

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-105 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 maart 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., gevestigd te Dordrecht, h.o.d.n.  
Promovendum, verder te noemen Gevolmachtigde  
Datum uitspraak : 12 februari 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

De auto van Consument is als gevolg van een ongeval total loss verklaard. Aangeslotene heeft bij de afhandeling van de claim een eigen risico toegepast. Op het polisblad, de groene kaart en in de verzekeringsvoorwaarden is vermeld dat het eigen risico komt te vervallen in geval voor schadeherstel gebruik wordt gemaakt van de diensten van een aan Aangeslotene verbonden herstelbedrijf. Volgens Consument staat niet in de voorwaarden dat het eigen risico moet worden toegepast, als herstel niet meer mogelijk is. Naar het oordeel van de Commissie is de eigen risico regeling, zoals vermeld op het polisblad en in samenhang met de verzekeringsvoorwaarden, voldoende duidelijk. Het eigen risico komt te vervallen indien sprake is van schadeherstel. In dit geval heeft de Aangeslotene terecht het eigen risico mogen toepassen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Gevolmachtigde een autoverzekering gesloten. De risicodragende partij is National Academic Verzekeringsmaatschappij N.V.

2.2 Op de begeleidende brief behorende bij de groene kaart is onder meer het volgende vermeld:

*“Promovendum werkt samen met speciaal [naam] schadebedrijven. Schadeherstel via deze door Promovendum geselecteerde schadebedrijven levert u voordeel op:*

- *Het eigen risico vervalt of wordt verlaagd.*
- *Gedurende de reparatie wordt er gratis een vervangende auto voor u geregeld. U kunt snel weer verder.*
- *De betaling van de schade wordt rechtstreeks met de reparateur geregeld, u hebt daar geen omkijken naar.*
- *Uw auto wordt op een door u aangewezen plaats opgehaald en na reparatie weer teruggebracht.*
- *U krijgt 4 jaar garantie op de schadereparatie.”*

2.3 Op het polisblad van 2 september 2015 is onder meer het volgende opgenomen:  
*“Eigen risico Casco € 500,00 (€ 0,00 bij herstel via Schade Alarm Service)”*

2.4 Op de autoverzekering zijn de ‘Voorwaarden autoverzekering P2015.I’ van toepassing. Hierin is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

***“Artikel 11. Eigen risico***

*Voor alle schaden die onder de beperkt of volledig cascodekking (...) vallen, geldt een eigen risico. Dit eigen risico is terug te vinden op uw polisblad. (...).*

*Verder zijn de volgende afwijkingen eigen risico’s van toepassing:*

*(...)*

*d. Indien in geval van een schade, anders dan uitsluitend ruitschade, gebruik wordt gemaakt van de diensten van de Schade Alarm Service, dan geldt er een verlaagd eigen risico. Dit eigen risico vindt u terug op het polisblad. Tot de diensten van de Schade Alarm Service behoren onder andere het kosteloos ter beschikking stellen van een huurauto gedurende de tijd dat de auto wordt gerepareerd en een gratis haal- en brengservice. Meer voordelen van de Schade Alarm Service vindt u terug op uw groene kaart. Indien bij schadeherstel geen gebruik wordt gemaakt van de Schade Alarm Service, dan geldt er een verhoogd eigen risico. Dit eigen risico vindt u terug op het polisblad. (...)*

2.5 Op de webiste van Gevolmachtigde is onder meer het volgende vermeld:

## Hoeveel bedraagt het eigen risico op de autoverzekering?

Kan uw auto hersteld worden en maakt u gebruik van de Schade Alarm Service, dan betaalt u geen eigen risico. Is uw auto total loss waardoor hij niet meer gerepareerd zal worden? Dan geldt het eigen risico. Bij ruitvervanging is het eigen risico slechts € 75,-, wanneer u naar een met Promovendum samenwerkende ruitschadehersteller gaat. Laat u uw autoschade repareren of uw ruit vervangen bij een bedrijf dat niet met ons samenwerkt? Dan geldt er een eigen risico van € 150,-.

Heeft u autoschade? Bel ons via [REDACTED] Heeft u enkel autoruitschade bel dan onze Autoruitschadeservice via [REDACTED]

*Met de term 'eigen risico' wordt onze standaardregeling voor het eigen risico bedoeld. In bijzondere gevallen kan het zijn dat u een ander eigen risico met ons bent overeengekomen. Deze vindt u terug op het polisblad.*

- 2.6 Consument heeft zijn auto na een ongeval in overleg met Gevolmachtigde naar een aangesloten vestiging van de Schade Alarm Service gebracht, waar het voertuig total loss is verklaard.
- 2.7 Gevolmachtigde heeft bij de afwikkeling van de schadeclaim het eigen risico van € 500,00 op de uitkering in mindering gebracht. Consument kon zich hierin niet vinden en heeft Gevolmachtigde verzocht het ingehouden bedrag van € 500,00 alsnog aan Consument uit te keren. Gevolmachtigde heeft dit verzoek afgewezen.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Gevolmachtigde het ingehouden eigen risico van € 500,00 uitkeert alsmede dat Gevolmachtigde over dit bedrag wettelijke rente vergoedt vanaf 16 februari 2018.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Gevolmachtigde jegens Consument in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument betwist de stelling van Gevolmachtigde dat hij geen gebruik van de diensten van een aangesloten schadeherstelbedrijf heeft gemaakt. Het voertuig van Consument is immers naar een aangesloten vestiging van de Schade Alarm Service gebracht. Daar is vervolgens de schade vastgesteld, waarna door het schadeherstelbedrijf de verkoop van de restanten en de verdere afhandeling is verricht. Consument heeft dus wel degelijk van de diensten van de Schade Alarm Service gebruik gemaakt.
  - In de verzekeringsvoorwaarden is niet expliciet vermeld dat het verlagen/vervallen van het eigen risico niet geldt in geval van total loss.

#### *Verweer van Gevolmachtigde*

- 3.3 Gevolmachtigde heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Gevolmachtigde bij de afwikkeling van de schadeclaim van Consument een eigen risico van € 500,00 heeft mogen toepassen.
- 4.2 De Commissie overweegt dat op het polisblad is vermeld dat in geval van een cascoschade een eigen risico van € 500,00 van toepassing is. Het eigen risico vervalt echter bij *herstel* via Schade Alarm Service. Verder is in artikel II sub d van de verzekeringsvoorwaarden bepaald dat, in geval van een schade, een verlaagd risico geldt als van de diensten van de Schade Alarm Service wordt gemaakt, en een verhoogd eigen risico van toepassing is, als bij schadeherstel geen gebruik van de Schade Alarm Service wordt gemaakt. Hoewel in de verzekeringsvoorwaarden niet expliciet is bepaald of het eigen risico van toepassing is in geval een voertuig total loss wordt verklaard, is naar het oordeel van de Commissie duidelijk dat het vervallen van het eigen risico samenhangt met het verrichten van herstelwerkzaamheden door de Schade Alarm Service. Vast staat dat in het onderhavige geval, als gevolg van de staat waarin het voertuig van Consument zich na het ongeval verkeerde, geen sprake van schadeherstel is geweest. Dit brengt mee dat het op het polisblad vermelde eigen risico van € 500,00 van toepassing is.
- 4.3 Consument heeft verder ter onderbouwing van zijn standpunt aangevoerd dat hij wel degelijk van de diensten van de Schade Alarm Service gebruik heeft gemaakt en daarmee aan de voorwaarde, zoals geformuleerd in artikel II sub d van de verzekeringsvoorwaarden, heeft voldaan. Naar het oordeel van de Commissie is een discussie, voor zover mogelijk, over deze bepaling niet meer aan de orde, gezien de heldere wijze waarop de eigen risico regeling op de polis is verwoord.
- 4.4 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Gevolmachtigde bij de afhandeling van de schadeclaim terecht het eigen risico van € 500,00 heeft toegepast.

#### **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*