Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-039
(mr. P.A. Offers, voorzitter en mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 mei 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V. (h.o.d.n. FBTO), gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 18 januari 2016
Aard uitspraak	: niet-bindend advies

Samenvatting

Consument claimt bij Verzekeraar vergoeding van de schade aan zijn auto die was ontstaan door diefstal van koplampen, airbags, gordels en autoradio. De schadeclaim was aanvankelijk afgewezen omdat Consument onvoldoende informatie had verstrekt over onder andere de wijze waarop de auto was hersteld na een eerdere aanrijdingschade. Nadat Verzekeraar tijdens de klachtprocedure het beroep op de dekkingsuitsluiting had ingetrokken, was de vordering van Consument voor wat betreft de schade aan de auto toewijsbaar met inachtneming van de verzekeringsvoorwaarden. De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen twee weken aan Consument een bedrag vergoedt van 65% van deze schade met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 23 maart 2015, de datum waarop Verzekeraar geacht wordt in verzuim te zijn, tot aan de dag van algehele voldoening, en het restant binnen twee weken nadat Consument heeft aangetoond dat de schade aan zijn auto die was ontstaan door de inbraak/diefstal op 5/6 januari 2015 is gerepareerd, vermeerderd met de eigen bijdrage van Consument in de buitengerechtelijke kosten, een bedrag van €143,00. Tevens zal Verzekeraar overeenkomstig zijn toezegging aan Consument de kosten voor de vaststelling van de schade van €195,00 dienen te vergoeden, tenzij blijkt dat deze kosten al door het schadeherstelbedrijf aan Consument zijn terugbetaald.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillen-commissie Financiële Dienstverlening en op basis van de volgende stukken:

- Het klachtformulier van Consument d.d. 20 mei 2015 met aanvulling d.d. 1 juni 2015;
- Het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 21 juli 2015;
- De repliek van Consument d.d. 24 juli 2015;
- De dupliek van Verzekeraar d.d. 14 augustus 2015;
- De reacties daarop van Consument d.d. 9 en 11 september 2015;
- De kennisgeving van Verzekeraar inzake vergoeding van de schade d.d. 8 en 11 januari 2016;
- De reacties daarop van Consument d.d. 8 en 11 januari 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als niet-bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft met ingang van 3 september 2014 bij Verzekeraar een autoverzekering gesloten voor een VW Golf op voorwaarden 'wettelijke aansprakelijkheid' en 'beperkt cascodekking'.

2.2 Op diezelfde dag is Consument met zijn auto betrokken geweest bij een aanrijding met een eveneens bij Verzekeraar verzekerde auto. Een autoschadebedrijf heeft de reparatie-kosten begroot op een bedrag van €5.290,63. De schadeclaim van Consument op de w.a.-verzekering van zijn wederpartij is door Verzekeraar afgewezen, omdat Consument zelf aansprakelijk was voor de schade die door de aanrijding was ontstaan.

2.3 Op 7 januari 2015 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal van de koplampen, airbags, gordels en autoradio in de periode tussen 5 januari 2015 om 18.00 uur en 6 januari 2015 om 09.45 uur. Hij heeft eveneens een claim ingediend op zijn autoverzekering.

2.4 De schadeclaim is door Verzekeraar op 23 maart 2015 afgewezen omdat Consument niet voldoende had meegewerkt aan het onderzoek naar de toedracht en aan de vaststelling van de schade. Consument zou onvoldoende informatie hebben verstrekt over onder andere de wijze waarop de auto was hersteld na de schade van 3 september 2014.

2.5 Op 8 januari 2016 zond Verzekeraar het volgende bericht:
De schade is vastgesteld op € 3.963,23.
Meneer [naam Consument] krijgt 100% als hij de schade heeft laten herstellen. Dit zal hij moeten aantonen met een originele reparatienota. Als dit niet mogelijk is, dan heeft hij recht op 65% van het vastgestelde schadebedrag.
Het eigen risico is niet (meer) van toepassing. Dit is al ingehouden op de betaling aan Carglass.

Inhouding kosten door [naam schadeherstelbedrijf]
Meneer [naam Consument] heeft € 195,- aan A-point betaald voor de vaststelling van zijn schade. FBTO heeft echter met [naam schadeherstelbedrijf] afgesproken dat zij deze kosten niet bij haar klanten in rekening brengen. Het is mij niet bekend of [naam schadeherstelbedrijf] het ten onrechte betaalde bedrag al aan meneer [naam Consument] heeft terugbetaald. Als dit nog niet het geval is, moet dit alsnog gebeuren.

65% of 100%: wel of geen nota?
Graag verneem ik van u of de reparatie is uitgevoerd. In dat geval dient FBTO de originele reparatienota te ontvangen. Na ontvangst hiervan wordt deze - tot een maximum van het bovengenoemde schadebedrag - aan meneer [naam Consument] betaald. Als er geen originele nota is, ontvangt meneer [naam Consument] 65%.
[…]

Als de schade niet wordt hersteld, keert FBTO maximaal 65% uit.
Dit geldt ook als voor een niet aangesloten herstelbedrijf wordt gekozen. Deze laatste voorwaarde komt te vervallen (geldt niet) als de zogeheten module Eigen Keuze Herstelbedrijf is afgesloten. Zoals ik u al liet weten, was dit het geval. Dus ook als meneer [naam Consument] voor een eigen (niet aangesloten) herstelbedrijf heeft gekozen, kan 100% van de schade (conform expertiserapport) worden vergoed. Het spreekt voor zich dat de reparatie aan de hand van een originele nota dient te worden aangetoond.

Partijen hebben geen kopie overgelegd van de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing waren ten tijde van de schadegebeurtenis in januari 2015. Consument had bij het klacht-formulier een kopie gevoegd van Voorwaarden Autoverzekering met ingangsdatum 1 juni 2013.
Verzekeraar heeft in de gevoerde correspondentie teksten aangehaald uit verzekeringsvoorwaarden, waarvan de toepasselijkheid niet door Consument is betwist.
De Commissie gaat dan ook uit van die voorwaarden, waarin - voor zover hier van belang - onder Bijzondere Voorwaarden Plus het volgende is bepaald:

12. Hoeveel betalen wij voor schade aan de auto?
[…]
a. U heeft de auto minder dan 37 maanden en de auto kostte €70.000,- of minder (inclusief btw en bpm)
Dan kijken we naar het bedrag waarvoor u de auto kocht. U kunt dit bedrag aan ons laten zien met een originele rekening of met een bankafschrift.
Er zijn 2 mogelijkheden:
- De reparatiekosten zijn minder dan 2/3 van de waarde van de auto. Dan betalen we de reparatiekosten.
- […].

d. Soms betalen we maximaal 65% verminderd met uw eigen risico.
Dit doen we als de auto niet total loss is en u de schade
- niet laat repareren;
- laat repareren bij een hersteller waarmee wij geen afspraken hebben. Dit geldt niet als u de module Eigen Keuze Herstelbedrijf heeft afgesloten.

3. Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van de schade overeenkomstig het bepaalde in de verzekeringsvoorwaarden. Het schadebedrag is ca. €4.300,00 diefstalschade, €400,00 stallingskosten en €195,00 taxatiekosten. De vordering is in de loop van de klacht-procedure aangevuld met vergoeding van rente en van buitengerechtelijke kosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst van autoverzekering door de geclaimde inbraak-/diefstalschade niet te vergoeden, terwijl Verzekeraar volgens de verzekeringsvoorwaarden (Bijzondere Voorwaarden Plus) betaalt voor schade aan de auto en accessoires door inbraak.

Verweer aangeslotene

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vordering van Consument zal primair beoordeeld moeten worden op basis van de gesloten overeenkomst van autoverzekering en de voor die verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden.

Inbraak-/diefstalschade

4.2 Volgens eigen opgave van Verzekeraar is de schade vastgesteld op een bedrag van €3.963,23. Nu Verzekeraar zijn beroep op verval van recht op uitkering op grond van het onvoldoende meewerken van Consument aan het onderzoek naar de toedracht en aan de vaststelling van het schadebedrag heeft ingetrokken, is dit bedrag in beginsel toewijsbaar.

4.3 Consument stelt dat hij de module 'EKH - Eigen Keuze Herstelbedrijf' had mee-verzekerd. Verzekeraar heeft dit bevestigd, hetgeen blijkt uit diens mededeling dat ook als Consument voor een eigen (niet aangesloten) herstelbedrijf heeft gekozen, 100% van de schade (conform expertiserapport) kan worden vergoed. De polisbepaling inzake uitkering van maximaal 65% van de schade is dus uitsluitend van toepassing als Consument de schade niet laat repareren. Het is niet onredelijk als de Verzekeraar verlangt dat Consument aantoont dat de schade is of zal worden hersteld, maar hij kan de bevoegdheid van de wederpartij om bewijs te leveren niet beperken door als voorwaarde te stellen dat de reparatie aan de hand van een originele nota wordt aangetoond. Consument heeft op 8 januari 2015 te kennen gegeven dat het opsturen van een factuur voor hem geen probleem is. Als dit stuk aan Verzekeraar wordt overgelegd en daaruit voldoende blijkt dat de auto is gerepareerd, heeft Consument recht op aanvulling van de uitkering tot 100% van de schade, verminderd met het eigen risico.

Stallingskosten

4.4 Consument heeft op 8 januari 2016 gesteld dat de auto 15 dagen opgeslagen is geweest bij een garagebedrijf á €35,00 per dag, dus voor een totaalbedrag van €525,00. In het klachtformulier d.d. 20 mei 2015 was een bedrag voor stallingskosten genoemd van €400,00. De duur van de stalling is volgens Consument te wijten aan de expert, die geen toestemming zou hebben gegeven om de auto over te brengen naar het schadeherstel-bedrijf waar de reparatie zou worden uitgevoerd; het voertuig zou ter plaatse moeten worden onderzocht. Dit is door Verzekeraar gemotiveerd betwist met verwijzing naar notities van telefonische contacten met Consument in de periode 9 - 20 januari 2015, waarin is gesproken over de vaststelling van de omvang van de schade door een expert en over de herstelplicht. Van de geclaimde stallingskosten is geen factuur en/of betalings-bewijs overgelegd. Dit onderdeel van de vordering van Consument is onvoldoende onderbouwd en wordt om die reden niet toegewezen.

Kosten ter vaststelling van de schade

4.5 Verzekeraar heeft op 8 januari 2016 toegezegd dat als de kosten die het schadeherstel-bedrijf in rekening heeft gebracht ter vaststelling van de schade nog niet zijn terugbetaald, dit vanzelfsprekend alsnog wordt gedaan. Het gaat hierbij om een bedrag van €195,00. De vordering van Consument op dit onderdeel is derhalve toewijsbaar.

Vergoeding van rente

4.6 De Commissie stelt vast dat Verzekeraar door de kennisgeving op 23 maart 2015 dat de schade niet zou worden betaald vanaf die datum van rechtswege in verzuim is en derhalve vanaf die datum rentevergoeding aan Consument verschuldigd is.

Buitengerechtelijke kosten

4.7 Op 11 januari 2016 heeft Consument van de Raad voor Rechtsbijstand bericht ontvangen dat zijn verzoek om toewijzing van een rechtshulpverlener in de procedure met Verzekeraar was toegewezen. Consument is een eigen bijdrage verschuldigd van €143,00. Dit bedrag komt eveneens voor toewijzing in aanmerking. Inschakeling van een rechtsbijstandverlener was in verband met de complexiteit van de zaak en de omvang van het financiële belang niet onredelijk en ten tijde van de indiening van de klacht was de omvang van de buitengerechtelijke kosten die voor rekening van Consument zouden blijven nog niet bekend.

4.8 Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag vergoedt van 65% van €3.963,23 = €2.576,10 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 23 maart 2015, de datum waarop Verzekeraar geacht wordt in verzuim te zijn, tot aan de dag van algehele voldoening, en het restant binnen twee weken nadat Consument heeft aangetoond dat de schade aan zijn auto die was ontstaan door de inbraak/diefstal op 5/6 januari 2015 is gerepareerd, vermeerderd met de eigen bijdrage van Consument in de buitengerechtelijke kosten, een bedrag van €143,00. Tevens zal Verzekeraar overeenkomstig zijn toezegging aan Consument de kosten voor de vaststelling van de schade van €195,00 dienen te vergoeden, tenzij blijkt dat deze kosten al door het schadeherstelbedrijf aan Consument zijn terugbetaald.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.