Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-218 d.d. 20 juli 2015
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Motorrijtuigverzekering. Diefstal navigatiesysteem. Schaderegeling. Uit het verzekerde motorrijtuig van Consument is door derden een navigatiesysteem weggenomen. Verzekeraar heeft bij Consument '50% NVO/waardevermeerdering' in rekening gebracht. Consument vordert vergoeding van dit bedrag. Tijdens de zitting is komen vast te staan dat partijen het erover eens zijn dat Consument recht heeft op vergoeding van de reparatiekosten als bedoeld in art. 9, tweede bulletpoint, van de Voorwaarden Auto 005. Aan de orde is daarmee de vraag wat de reparatiekosten zijn van de door Consument geleden schade. De Commissie is van oordeel dat de lezing van Consument, in het licht van art. 9 als geheel en het expertiserapport van de door Verzekeraar ingeschakelde expert, redelijk is. Het bepaalde in art. 6:238 lid 2, tweede zin BW , brengt mee dat de Commissie aan de lezing van Verzekeraar niet meer toekomt. Vordering wordt toegewezen.

Consument,

tegen

Allianz Benelux N.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, hierna te noemen Verzekeraar.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 29 juli 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 juni 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft bij Verzekeraar een motorrijtuigverzekering gesloten met een 'All Risks-dekking' voor zijn personenauto van het merk [Merk]. De toepasselijke voorwaarden zijn 'Voorwaarden Auto 005' (hierna: de Voorwaarden).

3.2. In de Voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

*"**Hoe regelen wij de schade?***
8. Hoe regelen wij de schade?
- Wij stellen vast wat uw schade is. Daarna hoort u van ons of wij de schade betalen en wat het bedrag is.
- Wij mogen ook een deskundige vragen om vast te stellen wat uw schade is. (…)

9. Wat betalen wij bij schade?
Op uw polisblad leest u welke risico's u verzekerd heeft
Is de schade aan uw auto verzekerd? Dan regelen wij dit zo:

- *(…)*
- *Is uw auto 1 jaar of ouder of was uw auto niet nieuw toen deze een Nederlands kenteken kreeg? Dan kijken wij wat het kosten om een auto van dezelfde soort en leeftijd te kopen. Hiervoor kijken wij naar de waarden in de ANWB/Bovag koerslijst plus 10%. Wij kijken ook wat uw auto na de schade nog waard is. Het verschil vergelijken wij met de reparatiekosten.*
    - *Kost de reparatie van uw auto minder dan het verschil? Dan betalen wij de reparatiekosten.*
    - *(…)*
- *(…)*
- *Heeft u schade aan accessoires? Dus aan spullen die niet in fabriek op of in uw auto zijn gezet? Bijvoorbeeld later ingebouwde geluidsinstallatie? Dan betalen wij het bedrag dat het kost om accessoires te kopen die even oud zijn en van dezelfde soort."*

3.2. Op 18 september 2013 is in de auto ingebroken en is een navigatiesysteem weggenomen. In opdracht van Verzekeraar heeft tele-expertise plaatsgevonden.

3.3. Consument heeft de schade op 16 oktober 2013 laten repareren. Het herstelbedrijf heeft bij Consument een bedrag van € 1.097,17 in rekening gebracht. Op de factuur staat bij de omschrijving van werkzaamheden/leveringen: *"Wij brengen u in rekening: 50% NVO/waardevermeerdering, [Merk] columbus OEM HDD navigatie systeem."*

3.4. De expert heeft een schade-calculatie opgesteld en daarin de volgende samenvatting van de eindcalculatie opgenomen:

“		*EURO*
Totaalbedrag	*onderdelen*	*1 951.77*
Totaalbedrag	*arbeidsloon*	*122.88*
Totaalbedrag	*milieutoeslag*	*3.00*
Reparatiekosten excl. BTW		*2 077.65*
BTW 21.00 %		*436.31*
Reparatiekosten incl. BTW		*2 513.96*
Aftrek nvo/waardevermeerdering onderdelen		*906.75*
Totaalbedrag excl. BTW		*1 170.90*
BTW 21.00 %		*245.89*
Totaalbedrag incl. BTW		*1 416.79”*

Op de laatste pagina van het rapport staat: *“De schadevaststelling houdt geen verplichting tot vergoeding in.”* In het aanvullend rapport staat: *“er is conform de geldende richtlijn afschrijving toegepast op het ontvreemde navigatiesysteem.”*

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert betaling van een bedrag van € 1.097,17.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Verzekeraar is bij behandeling van de schade tekortgeschoten in de communicatie over de hoogte van de uitkering.
- Uit art. 9, vierde bulletpoint, van de Voorwaarden heeft Consument mogen begrijpen dat de gestolen af-fabriek ingebouwde navigatieapparatuur volledig wordt vergoed op basis van reparatie. Consument heeft eenzelfde navigatiesysteem in zijn auto laten plaatsen als het systeem dat was gestolen en er is geen sprake van enige verbetering. Het nieuwe systeem heeft geen invloed op de waarde van de auto.
- Noch in de polisvoorwaarden, noch in de communicatie na melding van de schade heeft Verzekeraar in duidelijke bewoordingen gecommuniceerd dat voor de hoogte van de uitkering een afschrijving op de waarde van af-fabriek ingebouwde elektronica wordt toegepast. Indien Verzekeraar Consument hierover duidelijk en volledig zou hebben geïnformeerd had Consument een andere beslissing kunnen nemen over de vervanging van het gestolen navigatiesysteem.

4.3. Op de stellingen die Verzekeraar aan zijn verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Kern van het geschil betreft de vraag of Verzekeraar bij het vaststellen van de hoogte van de uitkering voor schade van diefstal van het navigatiesysteem een aftrek op de nieuwwaarde mocht toepassen. Tijdens de zitting is komen vast te staan dat partijen het erover eens zijn dat Consument recht heeft op vergoeding van de reparatiekosten als bedoeld in art. 9, tweede bulletpoint, van de Voorwaarden Auto 005. Aan de orde is daarmee de vraag wat de reparatiekosten zijn van de door Consument geleden schade.

5.2. Consument stelt dat met reparatiekosten is bedoeld het bedrag zoals genoemd in het rapport van de expert onder 'reparatiekosten incl. BTW'. De expert heeft expliciet vastgesteld wat de reparatiekosten zijn van de schade en van dat bedrag dient derhalve te worden uitgegaan. Op basis van een kennelijke toepasselijke richtlijn is vervolgens een bedrag vanwege waardevermeerdering op de reparatiekosten in mindering gebracht. Uit de betreffende voorwaarde kan niet worden afgeleid dat onder reparatiekosten moet worden verstaan de vervangingswaarde van het gestolen systeem, aldus Consument. Verzekeraar heeft daartegen aangevoerd dat art. 9 van de Voorwaarden duidelijk is en dat onder reparatiekosten moet worden verstaan de vervangingswaarde van het gestolen verzekerde onderdeel. Verder heeft Verzekeraar gesteld dat vergoeding van de vervangingswaarde overigens ook in de branche gebruikelijk is.

5.3. In art. 9, tweede bulletpoint, is bepaald dat ingeval de auto 1 jaar of ouder is en, kort gezegd, geen sprake is van total loss, de reparatiekosten worden vergoedt. Nu in het expertiserapport expliciet een bedrag aan reparatiekosten is genoemd, heeft Consument redelijkerwijs mogen begrijpen dat dat bedrag zou worden vergoed. Hierbij acht de Commissie van belang dat art. 9 onder het tweede bulletpoint niets bepaalt over een aftrek van waardevermeerdering terwijl onder het vierde bulletpoint van art. 9 voor schade aan accessoires die niet af fabriek zijn geleverd wel expliciet is bepaald dat de vervangingswaarde wordt vergoedt. De Commissie is derhalve van oordeel dat de lezing van Consument, in het licht van art. 9 als geheel en het expertiserapport van de door Verzekeraar ingeschakelde expert, redelijk is. Het bepaalde in art. 6:238 lid 2, tweede zin BW, dat ingeval een beding voor twee of meer lezingen vatbaar is, de voor Consument, als wederpartij, gunstige uitleg prevaleert, brengt mee dat de Commissie aan de lezing van Verzekeraar niet meer toekomt.

5.4. De slotsom is dat Consument recht heeft op vergoeding van de reparatiekosten zoals vastgesteld door de expert en zonder de aftrek vanwege waardevermeerdering. Verzekeraar heeft derhalve ten onrechte bij Consument 50 % NVO/waardevermeerdering in rekening heeft gebracht zodat de vordering van Consument zal worden toegewezen. Dit brengt mee dat Verzekeraar tevens het door Consument betaalde klachtgeld van € 50,- voor de behandeling van dit geschil aan Consument dient te vergoeden

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 1.097,17, en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.