Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1055
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 19 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Autoverzekering. Verzekeraar heeft de schade aan de auto vergoed op basis van de bevindingen van een expert. Er is sprake van totaal verlies. Consument is het hiermee niet eens maar heeft geen gebruik gemaakt van zijn recht op contra-expertise. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument en de aanvullingen daarop;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument van 19, 20 en 21 augustus 2019
- de aanvullingen daarop van Consument van 9, 17 en 21 (2 keer) september 2019
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie daarop van Consument van 15 november 2019
- de verklaring van Consument voor niet-bindend/bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument niet heeft gekozen voor een bindend advies zonder voorbehoud. De uitspraak is daardoor niet bindend.

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 bij Verzekeraar een autoverzekering met dekking voor Wettelijke aansprakelijkheid, Uitgebreide Casco Vrijheid en Bestuurder en Inzittenden.

Het eigen risico bij de dekking Uitgebreide Casco is € 150,00. Het polisblad vermeldt ook het volgende:

'***Vrijheid***
Uw schade kunt u repareren bij een autoherstelbedrijf van uw keuze. Als u de schade laat herstellen door een bij Aegon Schade Service aangesloten autoherstelbedrijf, dan heeft u de volgende voordelen:
- *Uw eigen risico wordt bij blikschade verlaagd met € 150,00; (…)*'

2.2 De toepasselijke voorwaarden *Aegon Auto Op Maat Personenautoverzekering nr. 1411* (hierna 'de Voorwaarden') vermelden – voor zover van belang – het volgende voor wat betreft Module B Beperkte en uitgebreide cascodekking:

'***3.2*** *Verzekerde heeft het recht ook een expert aan te wijzen (contra-expert).*

3.3 Bent u het niet eens met de schadevaststelling?
Dan kunt u ook zelf een expert inschakelen (contra-expert). De experts moeten zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. Als de experts het niet eens kunnen worden benoemen zij samen een derde expert. Die stelt de omvang van de schade bindend vast. De kosten van de derde expert zijn voor onze rekening. Wij vergoeden de kosten van een contra-expert tot de kosten van onze eigen expert. Is uw expert (contra-expert) duurder dan onze expert? Dan zullen wij de extra kosten toetsen aan de redelijkheid. (..)

4. Schade
Bij de vergoeding van schade aan het motorrijtuig wordt onderscheid gemaakt tussen totaal verlies, reparatie en bijzondere kosten waarbij er verschillende regelingen gelden voor de rubrieken Vrijheid en Voordeel. Indien in het verzekerde bedrag de btw niet is inbegrepen, geschiedt de schadevergoeding exclusief btw.

4.1. Totaal verlies
4.1.1 *Van (totaal) verlies is sprake:*
a *als de herstelkosten meer bedragen dan 2/3 van de waarde van het motorrijtuig onmiddellijk voor het ontstaan van de beschadiging;*
b *bij diefstal of verduistering van het gehele motorrijtuig.*

4.1.2 *Bij totaal verlies wordt de waarde van het motorrijtuig direct voor het ontstaan van de schade verminderd met de waarde van de restanten en het eigen risico uitgekeerd.*

4.1.3 *Bij totaal verlies heeft Aegon het recht de restanten inclusief de eventueel door Aegon te vergoeden extra voorzieningen en accessoires over te (doen) dragen aan een door Aegon aan te wijzen partij en vindt de uitkering eerst plaats, nadat Aegon de demontageverklaring en de kopie van het vrijwaringsbewijs heeft ontvangen. (…)*

4.2. Rubriek Vrijheid

Toelichting: Als u gekozen heeft voor de rubriek Vrijheid bent u vrij in uw keuze voor de wijze waarop en bij wie u uw schade laat repareren. Bij reparatie door een bij Aegon Schade Service aangesloten herstelbedrijf wordt uw eigen risico verlaagd.

Reparatie en inruil

4.2.1 *Als er geen sprake is van totaal verlies vergoedt Aegon de reparatiekosten onder aftrek van het op het polisblad vermelde eigen risico, ongeacht of daadwerkelijke reparatie plaatsvindt. (…)*

4.2.3 *Als er sprake is van reparatie, anders dan ruitvervanging of ruitreparatie, door een bij Aegon Schade Service aangesloten herstelbedrijf, wordt het op het polisblad vermelde eigen risico verminderd met € 150,-. (…)'*

2.3 Per e-mailbericht van 27 februari 2019 heeft Consument bij Verzekeraar gemeld dat hij op 22 februari 2019 betrokken is geraakt bij een aanrijding met schade aan zijn auto tot gevolg. Bij dat bericht voegde hij een niet ondertekende schadeaangifteformulier en foto's van zijn auto toe.

2.4 Per e-mailbericht van 28 februari 2019 heeft Verzekeraar Consument als volgt geïnformeerd:

'De auto wordt hersteld bij een aangesloten Aegon hersteller. Dit betekent dat wij het schadebedrag rechtstreeks overmaken aan de hersteller. Als de auto niet meer gerepareerd kan worden, dan betalen wij het vastgestelde schadebedrag min eventueel eigen risico aan u. Graag ontvang ik aanvullende informatie. (…)'

2.5 In vervolg hierop is een expert, de heer [naam expert] (hierna 'de Expert'), verzocht de schade vast te stellen door middel van een tele-expertise. Als onderdeel daarvan zijn de herstelkosten opgevraagd bij [naam autoherstelbedrijf]. Die stelde de herstelkosten vast op een bedrag van € 3.375,65 inclusief btw voor onder andere spuitwerk en het vernieuwen van het tweede rechterportier. De Expert heeft de dagwaarde van de auto vastgesteld op € 2.000,00. Omdat de dagwaarde lager is dan de herstelkosten, heeft de Expert biedingen voor de auto opgevraagd. De biedingen varieerden van € 225,00 tot € 1.130,00. Het expertiserapport van 11 maart 2019 vermeldt onder andere het bouwjaar van de auto, zijnde 2002, de kilometerstand, zijnde 357.637 en het schadebedrag, zijnde € 870,00. Dit bedrag is de uitkomst van de dagwaarde minus de hoogste bieding. De Expert en Consument hebben telefonisch contact gehad over de biedingen en de dagwaarde van de auto.

2.6 Met een brief van 13 maart 2019 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld dat de totale uitkering € 720,00 is omdat de schade is vastgesteld op € 870,00 en het eigen risico € 150,00 bedraagt.

2.7 Met een brief van 15 maart 2019 heeft Consument zijn ongenoegen richting Verzekeraar geuit. Volgens Consument heeft de Expert ten onrechte geprobeerd om de auto te verkopen en dient de dagwaarde van de auto door een bij Verzekeraar aangesloten hersteller te worden vastgesteld.

2.8 Verzekeraar heeft bij brief van 22 maart 2019 voor zover van belang als volgt gereageerd:

'U geeft aan dat u de auto wilt brengen bij een aangesloten hersteller en daarna door een expert wilt laten beoordelen. Dit is wat in uw schade al is gebeurd. U bent naar een aangesloten hersteller gegaan en deze heeft de expert ingeschakeld. Wij zullen deze stappen niet opnieuw uitvoeren. Wanneer u het niet eens bent met de schadevaststelling, kunt u een contra-expert inschakelen. U leest hierover meer in genoemde voorwaarden onder artikel 3.3.(…)'

2.9 Consument heeft zich met die reactie niet kunnen verenigen en dat heeft na aanvullende correspondentie met Verzekeraar, tot een klacht bij Kifid geleid.

2.10 Bij dupliek heeft Verzekeraar nogmaals op het recht op een contra-expertise gewezen, waarna Consument is verzocht om hierop te reageren. In zijn brief van 15 november 2019 heeft Consument niet aangegeven dat hij gebruik wenst te maken van zijn recht op contra-expertise.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de dagwaarde van de auto met aftrek van het bedrag dat Verzekeraar reeds heeft uitgekeerd en met behoud van de restanten.

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 verzekeringsovereenkomst. Consument voert - kort en zakelijk weergegeven - de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft om onduidelijke redenen afgeweken van het protocol dat gebruikelijk is bij het afwikkelen van schades. Verzekeraar verwijst naar polisvoorwaarden die niet van toepassing zijn op de onderhavige situatie. Een auto is economisch total loss indien de reparatiekosten hoger zijn dan de dagwaarde. Een auto is technisch total loss, er is sprake van 'totaal verlies', als:
  - de reparatiekosten hoger zijn dan de dagwaarde;
  - indien het voertuig niet meer zodanig gerepareerd kan worden zodat deze veilig aan het verkeer deel zou kunnen nemen.

De auto van Consument kan (zelfs zonder reparatie) veilig aan het verkeer deelnemen en is daarom niet technisch total loss. De auto is gerepareerd voor ongeveer een bedrag van € 1.100,00. Het was niet nodig om het portier te vervangen, deze kon worden uitgedeukt. De auto is ook niet economisch total loss. Consument heeft voor zijn stelling ook verwezen naar berichten van twee garage-bedrijven. Het ene bericht vermeldt: '*Het beste is als uw langs komt met uw auto. Maar ik schat dat het max. 1500 euro incl. btw gaat kosten om de schade te herstellen.* Het andere bericht luidt: *´Dank u voor de foto's. Ik zie ook schade aan het achterpaneel en dat de kosten (maximaal) 1750 incl. BTW zijn voor het herstellen van deze schade. Ok het rechter voorporties wordt gespoten.'*

- De expert die de schade heeft vastgesteld heeft de auto niet gezien en als onherstelbaar wrak ingeschaald. De expert heeft na het ongeval de dagwaarde van de auto op € 2.000,00 bepaald. Dit betekent dat de dagwaarde vóór het ongeval hoger was dan € 2.000,00, namelijk € 2.721,00. Zie hiervoor www.wijkopenautos.nl.
- In het geval dat de reparatiekosten boven de dagwaarde waren uitgekomen, dan had Consument het verschil uit eigen middelen betaald.
- Gezien de auto niet technisch total loss is, heeft Consument minimaal recht op de vastgestelde dagwaarde. In het geval van economisch total loss gelden andere polisvoorwaarden. Dan geldt de regel: dagwaarde plus behoud van de restanten.
- In de brief van 15 november 2019 heeft Consument zijn stellingen - kort en zakelijk weergegeven - als volgt aangevuld:
    - De foto's die de Expert heeft gebruikt voor de waardebepaling van (de restanten van) de auto waren hier niet voor bedoeld. De Expert heeft zich voor de waarde-bepaling ten onrechte op andere auto's gebaseerd in plaats van op de auto van Consument. Niet duidelijk is of de Expert bij zijn beoordeling ook de onderhouds-historie van de verschillende auto's heeft meegenomen.
    - De waardebepaling van de auto door de Expert is vergelijkbaar met de methode die www.wijkopenautos.nl hanteert.
    - De berichten van de garagebedrijven zijn te verifiëren, maar Verzekeraar gaat hier niet toe over. Die garagebedrijven hebben de auto gezien.

Verweer Verzekeraar

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 Allereerst merkt de Commissie op dat de aanvullende stellingen die Consument bij zijn brief van 15 november 2019 heeft ingenomen door de Commissie als tardief worden gepasseerd omdat deze zo laat in de procedure naar voren zijn gebracht en dat Verzekeraar niet meer in de gelegenheid kan worden gesteld om hierop te reageren.

Bovendien is Consument voldoende in de gelegenheid gesteld om die stellingen in een eerder stadium naar voren te brengen.

4.2 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is jegens Consument door een bedrag van € 720,00 uit te keren. De Commissie oordeelt dat dit niet het geval is er overweegt hiertoe als volgt.

4.3 Verzekeraar mag in beginsel uitgaan van de bevindingen van een door hem ingeschakelde expert. Dit is alleen anders als direct duidelijk blijkt dat de inhoud van het rapport onjuist is. Een dergelijk oordeel is ook al eerder in andere zaken gegeven. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158 en de uitspraken van de Geschillencommissie 2017-505 en 2017-794. Van een direct en duidelijk blijkend onjuist rapport van de Expert is geen sprake en dus is er geen reden om dit rapport zonder meer buiten beschouwing te laten. Omdat Consument het niet eens is met het rapport van de Expert, is het aan hem om de bevindingen van Expert te weerleggen.

4.4 De Commissie is van oordeel dat Consument de bevindingen van de Expert heeft weersproken maar onvoldoende heeft weerlegd. De Commissie acht hierbij van belang dat Consument er bij herhaling op is gewezen dat hij een contra-expertise kan laten uitvoeren maar hiervan geen gebruik heeft gemaakt. Consument heeft voor zijn stelling dat zijn auto een hogere dagwaarde heeft, verwezen naar www.wijkopenautos.nl. De website staat niet gelijk aan een contra-expertise en hiermee heeft Consument de door de Expert vastgestelde dagwaarde dan ook niet weerlegd. De website stelt immers geen dagwaarde maar een marktprijs vast. Bovendien is niet duidelijk op basis van welke gegevens de website tot een marktprijs van € 2.721,00 is gekomen en ook daarom kan hiermee de door de Expert vastgestelde dagwaarde niet worden weerlegd. Gezien het feit dat alle berichten van de garagebedrijven die Consument heeft overgelegd een herstelbedrag noemen, maar niet de reparaties die voor dat bedrag worden uitgevoerd of de betreffende auto waarop de herstelbedragen zijn gebaseerd, kunnen ook deze berichten in geen geval als weerlegging gelden voor het in het rapport van de Expert genoemde herstelbedrag van € 3.375,65.

4.5 De stelling van Consument dat de auto een hogere dagwaarde heeft omdat de Expert de waarde van de auto na het ongeval heeft vastgesteld, kan de Commissie niet volgen. De Expert heeft de dagwaarde van de auto vastgesteld op € 2.000,00. Omdat volgens het rapport van de Expert de reparatiekosten € 3.375,00 zijn en de hoogste bieding voor de restanten € 1.130,00 was, heeft Verzekeraar volgens de toepasselijke voorwaarden een bedrag van € 720,00 uitgekeerd op basis van totaal verlies en met aftrek van het eigen risico.

4.6 Het bovenstaande brengt mee dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

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.