschade niet snel vergoed worden, een andere auto kunnen kopen. Consument is van mening dat de door hem gemaakte kosten voor de autohuur redelijk zijn.
- Het is Verzekeraar toe te rekenen dat het lang duurde voordat de schade van Consument werd vergoed. *Verzekeraar heeft uit eigen beweging aangifte tegen Consument gedaan en voor het uitkeren van de schade de uitkomst van het strafrechtelijke onderzoek afgewacht. Verzekeraar heeft hiermee het risico op zich genomen dat het strafrechtelijke onderzoek lang zou duren, het niets zou opleveren, de schade uiteindelijk aan Consument uitgekeerd zou moeten worden en door Consument aanvullende kosten zouden worden gemaakt. Wanneer de schade eerder was uitgekeerd waren de aanvullende kosten niet ontstaan.* Wegens de toerekenbare tekortkoming *in de nakoming* van de verzekeringsovereenkomst door Verzekeraar maakt Consument aanspraak op vergoeding van de huurkosten, *stallingskosten en de waardevermindering van de auto.*
- Het feit dat een aantal auto's op naam van de eigenaar van het autoverhuurbedrijf dan wel op naam van een VOF staan zegt op zichzelf weinig tot niets. De betreffende auto's zijn door het autoverhuurbedrijf aan Consument ter beschikking gesteld toen hij zich daar meldde voor de huur van een auto. Consument heeft geen enkele invloed op wiens naam die auto's staan en hoefde daar ook geen onderzoek naar te doen. Bovendien komen de pinopnames van Consument overeen met de uitgaven voor de kosten voor de autohuur.

Er bestaat geen aanleiding te veronderstellen dat de auto's niet daadwerkelijk door Consument zijn gehuurd en dat de geclaimde kosten niet daadwerkelijk door Consument zijn gemaakt.

- De tarieven van de autohuur zijn allerminst bovenmatig. De stelling van Verzekeraar, dat de kosten bovenmatig zijn, wordt op geen enkele manier onderbouwd.
- *Consument heeft de auto noodgedwongen vanaf augustus 2012 tot augustus 2014 moeten stallen, daar de uitkering van de schade van Verzekeraar uitbleef. Consument had niet de middelen om de auto zelf te laten herstellen. Voorts had de auto een wachten-op-keuren-status zolang deze niet hersteld was en mocht de auto dan ook niet langs de openbare weg staan. Op grond van de Bijzondere Voorwaarden zijn de noodzakelijke stallingskosten verzekerd. Op grond van voornoemde zijn de stallingskosten van Consument aan te merken als noodzakelijk en komen derhalve voor vergoeding in aanmerking.*
- *Als gevolg van het feit dat Consument zijn auto ruim twee jaar niet heeft kunnen gebruiken is de waarde van de auto met € 25.000,- afgenomen. Deze schade is aan Verzekeraar toe te rekenen. Wanneer de schade direct in 2012 zou zijn vergoed en hersteld en Consument de auto zou hebben verkocht, had Consument € 25.000,- meer ontvangen dan wanneer hij de auto na herstel in 2014 zou hebben verkocht.*

*Verweer Verzekeraar*

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

- Verzekeraar heeft geen toestemming gegeven voor de autohuur of een toezegging gedaan tot vergoeding van de gemaakte huurkosten. Consument heeft lange tijd onzekerheid gehad of hij de huurkosten van de auto vergoed zou krijgen, waardoor het merkwaardig is dat Consument tot vijfmaal toe een auto heeft gehuurd voor een totaalbedrag van € 8.738,15. Consument had voor dit bedrag eenvoudig tijdelijk een auto kunnen kopen.
- Grote autohuurbedrijven hanteren tarieven die circa op een derde van de prijzen liggen die nu worden gedeclareerd door Consument. Dit maakt dat het grote aantal auto's dat Consument op zijn naam heeft gehad, als curieus aangemerkt kan worden.
- Consument zou de auto van een verhuurbedrijf hebben gehuurd. Het is daarom opmerkelijk dat de verhuurde auto's niet op naam van het verhuurbedrijf staan, maar op naam van natuurlijke personen.
- *De verzekering biedt geen dekking voor de kosten van de autohuur en de waardevermindering. Daarnaast is de waardevermindering enkel hypothetisch, daar de auto niet daadwerkelijk verkocht is ten tijde van de schadegebeurtenis.*
- *Onder de verzekering zijn alleen de noodzakelijke stallingskosten gedekt. Dit betreft de periode dat een verzekerde niet tot reparatie kan overgaan, omdat de schade nog niet is vastgesteld. De stallingskosten moeten derhalve in causaal verband staan met de schadegebeurtenis en de schade. In het onderhavige geval is daar geen sprake van. Ten slotte zijn de geclaimde bedragen buitensporig hoog en staan niet in verhouding tot de schade aan de auto.*
- *Verzekeraar kan de vertraging van de uitkering van de schade niet worden verweten. De vertraging is namelijk uitsluitend het gevolg van het door het Openbaar Ministerie ingestelde strafrechtelijke onderzoek. Verzekeraar heeft geen invloed gehad op het onderzoek en de hierdoor ontstane vertraging. Voorts kan het verstrijken van tijd niet worden aangemerkt als een wanprestatie.*

## 4. Beoordeling

4.1 *De Commissie stelt vast dat partijen ten aanzien van de wettelijke rente reeds overeenstemming hebben bereikt. Het geschil beperkt zich derhalve tot de vraag of Verzekeraar gehouden is de kosten voor de autohuur, de stallingskosten en de waardevermindering aan Consument te vergoeden.*

*Kosten autohuur*

4.2 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar - onder meer ter zitting - de nota's van Consument voldoende heeft betwist. Dit houdt in dat de Commissie in haar oordeel de door Consument overgelegde nota's buiten beschouwing zal laten. De Commissie acht het echter aannemelijk dat Consument huurkosten heeft gemaakt. Het bedrag van € 2.000,- dat Verzekeraar Consument heeft aangeboden, komt haar dan ook niet onredelijk voor.

4.3 De vordering van Consument zal gedeeltelijk tot een bedrag van € 2.000,- worden toegewezen. Voor het meerdere wijst de Commissie de vordering van Consument af. Al het overige partijen hebben gesteld zal niet tot een ander oordeel leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

*Waardevermindering*

4.4 *Consument stelt dat hij als gevolg van de vertraging in de schade-uitkering schade heeft geleden in de vorm van de waardevermindering van de auto. De schade is door een schade-expert begroot op € 25.000,-. Voor schadevergoeding, verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom, geldt de regeling zoals neergelegd in artikel 6:119 BW. Dit artikel geeft uiting aan het zogenoemde fixatiebeginsel. Dat houdt in dat de schuldeiser minimaal en maximaal recht heeft op het bedrag van de wettelijke rente (Vgl. Parl. Gesch. Boek 6 BW, p. 467 en 473). Gelet op het voorgaande heeft verzekeraar reeds de wettelijke rente over de periode vanaf 22 augustus 2012 tot de dag van de algehele voldoening op 6 augustus 2014 aan Consument vergoed (Vergelijk Geschillencommissie Kifid, ro. 5.3. 2010/56 en ro. 5.3. 2011/40). De door Consument meergevorderde schade wegens waardevermindering van de auto wordt afgewezen.*

*Stallingskosten*

4.5

*De stallingskosten vallen niet onder het fixatiebeginsel, nu de Bijzondere Voorwaarden een grondslag bieden voor noodzakelijke stallingskosten. Naar het oordeel van de Commissie is er in het onderhavige geval sprake van noodzakelijke stallingskosten, nu Consument de auto voor een langere periode heeft moeten stallen. Consument heeft aangevoerd dat hij de auto alleen kon laten repareren met het nog uit te keren verzekeringsgeld. Deze stelling is door Verzekeraar niet betwist. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de door Consument gevorderde stallingskosten buitensporig zijn, maar heeft nagelaten dit nader te onderbouwen met als gevolg dat de Commissie dit verweer passeert.*

## 5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.000,- *aan autohuur en een bedrag van € 11.373,45 voor de stallingskosten*.
*De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.*

*De Commissie bepaalt dat deze hersteluitspraak in de plaats treedt van de eerdere uitspraak 2017-131*

*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 46 van het Reglement.*