Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2013-224
d.d. 15 juli 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Reisverzekering. De auto van de dochter van consument is tijdens een vakantie uitgevallen. De auto is nadien door een garage onderzocht. De zoon van consument heeft de auto met middelen van zijn eigen bedrijf naar Nederland vervoerd. Consument vordert van zijn reisverzekeraar vergoeding van de onderzoeks- en repatriëringskosten. De commissie oordeelt dat de onderzoekskosten op grond van artikel 11.4.4.2 van de verzekeringsvoorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking komen. Ten aanzien van de repatriëringskosten wijst de commissie de vordering toe ondanks dat geen nota voorhanden is.

Consument,

tegen

De Friesland Verzekeringen B.V., gevestigd te Leeuwarden, 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 11 april 2012;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- 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.

Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 april 2013 en de gemachtigde van Consument is aldaar verschenen.

Aangeslotene is niet ter zitting verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft per 14 juli 2006 een doorlopende reisverzekering afgesloten bij Aangeslotene. Op het polisblad is vermeld dat de rubrieken 'basisdekking', 'bagage' en 'automobilistenhulp' zijn verzekerd.

3.2. Op 1 juli 2010 is Consument met haar dochter (hierna: de dochter) op reis gegaan naar Oostenrijk. Zij reisden met de auto van de dochter. In Duitsland – circa 400 km van huis – raakte de motor van de auto defect. De auto is daarop naar een garage gebracht. De volgende dag hebben de dochter en Consument een vervangende auto meegekregen en hun reis voortgezet.

3.3. Op 20 juli 2010 hebben de zoon en dochter van Consument de auto bij de garage opgehaald. De dochter heeft aan de garage onder meer bedrag van € 116,02 betaald ter zake van onderzoekskosten. De zoon heeft de auto vervolgens met middelen van zijn eigen bedrijf (trekvoertuig en aanhangwagen) naar Nederland vervoerd.

3.4. Bij terugkomst heeft Consument de schade bij Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft de claim bij brief van 24 september 2010 afgewezen omdat niet de eigen personenauto van Consument was uitgevallen tijdens de reis maar die van haar dochter.

3.5. Consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Na diens bemiddeling resteert alleen nog het geschil omtrent de onderzoeks- en repatriëringskosten.

3.6. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

> "**11.4.4.2 Repatriëring van het uitgevallen vervoermiddel**
> Het verzekerde vervoermiddel wordt teruggebracht naar een in overleg met de eigenaar aangewezen garagebedrijf in Nederland. Indien het vervoermiddel dient als trekkend voertuig van de meegenomen aanhangwagen, dan wordt ook deze aanhangwagen gerepatrieerd. De kosten hieruit voortvloeiende worden vergoed. Als de transportkosten of herstelkosten van het vervoermiddel hoger zijn dan de waarde van het vervoermiddel op dat moment in Nederland, is [Aangeslotene] niet verplicht om de auto naar Nederland terug te brengen.
>
> (…)
>
> **11.6 Beperkingen**
>
> (…)

11.6.3 Kosten van herstel of vervanging van onderdelen blijven steeds ten laste van de eigenaar van het vervoermiddel.

(…)

11.6.5 Alleen originele nota's komen voor vergoeding in aanmerking."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene aan haar de onderzoekskosten ad € 116,02 vergoedt en de repatriëringskosten, door haar begroot op € 1.005,-.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de reisverzekeringsovereenkomst door de onderzoekskosten en repatriëringskosten niet te vergoeden. Deze kosten zijn het gevolg van het uitvallen van de auto en vallen onder de dekking van de verzekering.
- Aangeslotene moet ook de BTW over de repatriëringskosten vergoeden. Consument wijst erop dat Aangeslotene ook BTW had moeten betalen als de repatriëring door een ander bedrijf dan dat van haar zoon was uitgevoerd.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De onderzoekskosten komen niet voor vergoeding in aanmerking. Deze kosten hebben betrekking op een reparatie en prijsopgave. Op grond van artikel 11.6.3. vallen deze kosten niet onder de dekking van de verzekering.
- De repatriëringskosten kunnen aan Consument worden vergoed, mits zij een specificatie van de kosten overlegt. Het uurloon en de benzinekosten vallen niet onder de dekking van de verzekering.

5. Beoordeling

5.1. De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Aangeslotene op grond van de verzekeringsovereenkomst gehouden is de onderzoeks- en repatriëringskosten te vergoeden.

5.2. Aangeslotene stelt ten aanzien van de onderzoekskosten dat deze betrekking hebben op een reparatie en prijsopgave. Consument heeft dit niet betwist, zodat de Commissie hiervan uitgaat. Vaststaat dat in artikel 11.6.3 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat kosten van herstel of vervanging van onderdelen ten laste van de eigenaar van het vervoermiddel blijven. De Commissie is met Aangeslotene van oordeel dat de onderhavige onderzoekskosten verband houden met 'herstel of vervanging van onderdelen' als bedoeld in artikel 11.6.3 van de verzekeringsvoorwaarden en daarom niet voor vergoeding in aanmerking komen.

5.3. Verder overweegt de Commissie dat tussen partijen niet in geschil is dat de kosten van repatriëring zijn gedekt op grond van artikel 11.4.4.2 van de verzekeringsvoorwaarden. Nadat Aangeslotene zich aanvankelijk op het standpunt had gesteld dat deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking kwamen, is zij thans wel bereid deze te vergoeden.

Consument heeft bij brief van 28 december 2011 deze kosten nader gespecificeerd en daarbij uiteen gezet dat het gaat om kosten die door haar zoon zijn gemaakt, met gebruikmaking van (transport)middelen van diens eigen onderneming. De zoon heeft daarvoor geen nota aan Consument gestuurd omdat hij dan ook de BTW in rekening zal moeten brengen en afdragen. Consument heeft aan Aangeslotene geschreven dat zij bereid is alsnog een nota te overleggen, maar dat Aangeslotenen dan ook de BTW zal moeten betalen. Aangeslotene heeft op haar beurt aan de vergoeding van de kosten de voorwaarde verbonden dat Consument een nota overlegt. Zij beroept zich daarbij op artikel 11.6.5 van de verzekeringsvoorwaarden. De door Consument verzochte toezegging dat dan ook de BTW zal worden vergoed is uitgebleven. De stand van zaken is aldus dat nu drie jaar na dato, ondanks de toezegging van Aangeslotene en de specificatie de repatriëringkosten nog steeds niet zijn betaald.
De Commissie is van oordeel dat deze impasse zo snel mogelijk moet worden doorbroken. De Commissie acht daarbij van belang dat niet in geschil is dat kosten zijn gemaakt, dat het gespecificeerde bedrag van € 1.005,- niet onredelijk voorkomt en dat Aangeslotene ook niet heeft gesteld dat het bedrag onredelijk is. Met Consument is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene deze kosten ook had moeten vergoeden indien de repatriëring was uitgevoerd door een ander bedrijf dan dat van de zoon. Bij deze stand van zaken dient Aangeslotene de door (de zoon van) Consument gemaakte kosten te vergoeden, ook indien daarvan zoals hier het geval geen nota voorhanden is.

5.4. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Aangeslotene de repatriëringskosten ad € 1.005,- moet vergoeden aan Consument. Daarnaast zal Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage ad € 50,- moeten vergoeden voor de behandeling van de klacht door de Commissie. De vordering tot vergoeding van de onderzoekskosten wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wijze van bindend advies vast

6.1. dat Aangeslotene aan Consument de repatriëringskosten ad € 1.005,- vergoedt;

6.2. dat Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage (€ 50,-) vergoedt voor de behandeling van het geschil door de Commissie;

6.3. dat een en ander moet plaatsvinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

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.