

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-647
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar zijn gestolen navigatiesysteem ten onrechte als accessoire aanmerkt en op basis hiervan de dagwaarde heeft vergoed. Gelet op de onduidelijkheid in de Voorwaarden – de gebruikte begrippen dekken elkaar niet geheel en sluiten elkaar ook niet uit – dient voor Consument de meest gunstige bepaling te gelden. Verzekeraar dient de vervangingskosten van het navigatiesysteem te vergoeden aan Consument. De vordering wordt toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 augustus 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een autoverzekering (hierna Verzekering) met module Allrisk Royaal afgesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn de Polisvoorwaarden Aegon Autoverzekering nr. 1413 (hierna Voorwaarden) van toepassing.

Hierin is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“Algemene Voorwaarden

(...)

18 Wat bedoelen wij met?

(...)

Accessoires

Alles wat niet oorspronkelijk tot de uitrusting van de auto hoort, maar later is in- of opgebouwd zoals bijvoorbeeld een:

- Navigatiesysteem*
- Geluidsinstallatie*
- LPG-installatie*
- Trekhaak*
- Kinderstoeltje*

Let op: *Niet ingebouwde apparatuur (zoals losse navigatiesystemen) en onderdelen vallen hier dus niet onder.*

(...)

Allrisk Royaal

(...)

4 *Hoe zijn uw accessoires verzekerd?*

Uw accessoires zijn gratis meeverzekerd tot € 5.000,-. Heeft u een hoger bedrag opgegeven bij uw aanvraag? Dan bent u verzekerd voor het bedrag dat op het polisblad staat. Voor accessoires die niet tot de standaarduitrusting van uw personenauto horen betalen we het bedrag dat nodig is om deze te vervangen. Dit is de waarde van de accessoires direct voor het ongeval. Is er sprake van diefstal van audiovisuele apparatuur of een geïntegreerd navigatiesysteem? Dan bepalen we de waarde altijd op basis van de dagwaarde. Dit is de waarde van de apparatuur direct voor het ongeval. Is er sprake van audiovisuele apparatuur of een geïntegreerd navigatiesysteem? Dan bepalen we de waarde altijd op basis van de dagwaarde. Dit is de waarde van de apparatuur direct voor het ongeval.”

2.2 In de nacht van 20 op 21 oktober 2017 is uit de auto van Consument onder andere het navigatiesysteem, de radio cd-speler, het stuurwiel en de airbags gestolen. Consument heeft voor deze schade een beroep gedaan op de Verzekering.

2.3 Verzekeraar heeft per brief op 24 oktober 2017 Consument onder meer het volgende bericht:

De auto wordt hersteld bij een aangesloten 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 rechtstreeks aan u. Dit schadebedrag wordt verminderd met het eigen risico.

U maakt geen gebruik van een hersteller die bij Aegon is aangesloten

Er zijn nu twee mogelijkheden:

- 1 Is de schade lager dan € 700,-? U kunt mij dan een gespecificeerde schadebegroting of reparatienota toesturen.
- 2 Is de schade hoger dan € 700,-? Dan willen wij dat een expert de schade vaststelt. Wij hebben dan wel de volledige adres- en telefoongegevens van uw garage nodig.

Graag ontvangen wij van u de volgende informatie;

- Het politierapport;

2.4 Verzekeraar heeft per brief op 20 november 2017 Consument onder meer het volgende bericht:

Wat is uw schadevergoeding?

Uw schadevergoeding is op de volgende manier berekend:

Betaalrubriek	Bedrag	
Casco	€3.676,70	
Totaal	€3.676,70	
Accessoires	€2.468,39	Navigatie
Totaal	€2.468,39	
Totale uitkering	€6.145,09	

U ontvangt dit bedrag uiterlijk binnen 5 werkdagen op uw rekening [REDACTED]

Op deze manier is het schadebedrag berekend

Uw vergoeding is gelijk aan het bedrag dat in het rapport van de schade-expert staat. Uw vergoeding van het navigatiesysteem is op basis van de dagwaarde. Voor een navigatiesysteem hanteren wij een afschrijving van 20% per jaar. Het voertuig was ten tijde van de inbraak 2,5 jaar oud. Op het complete navigatiesysteem inclusief statiegeld is er een afschrijving van 45% gehanteerd. U ontvangt daarom €2468,39 euro voor het navigatiesysteem dit is 55% van de totale kosten. U kunt dit lezen in de polisvoorwaarden 1413 artikel 4. U vindt de polisvoorwaarden op www.aegon.nl/voorwaarden.

4 Hoe zijn uw accessoires verzekerd?

Uw accessoires zijn gratis meeverzekerd tot € 5.000,-. Heeft u een hoger bedrag opgegeven bij uw aanvraag? Dan bent u verzekerd voor het bedrag dat op het polisblad staat. Voor accessoires die niet tot de standaarduitrusting van uw personenauto horen betalen we het bedrag dat nodig is om deze te vervangen. Dit is de waarde van de accessoires direct voor het ongeval. Is er sprake van diefstal van audiovisuele apparatuur of een geïntegreerd navigatiesysteem? Dan bepalen we de waarde altijd op basis van de dagwaarde; Dit is de waarde van de apparatuur direct voor het ongeval.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot betaling van een aanvullende schadevergoeding ter hoogte van 2.019,60 euro vermeerderd met wettelijke rente vanaf 21 oktober 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Verzekeraar beroept zich ten onrechte op artikel 4 van de Voorwaarden, waarin is bepaald dat bij diefstal van een geïntegreerd navigatiesysteem de dagwaarde wordt vergoed. Artikel 4 heeft uitsluitend betrekking op accessoires en is in de situatie van Consument niet relevant. In artikel 18 van de Voorwaarden is exact omschreven wat Verzekeraar met het begrip accessoire bedoelt: alles wat niet oorspronkelijk tot de uitrusting van de auto hoort, maar later is in- of opgebouwd zoals bijvoorbeeld een navigatiesysteem.
- Artikel 4 ziet uitsluitend op geïntegreerde systemen die achteraf zijn ingebouwd en niet op systemen zoals die van Consument die reeds bij aankoop als nieuwe auto af-fabriek zijn geleverd.
- Het betreft hier een gewone cascoschade.
- De gehanteerde berekeningsmethode is in strijd met het bepaalde in de Voorwaarden en bovendien in strijd met de geest van een Allrisk Royaal polis. Toepassing van deze methode zou betekenen dat bij totaal verlies binnen 3 jaar de nieuwwaarde wordt vergoed, maar dat bij partieel verlies na bijvoorbeeld 3 jaar slechts 40% zou worden vergoed.
- Toepassing van deze methode is om diverse redenen in strijd met de redelijkheid en billijkheid, al was het alleen maar omdat bij herstel bij de door Verzekeraar beoogde hersteller wel de volledige herstelkosten zouden zijn vergoed.
- Op basis van de brief van 24 oktober 2017 van Verzekeraar en de door medewerkers van Verzekeraar telefonisch gedane en niet weersproken toezeggingen, mocht Consument vertrouwen op vergoeding van de volledige herstelkosten.
- Indien het bij het opstellen van de Voorwaarden werkelijk de bedoeling van Verzekeraar was geweest om ook in het geval zoals het onderhavige de schade te baseren op de dagwaarde dan had deze beperking niet op deze manier weggemoffeld mogen worden.
- Hoewel over de uitleg van de Voorwaarden naar het idee van Consument dan ook geen verschil van mening zou mogen zijn, zou ook nog gesteld kunnen worden dat deze voor meerdere uitleg vatbaar zijn. In dat geval zijn deze Voorwaarden onduidelijk. Op grond van het bepaalde in artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek hoort voor Consument de meest gunstige uitleg te prevaleren.

- Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat een navigatiesysteem in 5 jaar wordt afgeschreven. Dat is echter nergens op gestoeld want de Voorwaarden vermelden niets over de wijze waarop de dagwaarde zou moeten worden berekend.
- Een algehele afschrijving over een periode van 5 jaar is fiscaal al niet eens acceptabel, maar vooral in strijd met de redelijkheid en de billijkheid als de technische levensduur in ogenschouw wordt genomen, zeker nu het hier handelt om een relatief nieuwe auto met een kilometerstand van circa 18.000 kilometer.
- Al in 2016 becijferde het Centraal Bureau voor de Statistiek dat de gemiddelde levensduur van een af-fabriek meegeleverd geïntegreerd navigatiesysteem korter zou zijn dan de levensduur van de auto zelf. Het is dan ook niet voor niets dat de [automerkt] ook voor auto's die ouder zijn dan 10 jaar, nog updates voor die navigatiesystemen beschikbaar heeft.
- Kifid heeft eerder geoordeeld dat het niet onredelijk voorkwam dat aan een navigatiesysteem dat 7 jaar oud was een waarde werd toegekend van 50% van een soortgelijk nieuw navigatiesysteem. Afschrijving over een periode van 15 jaar in plaats van 5 jaar lijkt dan ook een goed uitgangspunt.
- Voorts is het niet ongebruikelijk om een schadevergoeding pas vast te stellen op basis van dagwaarde als deze beneden een bepaald percentage van de nieuwwaarde komt en dat is hier bij geen van de genoemde afschrijvingstermijnen het geval.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de verwijzing naar artikel 18 van de Voorwaarden geen onderbouwing geeft van het standpunt van Consument. Immers in de definitie is een navigatiesysteem uitdrukkelijk aangeduid als zijnde een accessoire in de zin van de definitie.
- De tweede alinea van artikel 4 van de Voorwaarden een expliciete bepaling behelst voor de waardering van geïntegreerde navigatiesystemen. De opmerking van Consument dat zijn navigatiesysteem af-fabriek is geleverd, maakt dit niet anders. Het navigatiesysteem is en blijft een geïntegreerd navigatiesysteem. Het moment van integreren doet daarbij niet ter zake.
- Consument beroept zich op een uitleg contra proferentem. Dit standpunt is niet juist. Immers, er bestaat slechts ruimte voor uitleg contra proferentem indien een beding in redelijkheid voor meerderlei uitleg vatbaar is. Van deze situatie c.q. een onduidelijke bepaling is geen sprake. Consument laat bovendien na toe te lichten waarom deze bepaling in redelijkheid voor meerdere uitleg vatbaar is. Artikel 4 van de Voorwaarden (alsmede de definitie van het begrip accessoire die in de Voorwaarden is opgenomen) is helder: een geïntegreerd navigatiesysteem dient te worden gewaardeerd op basis van de dagwaarde.
- Tijdens meerdere telefoongesprekken met medewerkers van Verzekeraar is Consument uitleg gegeven over de vergoeding op basis van de dagwaarde.

Aan Consument is uitvoerig toegelicht dat uitsluitend de dagwaarde werd vergoed, en dat dit door Verzekeraar is gedaan voorafgaand aan het verlenen van de opdracht tot herstel/reparatie, blijkt bovendien uit de e-mails die aan Consument zijn verzonden in de periode 25 tot en met 30 oktober 2017. Consument koos voor de plaatsing van een volledig nieuw systeem. Alvorens Consument de opdracht tot reparatie verstrekke, is hij gewezen op de gevolgen van plaatsing van dit volledig nieuwe systeem.

- Er is geen sprake van een bepaling of werkwijze die in strijd is met de redelijkheid en billijkheid. De bepaling alsmede de werkwijze is helder en geeft verzekerde het recht op het bedrag dat nodig is voor het verkrijgen van een naar soort, kwaliteit, staat en ouderdom gelijkwaardig navigatiesysteem (zoals Kifid GC 2015/128). Bij plaatsing van een volledig nieuw systeem wordt geen gelijkwaardig systeem geplaatst en wordt vergoed op basis van de dagwaarde.
- Wat betreft het gehanteerde afschrijvingspercentage geldt dat Verzekeraar een afschrijvingslijst hanteert die ook openbaar is gemaakt. In deze lijst is opgenomen dat voor navigatiesystemen een afschrijvingspercentage van 20% per jaar geldt. Van elektronica is algemeen bekend dat deze in de tijd snel in waarde vermindert (zie ook Kifid GC 2015/128), het afschrijvingspercentage is gebaseerd op deze (snelle) waardevermindering. Verzekeraar stelt zich op het standpunt een heldere, transparante en redelijke wijze van bepaling van de dagwaarde te hebben toegepast.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling liggen de vragen voor, hoe artikel 18 en artikel 4 van de Voorwaarden moeten worden uitgelegd en of Consument er redelijkerwijs vanuit mocht gaan dat op grond van deze artikelen het navigatiesysteem niet als accessoire kan worden gedefinieerd en aanspraak kan maken op vergoeding van de vervangingskosten voor het navigatiesysteem.
- 4.2 Voorop staat dat voor de uitleg van verzekeringsvoorwaarden, bepalend is welke betekenis partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Zie HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. In het onderhavige geval kan evenwel een gemeenschappelijke partijbedoeling niet worden vastgesteld. Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is verder niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend. Een bijzondere omstandigheid in deze zaak is dat de uit te leggen bepalingen zijn opgenomen in verzekeringsvoorwaarden waarover niet onderhandeld is. In een dergelijk geval dienen de verzekeringsvoorwaarden in beginsel objectief te worden uitgelegd. Vergelijk r.o.16 van Gerechtshof Leeuwarden 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280.

- 4.3 De Commissie overweegt dat er geen herkenbaar onderscheid is tussen alinea 1 en alinea 2 van artikel 4 van de Voorwaarden. Tegen de achtergrond van artikel 18 van de Voorwaarden is niet duidelijk welke alinea van artikel 4 van de Voorwaarden van toepassing is. Immers, waar het in artikel 18 van de Voorwaarden gaat om later ingebouwde artikelen (accessoires genoemd), gaat het in alinea 1 van artikel 4 van de Voorwaarden om accessoires die niet tot de standaarduitrusting behoren (de waarde van de accessoire direct voor het ongeval). In alinea 2 van artikel 4 van de Voorwaarden wordt gesproken over een geïntegreerd navigatiesysteem dat niet de benaming krijgt van accessoire, hetgeen het geheel onduidelijk maakt. Gelet op de onduidelijkheid – de gebruikte begrippen dekken elkaar niet geheel en sluiten elkaar ook niet uit - dient voor Consument de meest gunstige bepaling te gelden.
- 4.4 Dit brengt mee dat op grond van de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek in het midden kan blijven of de lezing van Consument de enige mogelijke lezing is dan wel dat er ook andere lezingen mogelijk en denkbaar zijn. Zie ook GC Kifid 2015-225 r.o. 5.3. Op grond van de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek prevaleert een voor Consument meest gunstige redelijke lezing in geval meerdere lezingen mogelijk zijn.
- 4.5 Gelet op het voorgaande zal de vordering van Consument worden toegewezen. De vraag of het door Verzekeraar gehanteerde afschrijvingspercentage voor navigatiesystemen redelijk is, acht de Commissie niet meer relevant, nu de vordering van Consument wordt toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.019,60 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 21 oktober 2017 tot aan de dag van algehele voldoening.

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.