

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-239  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 maart 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Aon Nederland C.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 4 april 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Op 18 april 2017 is door toedoen van een derde schade ontstaan aan de caravan van Consument. Consument heeft bij de verzekeraar van de Tegenpartij melding gemaakt van de schade. Verzekeraar heeft in totaal een bedrag van € 3.248,41 uitgekeerd. Consument vordert dat Verzekeraar overgaat tot uitkering van een aanvullend schadebedrag ad € 3.631,48,-. De Commissie is van oordeel dat Consument onvoldoende heeft aangetoond dat de vervolgschade ad € 3.631,48 het gevolg is van het schadevoorval van 18 april 2017.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reactie van Consument;
- de dupliek van de Tussenpersoon.

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

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**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 18 april 2017 is door een derde (hierna: de Tegenpartij) schade ontstaan aan de caravan van Consument.
- 2.2 Consument heeft bij de verzekeraar van de Tegenpartij melding gemaakt van de schade.
- 2.3 De Tussenpersoon van de Tegenpartij heeft expertisebureau DEKRA Claims and Expertise B.V. (hierna: Dekra) ingeschakeld om de schade vast te stellen.
- 2.4 In het schaderapport van Dekra van 16 juni 2017 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

*Uw tegenpartij gebruikt de verkoopwagen gewoon nadat de aanrijding heeft plaatsgevonden. Uw tegenpartij wees ons, ten tijde van expertise, erop dat volgens hem in de loop der tijd de schade was verergert. Wij hebben aangegeven dat de eigenaar te allen tijde schade beperkent dient op te treden. Bijgaande rapportage omvat dan ook uitsluitend de schade direct ontstaan na de aanrijding.*

(…)”

- 2.5 Dekra heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 2.280,41, inclusief BTW.
- 2.6 Consument kon zich niet verenigen met de door de expert vastgestelde schade.
- 2.7 De Tussenpersoon heeft contra-expert CED Nederland B.V. (hierna: CED) ingeschakeld.
- 2.8 In het rapport van CED van 16 januari 2018 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)”

**CONTRA-EXPERTISE**

*In uw opdracht tot het verrichten van contra-expertise, hebben wij de verkoopkraam geïnspecteerd en hebben het een en ander met de eigenaar en de eerste expert uitvoerig besproken. Thans kunnen wij u als volgt rapporteren.*

**Omstandigheden**

(…)”

*De schadeafwikkeling vond plaats op basis van herstellkosten en is als volgt becijferd:*

<b>Omschrijving</b>		<b>Bedrag</b>
Herstel linkerzijkant	€	1.884,64
	<b>Totaal excl. BTW</b> €	1.884,64
	<b>BTW</b> €	395,77
	<b>Totaal incl. BTW</b> €	2.280,41

*Met de door de eerste expert vastgestelde reparatiekosten kon de eigenaar zich niet verenigen en is ons verzocht contra-expertise te verrichten.*

### **Controle verkoopkraam**

*Wij hebben de verkoopkraam bij de reparateur geïnspecteerd en hebben vastgesteld dat:*

*Het lakwerk in matig staat verkeert.*

*Het verkoopkraam in matig staat van onderhoud verkeert.*

*De schade was niet hersteld, en er waren geen maatregelen getroffen om verdere schade te voorkomen.*

*Gezien het bovenstaande is te stellen, dat de algehele staat ten tijde van het evenement als Matig kan worden beoordeeld.*

*(...)*

### **Controle schade**

*Hierbij hebben wij geconstateerd dat de schade in de basis goed is opgenomen.*

*De schadedatum was 19-04-2017, en de DEKRA heeft de opdracht 06-06-2017 gekregen. En op 15-06-2017 heeft de expertise plaatsgevonden.*

*Wij hebben de foto's van de eerste expert vergeleken met de staat zoals wij het object aantreffen en wij zijn van mening dat de schade ten opzichte van de eerste expertise significant verergerd is. Dit doordat er geen maatregelen zijn getroffen om verdere schade te voorkomen door het gebruik en de weersinvloeden. De door ons verkregen informatie hebben wij gerelateerd aan het beschadigde object.*

### **Schadevaststelling**

*Aan de hand van de hiervoor genoemde, door ons verkregen informatie komen wij tot de dezelfde schadevaststelling als de eerste expert.*

*Gezien de uitkomst van het bovenstaande rapport blijkt dat het door de eerste expert opgestelde schaderapport niet afwijkt van onze zienswijze.*

*(...)*

*De eigenaar is het nog steeds niet eens met onze zienswijze, hij is van mening dat de gevolgschade van het verergeren van de schade door het niet beperkend op te treden ook onder de dekking van de verzekering valt. Mede omdat de uitkering lange tijd heeft geduurd.  
(...)"*

- 2.9 Bij e-mail van 24 januari 2018 heeft de schade-expert de Tussenpersoon het volgende bericht:

*"(...)  
Wij hebben een contra expertise verricht op dit object, en gezien de foto's van de eerste expert ten opzichte van wat wij aangetroffen hebben is er sprake van meer schade vanwege het niet zorgvuldig voorkomen van verdere gevolg schade.  
Om hier een precieze begroting van te maken zou er een deel gedemonteerd moeten worden om te kijken hoever de vochtinwerking nu strekt.  
Gezien de foto's van de eerste en uitgaande van de staat tijdens ons bezoek schatten wij in dat de meer schade rond de excl. Btw € 800,00 zal zijn. Echter de eerste expert heeft daadwerkelijk de begin situatie gezien en beoordeeld.  
Indien de verzekerde dit betwist is het raadzaam om de begroting van de meer schade bij een erkende hersteller op te vragen.  
(...)"*

- 2.10 Bij brief van 24 januari 2018 heeft de Tussenpersoon Consument het volgende bericht:

*"(...)  
Hierbij sturen wij u het antwoord van de onafhankelijke expert.  
  
Voor deze schade is het uitkeringsbedrag vastgesteld op EUR 968,00.  
  
Wij maken dit bedrag aanvullend u over op [rekeningnummer Consument] (...)"*

- 2.11 Op 6 februari 2018 heeft Consument [naam schadeherstelbedrijf] ingeschakeld om de (vervolg)schade nogmaals vast te stellen. [naam schadeherstelbedrijf] heeft de (vervolg)schade vastgesteld op een bedrag van € 3.631,48.

- 2.12 Bij e-mail van 9 februari 2018 heeft Consument de Tussenpersoon het volgende bericht:

*"(...)  
Het is niet mogelijk om het door u gegeven bedrag goed te keuren dat is onacceptabel.*

[naam] (expert ced) vertelde mij meerdere malen dat hij zelf niet is om schade-reparatiekosten vast te stellen maar alleen om de schade vast te stellen. Maar zoals ik in jullie correspondentie zie wordt van hem ook schadekosten gevraagd en hij noemt zo maar een bedrag van 800,- euro ex btw.

Helaas dit bedrag geeft niet de realiteit! Die conclusie kan ik ook uit zijn email uittrekken.

Hierbij stuur ik een schade-rapport dat is opgesteld door Expertise reperateur die echt weet wat het allemaal moet worden aan mijn wagen(omdat die mensen hebben een voor een als gekeken en gecontroleerd). Op basis van dat rapport verwacht ik dat jullie mijn schade vergoeden ex btw € 3001.22.

(...)

Wat is mijn verwachting: Er is een betaling voor mij gedaan door Aon (€968,- inclusief btw) en nu vraag ik de rest van de schadekosten (2663.48 inclusief btw) op basis van expertise rapport die ik naar u opstuur en z.s.m. graag!

(...)”

2.13 Bij brief van 23 februari 2018 heeft de Tussenpersoon Consument het volgende medegedeeld:

“(...)

In juni 2017 heeft Aon u het door de expert vastgestelde bedrag van EUR 1.884,64 betaald. Omdat de wagen voor zakelijke verkoop werd gebruikt gingen wij er van uit dat u een ondernemer was. Ondernemers kunnen btw verrekenen. Wij hebben u dus exclusief btw betaald. U was echter van mening dat u wel recht had op de vergoeding van btw. Aon heeft vervolgens in september 2017 een aanvullende betaling van de btw gedaan, te weten een bedrag van EUR 395,77.

U bleef echter van mening van dat ook de méerschade vanwege de te late reparatie moet worden vergoed.

Naar aanleiding van de uw klacht over de hoogte van de schadevergoeding hebben wij een contra expert verzocht de schade nogmaals te beoordelen. Die kwam tot de conclusie dat de extra schade als gevolg van het niet nemen van schadebeperkende maatregelen EUR 968,= bedroeg. Dit was de extra schade tot de datum van de nieuwe (contra)expertise.

Hoewel deze schade is ontstaan door uw eigen nalatigheid, hebben wij dit bedrag betaald op 29 januari 2018.

*U heeft in totaal van Aon een bedrag ontvangen van EUR 3.248,41.*

*U vordert nu aanvullend nog een bedrag van EUR 3.631,48.*

*Uit het door u verstrekte rapport blijkt niet wat de oorzaak is van de geconstateerde gebreken. In dit verband moeten wij opmerken dat de verkoopwagen dateert uit 1994 en volgens de expert ook vóór de schade in april 2017 al in een matige staat van onderhoud verkeerde. Bovendien zijn in dit rapport herstelkosten opgenomen die al door Aon zijn vergoed.*

*Uw aanvullende claim zullen wij dus niet honoreren. De schade is door twee deskundigen beoordeeld en vastgesteld. Schade ontstaan door het (opnieuw) niet laten repareren van de schade van april 2017 komt verder niet voor vergoeding in aanmerking.  
(...)”*

2.14 Consument heeft bij de Tussenpersoon een klacht ingediend.

2.15 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar overgaat tot uitkering van een aanvullend schadebedrag ad € 3.631,48,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Door de handelwijze van de Tussenpersoon heeft de zaak van Consument vertraging opgelopen en is er vervolgschade ontstaan. Verzekeraar heeft de schade niet volledig uitbetaald, waardoor Consument de schade niet kon laten repareren. In de tussentijd is de schade verergerd. Verzekeraar dient de vervolgschade volledig te vergoeden.

#### *Verweer van de Tussenpersoon*

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

## 4. Beoordeling

### Behandelbaarheid

- 4.1 De Commissie zal allereerst ingaan op het meest verstrekkende verweer van de Tussenpersoon, dat erop neerkomt dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is. De Tussenpersoon stelt zich op het standpunt dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is, omdat Consument vergoeding van de schade aan zijn verkoopwagen vordert. Volgens de Tussenpersoon handelt Consument niet in de hoedanigheid van consument in de zin van het Reglement van Kifid. Dit zou tot gevolg hebben dat de Commissie de klacht niet in behandeling kan nemen.
- 4.2 In artikel 60 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies wordt het begrip ‘Consument’ als volgt omschreven: *‘Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. (...)’*
- 4.3 De Tussenpersoon stelt dat Consument de verkoopwagen voor zakelijke doeleinden gebruikt. In de interne klachtprocedure heeft Consument hierover reeds vermeld dat hij de verkoopwagen uitsluitend als particulier gebruikt. Consument heeft hiertoe het overschrijvingsbewijs van de wagen overgelegd. De Tussenpersoon heeft vervolgens alsnog het schadebedrag inclusief BTW uitgekeerd. De Tussenpersoon voert thans aan dat aangenomen wordt dat producten worden verkocht met de verkoopwagen, aangezien de expertise in het weekend moest plaatsvinden. Het is aan de Tussenpersoon – zie artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering – om aan te tonen dat Consument de verkoopwagen daadwerkelijk voor zakelijke doeleinden gebruikt. De Tussenpersoon is daarin niet in geslaagd. De enkele aanname van de Tussenpersoon dat producten worden verkocht met de verkoopwagen omdat de expertise-afspraken in het weekend werd ingepland, is daartoe niet voldoende. Op grond van het voorgaande is de klacht van Consument naar het oordeel van de Commissie behandelbaar. De Commissie zal overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht.

### Inhoudelijke behandeling

- 4.4 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Tussenpersoon gehouden is om de door Consument gestelde schade te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.5 Voorop staat dat dat ingevolge de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten – bij voldoende gemotiveerde betwisting door de tegenpartij – zijn stellingen moet bewijzen.

Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat hij recht heeft op uitkering van de vervolgschade ten bedrage van € 3.631,48, rust de bewijslast daarvan op hem.

- 4.6 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument recht heeft op uitkering van de schade. De Tussenpersoon heeft op basis van het expertiserapport van DEKRA in totaal een bedrag van € 2.280,41 vergoed voor de schade aan de caravan. Tevens heeft de Tussenpersoon op basis van het expertiserapport van CED aanvullend een bedrag € 968,- vergoed voor de door Consument gestelde vervolgschade. Consument stelt zich echter op het standpunt dat hij thans nog recht heeft op een bedrag van € 3.631,48. Hij verwijst hiertoe naar een offerte van [naam schadeherstelbedrijf]. Met dit laatste is het genoemde bewijs door Consument echter niet geleverd. De Commissie is van oordeel dat Consument onvoldoende heeft aangetoond dat de vervolgschade ad € 3.631,48 het gevolg is van het schadevooral van 18 april 2017.
- 4.7 Dat Consument om hem moverende reden de schade (nog) niet heeft laten repareren is zijn goed recht, maar de gevolgen daarvan kunnen niet aan de Tussenpersoon worden tegen-  
geworpen. De Commissie is van oordeel dat Consument tegenover de gemotiveerde  
betwisting door de Tussenpersoon onvoldoende bewijs heeft geleverd voor de juistheid van  
zijn stelling. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

## **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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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.*