Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-127 d.d. 10 maart 2014
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en prof.mr. M.M. Mendel, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Motorrijtuigverzekering, vaststelling schade. De auto van Consument is als gevolg van een aanrijding beschadigd geraakt. De door Aangeslotene ingeschakelde expert heeft de dagwaarde vastgesteld op € 12.500,-. Consument was het met de hoogte van de vastgestelde dagwaarde niet eens en heeft contra-expertise laten verrichten. De contra-expert heeft de dagwaarde eveneens op € 12.500,- vastgesteld. Aangeslotene heeft de schade op basis van deze dagwaarde mogen afwikkelen. Consument stelt verder dat door de trage behandeling van de schade door Aangeslotene het bod op de restanten is vervallen en dat hij daardoor schade heeft geleden. De Commissie oordeelt dat beide partijen er debet aan zijn dat het bod is vervallen. Aangeslotene heeft aan Consument de helft vergoed van het verschil tussen beide biedingen. De Commissie wijst de verdergaande vordering van Consument af.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument met bijlagen van 13 september 2012;
- het door Consument ondertekende klachtformulier, ontvangen door de Commissie op 22 februari 2013;
- de brief van de advocaat van Consument van 22 februari 2013;
- 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 13 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft zijn personenauto van het merk [X] onder een 'all-risks' dekking verzekerd bij Aangeslotene. De auto is door hem gekocht op 15 mei 2009 voor een bedrag van € 16.700,-. Op 6 november 2011 is een auto op drie geparkeerde auto's van Consument ingereden en tot stilstand gekomen tegen het woonhuis van Consument. Hierdoor is, onder meer, de [X] beschadigd geraakt.

3.2. De schade is door twee experts van de schadeservice van Aangeslotene vastgesteld. De dagwaarde werd bepaald op € 12.500,-, de restantwaarde op € 6.621,- en dus de schade op € 5.879,-.

3.3. Aangeslotene heeft Consument bij brief van 4 januari 2012 het expertiserapport toegezonden en Consument bericht dat zij een bedrag van € 5.879,- aan Consument heeft betaald. Omdat Consument zich met name niet kon verenigen met de vastgestelde dagwaarde, is een contra-expert ingeschakeld.

3.4. De door Consument ingeschakelde contra-expert heeft de dagwaarde eveneens vastgesteld op € 12.500,-. De uitgebrachte bieding op de restanten was inmiddels vervallen. Consument heeft op 16 januari 2012 opdracht gegeven de restanten te verkopen; de opbrengst van de restanten was € 5.330,-.

3.5. De toepasselijke voorwaarden bepalen, voor zover van belang:

*"**Artikel 5 Hoe wordt de omvang van de schade vastgesteld***

(…)

***2** In de volgende gevallen vergoeden wij de waarde van het motorrijtuig onmiddellijk vóór de gebeurtenis min de restantwaarde:*

***a** in geval van gehele vernietiging van het motorrijtuig;*

***b** als de herstelkosten hoger zijn dan de waarde van het motorrijtuig onmiddellijk vóór de gebeurtenis, min de restantwaarde, (totaal verlies)*

Als er sprake is van algehele vernietiging of totaalverlies van het voertuig hebben wij het recht het wrak te laten overdragen aan iemand die wij aanwijzen. Uitkering van de schade vindt niet eerder plaats dan nadat de verzekeringnemer het eigendom heeft overgedragen aan de verzekeraar.

Artikel 6 Regeling van de schade

(…)

***2** De verzekerde heeft het recht, naast de deskundige die door ons wordt aangewezen, ook zelf en op eigen kosten een deskundige aan te wijzen. Bij verschil van mening tussen de beide deskundigen wijzen zij samen een derde deskundige aan. (…)"*

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert betaling door Aangeslotene van een bedrag van € 3.645,50.

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

- De dagwaarde van de [X] is € 3.000,- te laag vastgesteld. Het aankoopbedrag van de [X] was € 16.700,-. De [X] had veel extra opties en was door Consument goed onderhouden. Het is niet mogelijk om voor de vastgestelde dagwaarde van € 12.500,- een vergelijkbare [X] te kopen. Doordat de dagwaarde door de expert gedurende het onderzoek en na overleg met Consument is verhoogd tot € 12.500,- is bij Consument de indruk ontstaan dat de vaststelling niet is gebaseerd op een gedegen onderzoek. De expert en de contra-expert hebben niet aangetoond dat de

dagwaarde € 12.500 bedraagt terwijl Consument met gegevens van de website www.gaspedaal.nl kan aantonen dat de dagwaarde € 15.500,- is.

- Doordat de expert het expertiserapport niet direct naar de rechtsbijstandverzekeraar van Consument heeft toegestuurd nadat deze daar bij brief van 6 december 2011 om vroeg, is de bieding op de restanten komen te vervallen. De restanten hebben uiteindelijk € 1.291,- minder opgebracht. Aangeslotene heeft van dit verschil de helft voor haar rekening genomen en dient ook de overige € 645,50 aan Consument te vergoeden.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De schade is behandeld conform het bepaalde in de verzekeringsvoorwaarden. Twee experts hebben de dagwaarde vastgesteld op € 12.500,-. Er is geen reden om aan te nemen dat dit niet correct is.
- Door de lange procedure is het bod op de restanten verlaagd van € 6.621,- naar € 5.330,-. De expert heeft Consument tijdig ervoor gewaarschuwd dat de bieding van € 6.621,- dreigde te vervallen. De vertraging in de behandeling van de schade waardoor het bod is vervallen is niet aan Aangeslotene te wijten. Aangeslotene heeft Consument coulancehalve de helft van het verschil tussen de vervallen bieding en het bedrag waarvoor de restanten uiteindelijk zijn verkocht, te weten € 645,50, vergoed. Aangeslotene heeft aan Consument ook de kosten van de huurauto vergoed, die naar later bleek door Consument niet zijn gemaakt, zodat zij Consument alles bij elkaar genomen voldoende is tegemoetgekomen.

5. Beoordeling

5.1. In de eerste plaats dient de Commissie zich uit te laten over de vraag of Aangeslotene aan Consument een aanvullende uitkering dient te doen in verband met een te laag vastgestelde dagwaarde. In opdracht van Aangeslotene is de dagwaarde van de [X] onmiddellijk vóór de gebeurtenis, door experts bepaald op € 12.500,-. Omdat Consument het hiermee niet eens was heeft hij een contraexpertise laten verrichten. De contra-expert heeft de dagwaarde eveneens vastgesteld op € 12.500,-. De Commissie stelt vast dat er geen verschil van mening is tussen de beide deskundigen als bedoeld in artikel 6 lid 2 van de toepasselijke voorwaarden zodat Aangeslotene bij bepaling van de hoogte van de uitkering mocht uitgaan van de door de experts vastgestelde dagwaarde van € 12.500,-. Wanneer de hoogte van de door de expert vastgestelde dagwaarde naar het oordeel van de contra-expert niet juist zou zijn geweest, zou dit uit zijn rapport zijn gebleken. Omdat de contra-expert de dagwaarde eveneens op € 12.500,- heeft vastgesteld bestaat geen aanleiding om aan te nemen dat de expert die in opdracht van Aangeslotene heeft gehandeld ondeugdelijk onderzoek heeft gedaan. Hetgeen Consument heeft aangevoerd kan niet tot de conclusie leiden dat in afwijking van de bevindingen van beide experts van een andere dagwaarde moet worden uitgegaan dan € 12.500,-.

5.2. Ten aanzien van de door Consument geclaimde schade als gevolg van het vervallen van het bod, overweegt de Commissie als volgt. Op basis van de stukken en hetgeen

partijen ter zitting naar voren hebben gebracht is gebleken dat Consument ervoor is gewaarschuwd dat het bod op de restanten van € 6.621,- dreigde te vervallen en dat Aangeslotene op haar beurt niet onverwijld het expertiserapport aan de rechtsbijstandverzekeraar van Consument heeft kunnen toezenden toen deze daarom vroeg. Nu Aangeslotene aan Consument heeft vergoed de helft van het verschil tussen voormeld bod en het lagere bod waarvoor de auto is verkocht, is Consument daarmede voldoende gecompenseerd.

5.3. Hetgeen hiervoor is overwogen, leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.