

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-601 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op : 23 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Elmac Assuradeuren B.V., gevestigd te Beneden-Leeuwen, verder te noemen
Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 26 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument doet een beroep op zijn autoverzekering omdat hij schade heeft aan zijn auto. Gevolmachtigde heeft schadeclaim afgewezen en hierbij verwezen naar de Voorwaarden waarin is bepaald dat er sprake moet zijn van een aantoonbare botsing met dieren, wil de schade voor vergoeding in aanmerking komen. De Commissie komt tot de conclusie dat op basis van de overgelegde stukken niet is aangetoond dat de schade aan de auto is veroorzaakt door een botsing met een dier. Dat betekent dat niet is voldaan aan het vereiste van de Voorwaarden en er geen recht is op vergoeding. Consument stelt dat er telefonisch toestemming is gegeven door Gevolmachtigde voor reparatie waarbij is vermeld dat er foto's van de reparatie moesten worden gemaakt. De Commissie is van oordeel dat Consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van Gemachtigde, onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn standpunt. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- aanvullende stukken van Consument d.d. 1 november 2017;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 7 juni 2018;
- de reactie van gevolmachtigde d.d. 21 juni 2018;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een telefonische hoorzitting op 30 mei 2018 en waren daarbij aanwezig.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een personenautoverzekering (hierna Verzekering) afgesloten waarvan Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. en ASR Schadeverzekering N.V. de risicodragers zijn. De auto van Consument is beperkt casco verzekerd.
- 2.2 Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden ELM.ALG032 en Bijzondere Voorwaarden ELM.PRS055 (hierna Voorwaarden) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, het volgend vermeld:

(...)

*Bijzondere Voorwaarden
voor de rubriek
(VOLLEDIG of BEPERKT) CASCO*

Artikel 12

Omvang van de dekking

Uitsluitend verzekeringnemer heeft recht op uitkering uit hoofde van deze rubriek.

Afhankelijk van de dekking zijn de navolgende risico's verzekerd:

Verzekeraar vergoedt op de voet van het bepaalde in artikel 14 de kosten van herstel en/of vervanging van:

- Het motorrijtuig, inclusief de af-fabriek geleverde extra voorzieningen en/of accessoires;

(...)

ontstaan door een van de volgende gebeurtenissen, ook al is die gebeurtenis het gevolg van eigen gebrek of daardoor veroorzaakte breuk:

12.1 bij Beperkt Cascodekking:

(...)

12.1 h aantoonbare botsing met dieren. Schade als gevolg hiervan ontstaan door botsing met andere zaken is niet verzekerd;

(...)

2.3 Op 12 mei 2017 is er op de snelweg schade ontstaan aan de auto van Consument. Consument heeft diezelfde dag de schade bij Gevolmachtigde gemeld.

2.4 Gevolmachtigde heeft een expertisebureau ingeschakeld. In het expertiserapport d.d. 25 september 2017 is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(...)

Op de ons getoonde foto's zijn geen sporen van een dier waarneembaar.

Het schadebeeld is dusdanig dat het mogelijk is dat de schade door een dier (vogel) is veroorzaakt.

Volgens de reparateur heeft de tussenpersoon toestemming gegeven om tot herstel over te gaan voordat er expertise heeft plaatsgevonden.

(...)

2.5 Gevolmachtigde heeft de schadeclaim van Consument afgewezen. In een brief van Gevolmachtigde aan Consument d.d. 12 oktober 2017 is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

Uw tussenpersoon heeft ons een coulanceverzoek gedaan met betrekking tot een aanrijdingsschade. Wij hebben het shadedossier opnieuw bekeken, beoordeeld en zien geen reden tot een coulance.

Er zijn meerdere contactmomenten geweest met Uzelf en met de reparateur waarin keer op keer is toegelicht dat de schade (hier) door de vogel aangetoond moet worden daar er anders geen dekking is op uw polis. Dit wordt iedere keer voor kennis aangenomen door Uzelf en de reparateur.

De schade is vervolgens al gerepareerd zonder enige toestemming van ons of de tussenpersoon waardoor expertise achteraf ook niets meer aantoont. De expert die met uw reparateur samen de foto's bekijkt, kan ook niet bevestigen dat de schade door een vogel is veroorzaakt. Derhalve handhaven wij ons standpunt. Helaas kunnen wij U niet anders berichten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de schade aan zijn auto.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Op vrijdag 12 mei 2017 is de schade telefonisch gemeld. Het schadeformulier en toelichting heeft Consument persoonlijk afgegeven bij de tussenpersoon ACAM Assurantiën B.V. (hierna Tussenpersoon). Op 22 juni 2017 spreekt Gevolmachtigde de voicemail in van Consument en er wordt ook teruggebeld.

Daarna is er gemeld dat er een expert aan te pas dient te komen omdat de schade hoger is dan 1000,00 euro. Deze expert is er helaas niet gekomen.

- Op 28 augustus 2017 is er weer telefonisch contact geweest met Gevolmachtigde in het bijzijn van de reparateur, er mocht worden gerepareerd, maar er moesten goede foto's van de reparatie worden gemaakt. Deze foto's zijn vervolgens ook gemaakt.
- Op 18 september 2017 heeft de reparateur per e-mail een calculatie gestuurd. De auto was toen al gerepareerd, er was immers toestemming gegeven.
- Consument kon geen foto met veren laten zien, maar wel foto's waarop duidelijk te zien was dat de schade door een dier is veroorzaakt en er geen sporen van mechanische schade waren. Dit is ook woordelijk door de expert verklaard aan de reparateur.
- Consument betwist dat er op 20 september 2017 is gemailld met de schadebehandelaar.
- De medewerker die toestemming voor de reparatie heeft gegeven is wellicht zijn boekje te buiten gegaan. Daar kan Consument niks aan doen. Consument hoopt dat de medewerker die toestemming heeft gegeven, de moed heeft om dit te melden.
- Consument heeft een verklaring van de reparateur overgelegd waarin wordt verklaard dat er vanuit het herstelbedrijf contact is geweest en gevraagd naar een expert. Het herstelbedrijf heeft aangegeven dat de herstelkosten boven de expertisegrens zouden uitkomen. Een expert inschakelen kan niet omdat de auto alleen tegen wettelijke aansprakelijkheid verzekerd is. Herstelfoto's en de nota zouden voldoende zijn. Het opmaken van een voorcalculatie is door het antwoord van Gevolmachtigde dus niet nodig. Op 29 september 2017 worden er bewijsstukken opgevraagd door Tussenpersoon. Overigens heeft de expert aangegeven dat het zeer aannemelijk was dat de schade door een vogel was ontstaan en is dit in het rapport opgenomen. Vervolgens wordt er aangegeven dat er aantoonbaar sporen van een dier moeten zijn en er anders geen dekking is.

Verweer Gevolmachtigde

3.3 Gevolmachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Tijdens de telefonische schademelding op 12 mei 2017 wordt direct door Gevolmachtigde aangegeven dat de aanrijding met een vogel aantoonbaar moet zijn. Consument is WA Beperkt Casco verzekerd en anders is er geen dekking onder de verzekering. Consument zou hiervoor gaan zorgen en naar een reparateur voor een begroting gaan.
- Gevolmachtigde krijgt geen reactie van Consument en heeft op 22 juni 2017 telefonisch contact met Consument gehad waarin Consument aangeeft dat hij zijn reparateur gaat vragen een calculatie te maken en plant gelijk zelf een datum voor reparatie. Vervolgens blijft het stil.
- Op 18 september 2017 ontvangt de schadebehandelaar van de reparateur een e-mail met een calculatie, de auto blijkt al te zijn gemaakt. Tussen 22 juni en 18 september 2017 is er geen enkele reactie meer ontvangen van Consument.

Gevolmachtigde heeft gebeld met deze reparateur en besproken of er foto's zijn van de reparatie waaruit blijkt of er aanrijdingsporen zijn van dieren. Er is eveneens met Consument hier nogmaals over gesproken. Er is tevens wederom bij de reparateur en Consument aangegeven dat er zonder aantoonbaar bewijs geen dekking is.

- Op 19 september 2017 is er per e-mail aan de reparateur verzocht of er aantoonbare sporen van aanrijding met een vogel zijn. De reparateur kan dit niet aanleveren. Vervolgens wordt het dossier te beoordeling bij de expert voorgelegd.
- Op 20 september 2017 mailt Consument met de schadebehandelaar. Wederom wordt Consument erop geattendeerd dat er sprake moet zijn van een aantoonbare aanrijding met dieren en dat Gevolmachtigde een expertise gaat regelen. De meegezonden foto's laten een schade zien, echter tonen niks aan.
- In het expertiserapport wordt vermeld dat de reparateur aangeeft dat de Tussenpersoon toestemming heeft gegeven tot reparatie. Dit is pertinent niet waar. Er is geen toezegging gedaan. Consument kan niet aantonen dat er een toezegging tot vergoeding van het herstel is gedaan.
- Uit het dossier blijkt dat Consument meer dan 1 maal, zowel telefonisch als per e-mail, is geattendeerd op de polisdekking. Ondanks dat Consument hierover geattendeerd is, neemt hij zelf de keuze om de auto te laten repareren.
- De verklaring van de reparateur geeft niet veel duidelijkheid. Niet is duidelijk wie de toezegging aan Consument heeft gedaan. Vanuit het herstelbedrijf is er geen contact geweest met kantoor van Gevolmachtigde om te vragen naar een expertise. Na meerdere mailen vragen om een begroting, zodat daarop kan worden gereageerd of een expertise nodig zou zijn, kregen Gevolmachtigde op 18 september 2017 een calculatie toegestuurd per e-mail door de reparateur en toen bleek de auto al hersteld.
- De reparateur stelt dat een expert niet kan worden ingeschakeld omdat de auto alleen tegen wettelijke aansprakelijkheid verzekerd was. Als de reparateur te horen zou krijgen dat de auto alleen tegen wettelijke aansprakelijk verzekerd is, dan is de logische weg dat reparateur dit kort sluit met Gevolmachtigde. Consument geeft aan dat hij de auto nooit zou laten herstellen als er geen dekking zou zijn geweest. De verklaring van reparateur staat dus haaks op de bewering van Consument.
- Gevolmachtigde kan op de binnenkomende en uitgaande telefoonlijst van 28 augustus 2017 geen relevant nummer terugvinden waaruit blijkt dat er contact is geweest met het kantoor van Gevolmachtigde.
- De schade *kan* mogelijk door een dier zijn veroorzaakt, maar ook net zo goed door een ander voorwerp. Het is niet ondenkbaar dat er op een snelweg afgevalen lading ligt of dat er iets onder een auto wegspringt. Daarom staat er juist uitdrukkelijk in de Voorwaarden vermeld dat een gedekte schadeoorzaak bij beperkt casco: aantoonbare schade door dieren moet zijn.

- Tussen 12 mei 2017 en 20 september 2017 zijn er minimaal 4 contactmomenten geweest met Consument. Ook is er contact geweest met reparateur, waarin duidelijk het belang van een aantoonbare schade met dieren is toegelicht.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Gevolmachtigde gehouden is dekking te verlenen en de schade aan de auto van Consument te vergoeden.
- 4.2 Als uitgangspunt geldt datgene wat verzekeraar en verzekeringnemer hebben afgesproken en derhalve wat hierover in de voorwaarden is bepaald. Partijen discussiëren over artikel 12 van de Voorwaarden waarin de omvang van de dekking is bepaald. Verzekeraar vergoedt de kosten van herstel en/of vervanging ontstaan door aantoonbare botsing met dieren, aldus artikel 12.1.h van de Voorwaarden. Consument stelt dat hij foto's heeft laten zien waarop duidelijk te zien was dat de schade door een dier is veroorzaakt en er geen sporen van mechanische schade waren. Gevolmachtigde stelt daarentegen dat de overgelegde foto's een schade laten zien, maar niet aantonen dat deze door een dier is veroorzaakt.
- 4.3 Uit de Voorwaarden volgt dat er sprake moet zijn van een *aantoonbare* botsing met dieren, wil de schade voor vergoeding in aanmerking komen. De Commissie overweegt dat de overlegde foto's alleen de reparatie zelf laten zien. Ook in het expertiserapport wordt niet met zekerheid vastgesteld dat de schade is veroorzaakt door een dier. De Commissie komt dan ook tot de conclusie dat op basis van de overgelegde stukken niet is aangetoond dat de schade aan de auto is veroorzaakt door een botsing met een dier. Dat betekent dat niet is voldaan aan het vereiste van artikel 12.1.h van de Voorwaarden en er geen recht is op vergoeding.
- 4.4 Consument stelt dat er op 28 augustus 2017 telefonisch toestemming is gegeven door Gevolmachtigde voor reparatie waarbij is vermeld dat er foto's van de reparatie moesten worden gemaakt. Consument heeft hierbij een verklaring overgelegd van de reparateur waarin wordt aangegeven dat er vanuit het herstelbedrijf contact is geweest en herstelfoto's en de nota voldoende zou zijn. Gevolmachtigde heeft deze stelling gemotiveerd betwist door onder andere een lijst te overleggen van in- en uitgaande telefoongesprekken van 28 augustus 2017. De Commissie is van oordeel dat Consument, tegenover deze betwisting, onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn standpunt (zie artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering).
- 4.5 Gelet op het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat Gevolmachtigde niet gehouden is om dekking te verlenen en om de schade te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.]

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.