

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0938

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	24 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	VvAA schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consument is met zijn auto betrokken geweest bij een aanrijding. Als gevolg van faillissement zijn de voor het herstel van de auto benodigde onderdelen (langdurig) niet beschikbaar. De commissie oordeelt dat herstel hiermee niet blijvend onmogelijk is en wijst de vordering van de consument tot vergoeding van de schade aan de auto op basis van totaalverlies af. De schade moet nader worden begroot aan de hand van de in de verzekeringsvoorwaarden beschreven procedure, met inachtneming van artikel 7: 959 BW.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 oktober 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, met zijn vertegenwoordiger de heer mr. J. Trappenburg en met de heer mr. Y.L.N. Eijsten, beiden jurist bij Achmea. Namens de verzekeraar waren aanwezig mevrouw mr. [naam 1] en de heer [naam 2].
- 1.3 De consument en de verzekeraar 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 In maart 2024 heeft de consument een nieuwe Fisker Ocean Extreme gekocht. Op 5 mei 2024 is de consument met deze auto tegen een reebok gebotst. De consument heeft de schade gemeld bij de verzekeraar onder zijn "VvAA autoverzekering Premium" met volledige cascodekking, verder te noemen de verzekering.

- 2.2 Op de verzekering zijn de “Verzekeringsvoorwaarden Autoverzekering Premium (AUT-P1704)” van toepassing. In artikel 1.11 van deze voorwaarden staat:

“Totaal verlies

Van (totaal) verlies is sprake:

- a. *als de herstellkosten hoger zijn dan het verschil tussen de waarde van de auto onmiddellijk voor de gebeurtenis, verminderd met restwaarde;”*

- 2.3 En in artikel 9.1 van de verzekeringsvoorwaarden staat:

“Wat vergoeden wij bij beschadiging?

Bij beschadiging van uw auto vergoeden wij de herstellkosten tot maximaal de dagwaarde, verminderd met de restwaarde. Dit geldt niet voor een ruitbreuk. Bedragen de herstellkosten meer dan het verschil tussen de waarde van de auto onmiddellijk vóór de gebeurtenis en de restwaarde? Dan vergoeden wij de schade op basis van totaalverlies.”

- 2.4 Op advies van de verzekeraar is de auto ondergebracht bij een bij de verzekeraar aangesloten herstelbedrijf. Op 24 mei 2025 heeft het schadeherstelbedrijf de consument laten weten dat er geen onderdelen meer leverbaar zijn voor het herstel van de auto als gevolg van het faillissement van [bedrijf]. De verzekeraar heeft een expert ingeschakeld om de schade vast te stellen.

- 2.5 In zijn rapport van 16 juli 2024 schrijft de door de verzekeraar ingeschakelde expert dat door faillissement van [bedrijf] niet alle informatie over de auto van de consument beschikbaar is. Op basis van een zogenaamde “fantomcalculatie” stelt de expert de schade aan de auto vast op € 6.078,63.

- 2.6 Op 18 juli 2024 bericht de verzekeraar de consument dat de door de expert vastgestelde schade onder aftrek van het eigen risico is uitbetaald. Verder schrijft de verzekeraar:

“Verkoop Fisker

Normaal gesproken loopt de afwikkeling bij totaal verlies via Dekra experts. In dit uitzonderlijke dossier heeft de expert van Dekra wel de biedingen aangevraagd, maar het voertuig kan op basis van de reparatiekosten niet als totaal verloren beschouwd worden. Dat houdt dus in dat u de auto zelf kunt verkopen. In de eerdere mail gaven wij aan dat het hoogste bod op uw voertuig is gedaan door [naam bedrijf]. Gisteren sprak ik met dit bedrijf en heb een gesprek gevoerd met [naam medewerker]. Hij gaf aan dat hij contact met u zou opnemen voor de afwikkeling. [...]”

- 2.7 De consument heeft de auto vervolgens voor € 18.890,- verkocht aan de hoogste bieder naar aanleiding van de aanvraag van een door de verzekeraar ingeschakelde expert.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument kan zich niet vinden in de schadeafwikkeling door de verzekeraar. Primair vordert hij uitkering van de schade onder de verzekering op basis van totaal verlies. Subsidiair vordert hij vaststelling van de schade op een manier die recht doet aan de daadwerkelijke herstelkosten in plaats van op basis van een fantoomcalculatie. Ter onderbouwing voert de consument het volgende aan.
- 2.9 De fantoomcalculatie doet geen recht aan het begrip herstelkosten in artikelen 1.11 en 9.1 van de verzekeringsvoorwaarden. Volgens de consument moet "herstelkosten" worden uitgelegd als de kosten die hij daadwerkelijk moet maken om de auto te herstellen en niet als de kosten die hij zou moeten maken in een hypothetische situatie. Zonder vervangende onderdelen is het niet mogelijk de auto te herstellen en er zijn geen aanwijzingen dat de onderdelen tijdelijk niet beschikbaar zijn. Bovendien geven de verzekeringsvoorwaarden direct recht op herstelkosten. Omdat herstel van de auto feitelijk – althans voor de voorzienbare toekomst – onmogelijk is, zijn de herstelkosten hoger dan de waarde van de auto ten tijde van het ongeval. De verzekeraar heeft dit impliciet erkend door de expert de mogelijkheden in kaart te laten brengen om de auto voor de restwaarde te verkopen. Dit is precies een situatie waarvoor een verzekerde verwacht van een totaal verlies regeling gebruik te kunnen maken.
- 2.10 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument verder nog naar voren gebracht dat er volgens hem meer onderdelen van de auto beschadigd waren dan de onderdelen die zijn opgenomen in het rapport van de door de verzekeraar ingeschakelde expert. Ook heeft de consument er moeite mee dat het bij de verzekeraar aangesloten herstelbedrijf eind mei 2024 geen onderdelen bij [bedrijf] heeft gereserveerd, ondanks de waarschuwing van [bedrijf] dat dit (naar achteraf bleek: vanwege het dreigende faillissement) snel moest gebeuren.

Het verweer

- 2.11 De verzekeraar 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 schade nader moet worden begroot. Zij licht dit als volgt toe.

Herstel niet blijvend of langdurig onmogelijk bij gebrek aan originele onderdelen

- 3.2 De klacht van de consument is gebaseerd op het uitgangspunt dat herstel van de auto door het faillissement van [bedrijf] blijvend of langdurig onmogelijk is geworden doordat onderdelen niet beschikbaar zijn.

- 3.3 De commissie is van oordeel dat het faillissement van [bedrijf] het herstel van de auto van de consument lastiger kan maken, maar niet onmogelijk. In het geval dat originele onderdelen nergens meer beschikbaar zijn en geen alternatief voorhanden is, kunnen altijd nog onderdelen op maat worden gemaakt. Dit gebeurt bijvoorbeeld ook bij oldtimers waarvan vervangende onderdelen niet langer beschikbaar zijn. De kosten hiervan zijn mogelijk hoger dan de herstellkosten die door de door de verzekeraar ingeschakelde expert op basis van een fantoomberekening zijn vastgesteld, ook al heeft de verzekeraar de expert de opdracht gegeven de calculatie ruim(hartig) op te stellen. Ook zonder nadere duiding van een expert acht de commissie echter niet aannemelijk dat de herstellkosten zo hoog zijn dat het verschil tussen de waarde van de auto onmiddellijk vóór de gebeurtenis en de rest-waarde wordt overschreden.
- 3.4 Tegen deze achtergrond zal de primaire vordering van de consument dat de schade moet worden uitgekeerd op basis van totaal verlies worden afgewezen en de subsidiaire vordering van de consument in zoverre worden toegewezen dat de schade nader moet worden vastgesteld. Daarbij merkt de commissie op dat partijen in artikel 8.1 van de verzekeringsvoorwaarden zijn overeengekomen dat de consument bij verschil van mening over het schadebedrag zelf een deskundige mag inschakelen en dat een derde deskundige wordt benoemd wanneer de deskundige van de verzekeraar en de deskundige van de consument niet tot een gezamenlijke vaststelling komen. De herstellkosten dienen aan de hand van de in dit artikel beschreven procedure nader te worden vastgesteld, met inachtneming van artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek, waarvan niet ten nadele van de consument mag worden afgeweken. Bij de nadere schadevaststelling kan op basis van de beschikbare stukken ook worden beoordeeld of er – zoals de consument stelt – meer onderdelen van de auto beschadigd zijn, dan opgenomen in het rapport van de door de verzekeraar ingeschakelde expert.

Geen onderdelen gereserveerd door schadeherstelbedrijf

- 3.5 De consument stelt verder nog dat het bij de verzekeraar aangesloten schadeherstelbedrijf verzuimd heeft onderdelen te bestellen bij [bedrijf], ondanks de waarschuwing van [bedrijf] dat dit snel moest gebeuren. De verzekeraar stelt dat het haar niet bekend was dat het schadeherstelbedrijf eind mei 2024 nog de mogelijkheid had om onderdelen te verkrijgen.
- 3.6 De commissie merkt op dat de consument tijdens de mondelinge behandeling heeft verklaard dat het schadeherstelbedrijf de auto niet kende en overwoog om de auto naar Rotterdam te vervoeren om hem daar te laten herstellen door een andere partij. Onduidelijk is gebleven of het schadeherstelbedrijf de schade heeft geïnventariseerd en of het voor het schadeherstelbedrijf duidelijk was welke onderdelen nodig waren voor herstel. Daarnaast is ook onduidelijk gebleven of [bedrijf] de benodigde onderdelen had kunnen uitleveren in het geval dat het schadeherstelbedrijf kort voor het faillissement van [bedrijf] de benodigde onderdelen had besteld.

Bij deze stand van zaken is de commissie van oordeel dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat het schadeherstelbedrijf heeft verzuimd onderdelen te bestellen, althans dat de consument als gevolg daarvan is benadeeld.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikelen 1.11 en 9.1 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie:

- wijst de primaire vordering af;
- wijst de subsidiaire vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de herstelkosten aan de hand van de in artikel 8.1 van de verzekeringsvoorwaarden beschreven procedure nader moeten worden vastgesteld, met inachtneming van artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek.

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