Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0971

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	6 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een geschil met een autobedrijf over gebreken die ontstaan zijn aan zijn tweedehandsauto. De consument heeft daarbij verwezen naar de BOVAG-garantie en heeft gevorderd dat het autobedrijf de door hem gemaakte kosten vergoedt. Voor dit geschil heeft de consument een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft de dekking voor het geschil afgewezen omdat er volgens hem sprake is van een geschil over de aankoop van een auto. Hiervoor biedt de verzekering geen dekking. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder dit standpunt mocht innemen. Het geschil tussen de consument en het autobedrijf gaat over de uitvoering van de BOVAG-garantie en die is onlosmakelijk verbonden met de aankoop van de auto. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

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 uitvoerder 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 bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de rubrieken 'Basis' en 'Verkeer en Medisch' afgesloten. De voor de klacht van de consument relevante verzekeringsvoorwaarden zijn de 'Centraal Beheer Rechtsbijstandverzekering Verzekeringsvoorwaarden Verkeer en Medisch LEX-RV-59-221' (hierna: de voorwaarden).

2.2 De consument heeft op 10 juli 2023 een auto van het merk Dacia gekocht bij een autobedrijf. Hierbij heeft de consument een zogenoemd afleverpakket gekocht waarin onder andere een 12 maanden BOVAG-garantie is opgenomen.

2.3 In augustus 2023 ontstonden er problemen met de auto. Deze problemen zijn door het autobedrijf verholpen. In januari 2024 heeft de consument pech gekregen met zijn auto in Spanje. De auto is in eerste instantie naar een autobedrijf in Spanje gebracht waar deze is gerepareerd. De consument heeft op 7 februari 2024 een e-mail aan het autobedrijf gestuurd en daarin onder andere het volgende geschreven:

> *"Aangezien ik niet met de auto kan rijden en gerepareerd moet worden neem ik aan dat u accoord gaat met het onderzoek en reparatie. En dat de kosten onder de bovag garantie vallen."*

2.4 In zijn e-mail van 12 februari 2024 heeft het autobedrijf aan de consument geschreven:

> *"[Autobedrijf] heeft aangegeven dat de auto gerepareerd mag worden maar dan wel door [autobedrijf] in [plaatsnaam] en dat deze kosten, voor alleen de reparatie, uiteraard voor [autobedrijf] zijn want u heeft recht op de BOVAG garantie. (...) Dus dit houd in, dat als u de auto laat repareren in Spanje dat [autobedrijf] maximaal € 1.000 vergoed, en als u de auto laat repareren door [autobedrijf] in [plaatsnaam] dat de reparatie kosten voor [autobedrijf] zijn.*

2.5 Op 28 februari 2024 heeft de consument de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand. Van deze melding is de volgende telefoonnotitie gemaakt door de uitvoerder:

> *"(...) Verz. heeft in 18 juni 2023 een auto gekocht met BOVAG. Na twee weken is de auto gerepareerd. Verz. was in 10 januari in Spanje een koelvloeistof probleem. De auto is gebracht naar een autogarage gebracht 850 euro onderzoekskosten. De garage [autobedrijf] wilde 1.000 euro vergoeden.*
> *Kennelijk was er een probleem in de motor. De reparatie voor de motor zou 10.000 euro kosten*
> *KV: Verz. wil graag advies. (...)"*

2.6 De uitvoerder heeft per brief van 28 februari 2024 dekking voor de kwestie afgewezen omdat het geschil volgens de uitvoerder gaat over de aankoop van de auto. De consument heeft tegen deze afwijzing bezwaar gemaakt. Correspondentie tussen de consument en de uitvoerder heeft niet geleid tot oplossing van de klacht waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de uitvoerder de door hem gemaakte kosten van € 1.664,- vergoedt. Deze kosten omvatten onder andere reiskosten, hotelkosten, de onderbroken vakantie, de onderzoekskosten van het Spaanse autobedrijf en de tijdelijke aanschaf van een andere auto. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.8 Er is geen sprake van een aankoopprobleem maar een BOVAG-garantie geval. Er zijn sinds de aankoop van de auto enkele maanden verstreken en de consument heeft ongeveer 5.000 tot 6.000 kilometer gereden. De problemen die nu zijn ontstaan, hangen niet samen met de aankoop van de auto. Daarnaast staat de BOVAG-garantie genoemd in de voorwaarden van de verzekering.

2.9 De uitvoerder heeft de consument niet geholpen en hij is daardoor vervallen in juridisch getouwtrek met de uitvoerder. De stelling van de uitvoerder dat hij het verkeerde verzekeringspakket heeft, is een juridisch trucje om de consument niet te hoeven ondersteunen bij zijn geschil met het autobedrijf.

Het verweer

2.10 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op dit verweer ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie stelt voorop dat zij zich kan voorstellen dat de consument graag ondersteuning van de uitvoerder had gehad bij zijn geschil met het autobedrijf. Maar de vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de uitvoerder die ondersteuning ook moet bieden op grond van de voorwaarden. Die vraag beantwoordt zij ontkennend. De uitvoerder hoeft op basis van de voorwaarden geen dekking te bieden voor het geschil tussen de consument en het autobedrijf. De commissie zal dit nu verder toelichten.

Waar de commissie aan moet toetsen

3.2 De commissie moet de claim toetsen aan de voorwaarden. In de voorwaarden zijn de afspraken tussen de consument, de verzekeraar en de uitvoerder vastgelegd over onder andere de dekking van de verzekering.

Voor de klacht van de consument zijn artikel 3 en artikel 6 van belang die specifiek gaan over de dekking onder de rubriek 'Verkeer en Medisch'.

3.3 In artikel 3 is bepaald in welke situaties de verzekering dekking biedt. Zo biedt de verzekering dekking voor een geschil over onderhoud, reparatie, keuring of aanpassing van een motorrijtuig, mits het garagebedrijf of de reparateur in Nederland is aangesloten bij BOVAG. In artikel 6 is opgesomd in welke situaties de verzekering geen dekking biedt. Hierin staat onder andere dat geschillen die te maken hebben met de koop of verkoop van een motorrijtuig niet verzekerd zijn.

De verzekering biedt geen dekking voor het geschil met het autobedrijf

3.4 Allereerst moet de commissie de vraag beantwoorden of er sprake is van een geschil over een reparatie, zoals de consument stelt, of over de aankoop van een auto, zoals de uitvoerder stelt. Uit de correspondentie tussen de consument en het autobedrijf maakt de commissie op dat de consument een beroep doet op de BOVAG-garantie en op grond daarvan vindt dat het autobedrijf de reparatiekosten van de auto moet vergoeden.

3.5 De BOVAG-garantie houdt in dat gebreken aan een tweedehandsauto tot 12 maanden na de aankoop van de auto kosteloos hersteld moeten worden. Het gaat daarbij om gebreken die al bestonden op het moment dat de auto gekocht werd of gebreken die tijdens de garantieperiode door normaal gebruik zijn ontstaan. De BOVAG-garantie is daarmee onlosmakelijk verbonden met de aankoop van een auto. Het geschil tussen de consument en het autobedrijf gaat over de wijze waarop de BOVAG-garantie wordt uitgevoerd door het autobedrijf en kan daarom gezien worden als een geschil dat te maken heeft met de koop van een auto. Uit artikel 6 van de voorwaarden volgt dat de verzekering geen dekking biedt voor geschillen die gaan over de aankoop van een auto. De uitvoerder mocht daarom het standpunt innemen dat de verzekering geen dekking biedt voor het geschil tussen de consument en het autobedrijf.

3.6 De consument heeft nog gesteld dat de verzekering dekking zou moeten bieden omdat de BOVAG-garantie in de voorwaarden is opgenomen. Voor zover de consument bedoelt dat in artikel 3 staat dat een garagebedrijf aangesloten moet zijn bij BOVAG, maakt dit het oordeel van de commissie niet anders. Artikel 3 gaat over geschillen over de reparatie of het onderhoud van de auto door een bij BOVAG aangesloten garagebedrijf en niet over de BOVAG-garantie. Van een geschil over de reparatie van de auto door het autobedrijf is hier geen sprake, omdat de consument wil dat het autobedrijf de door hem gemaakte kosten onder de BOVAG-garantie vergoedt.

Conclusie

3.7 De uitvoerder hoeft geen rechtsbijstand te verlenen aan de consument bij zijn geschil met het autobedrijf. Het geschil gaat over de uitvoering van de BOVAG-garantie die verband houdt met de koop van de auto en valt daardoor onder de in de voorwaarden opgenomen uitsluiting. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

Tot slot: de bepalingen in de voorwaarden zijn niet in strijd met regelgeving

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bepalingen 3 en 6 uit de voorwaarden van belang. De commissie moet toetsen of deze bepalingen in strijd zijn met Europese en Nederlandse (consumenten)regelgeving waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie is van oordeel dat deze bepalingen niet in strijd zijn met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie 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 oktober 2023, 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 verzekeringsvoorwaarden

In deze bijlage zijn de bepalingen uit de voorwaarden te vinden waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

Centraal Beheer Verzekeringsvoorwaarden Rechtsbijstandverzekering LEX-RV-59-221

3. In welke situaties zijn geschillenverzekerd – Verkeer?

(...)

Een verzekerde heeft een geschil over onderhoud, reparatie, keuring of aanpassing van zijn motorrijtuig.
• Alleen verzekerd als het garagebedrijf of de reparateur in Nederland is aangesloten bij BOVAG of FOCWA.
(...)

6. Bij welke geschillen is rechtsbijstand niet verzekerd?

Geschillen die te maken hebben met de koop of verkoop van een motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig.
(...)