

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-779 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op : 26 maart 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : VVS Assuradeuren B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 8 oktober 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De remschijven van de auto van Consument moeten als gevolg van ernstige roestvorming worden vervangen. Consument claimt de kosten op de garantieverzekering. Gevolmachtigde wijst de claim af omdat schade aan de remschijven van dekking wordt uitgesloten. Consument is van mening dat roestvorming niet als schade kan worden aangemerkt. De Commissie is van oordeel dat ook in geval van waardevermindering van schade kan worden gesproken. Nu de remschijven door de roestvorming minder waard zijn geworden, kan van schade worden gesproken. De vordering wordt afgewezen.

I. 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 brieven van Consument van 26 maart en 16 april 2019;
- het verweer van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor 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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft voor zijn auto bij Gevolmachtigde een ‘Extra Garantie’ Verzekering, verder te noemen ‘de Verzekering’, gesloten.

2.2 Op het afgegeven certificaat staat vermeld dat op de Verzekering de “Verzekeringsvoorwaarden Dealer Garantiepols (dfm-dg-2014.01)”, verder te noemen ‘de Voorwaarden I’, van toepassing zijn. In deze Voorwaarden I is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

“Artikel 1: Definities

(...)

- **Storing:**

Het plotseling uitvallen en/of breken van een onderdeel waardoor dit onderdeel niet meer in staat is de functie te vervullen waardoor het werd ontworpen;

(...)

Artikel 7: Uitsluitingen

I. Van de verzekering is uitgesloten schade:

(...)

d) aan de volgende onderdelen:

(...)

3) (...), remtrommels, remschijven en – blokken, (...);”

2.3 Consument heeft op 29 november 2018 een onderhoudsbeurt aan zijn auto laten uitvoeren. Daarbij is geen reparatieadvies gegeven.

2.4 Op 5 maart 2019 is het voertuig tijdens de APK-keuring afgekeurd, omdat sprake was van ernstige roestvorming aan de remschijven. De remschijven konden voor € 525,00 worden vervangen. Consument heeft er echter voor gekozen de remschijven voor € 100,00 te laten ontroesten. De remschijven moesten volgens de reparateur wel alsnog op korte termijn worden vervangen.

2.5 Consument heeft een beroep op de Verzekering gedaan en de kosten van de vervanging en het ontroesten van de remschijven gevorderd. Gevolmachtigde heeft de claim afgewezen omdat schade aan remschijven conform artikel 7 lid 1 sub d onder 3 van dekking is uitgesloten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert dat Gevolmachtigde dekking verleent en de gemaakte/te maken kosten van € 625,00, bestaande uit € 525,00 voor de vervanging van de remschijven en € 100,00 voor het ontroesten van de remschijven, vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- Op grond van de voorwaarden is roestvorming die in dit geval tot afkeuring van het voertuig heeft geleid, niet aan te merken als schade of als slijtage. De vervanging van de remschijven is dan ook gedekt onder de verzekering.
- Het begrip 'roestvorming' staat niet in verband met het begrip 'schade'. Nu hierover geen nadere omschrijving voorhanden is, dient het spraakgebruik de doorslag te geven. Niemand zal roestvorming als schade of slijtage benoemen.
- Dat op het certificaat de Voorwaarden I zijn genoemd is juist. Echter, op het certificaat is ook vermeld, dat de voorwaarden zijn bijgevoegd. Uit navraag bij de dealer blijkt dat de verzekeringsvoorwaarden nimmer worden bijgevoegd en dat deze online geraadpleegd kunnen worden.
- Consument gaat uit van de 'Verzekeringsvoorwaarden Volkswagen Extra Garantie Verzekering', verder te noemen 'de Voorwaarden 2' zoals opgenomen in de brochure van Volkswagen. In deze voorwaarden ontbreekt een omschrijving van het begrip 'storing'. Onder 'Vergoedingen' is bepaald dat de verzekeringsmaatschappij schadevergoeding verleent in het geval van een mechanische of elektronische storing binnen de overeengekomen periode waardoor reparatie noodzakelijk is. Bij overmatige corrosie van de remschijf zal de auto volgens Consument bij het remmen naar links of naar rechts trekken. Dit is een storing, die zowel aangemerkt kan worden als het plotseling uitvallen van een onderdeel als ook een mechanische of elektronische storing. Kortom, de schade valt onder zowel de Voorwaarden I als de Voorwaarden 2 onder de dekking.

Verweer van Gevolmachtigde

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

- De Voorwaarden I bieden geen dekking, omdat roestvorming niet valt onder de definitie van 'storing'. Van het plotseling uitvallen en/of breken van een onderdeel, waardoor dit onderdeel niet meer in staat is de functie te vervullen waarvoor het werd ontworpen, is namelijk geen sprake. Maar zelfs als roestvorming als storing zou kwalificeren, bestaat geen recht op vergoeding. In artikel 7 lid 1 sub d onder 3 is namelijk uitgesloten schade aan remschijven. Aangezien het begrip 'schade' niet nader is omschreven, mag betekenis uit het spraakgebruik worden toegekend.

Roestvorming is een ‘fysieke aantasting van materiaal’, dus schade. Als er geen schade zou zijn aan de remschijven, waarom zouden deze dan vervangen moeten worden en waarom zou daar dan een schadevergoeding voor toegekend moeten worden?

- Het maakt voor de beoordeling van de dekking niet uit of van de Voorwaarden 1 of van de Voorwaarden 2 wordt uitgegaan. Ook indien uitsluitend wordt uitgegaan van de inhoud van de brochure, komen de geclaimde kosten niet voor vergoeding in aanmerking. Schade aan de remschijven is immers ook in de Voorwaarden 2 op grond van artikel 1 sub d onder 3 (‘Uitsluitingen’) uitgesloten van dekking.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die in het onderhavige geval centraal staat, is of Gevolmachtigde de claim van Consument heeft mogen afwijzen door een beroep te doen op de uitsluitingsgrond dat schade aan remschijven en -blokken van de dekking is uitgesloten. Bij de beoordeling van de dekking van de schade gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. Gevolmachtigde heeft de claim in eerste instantie afgewezen door te verwijzen naar de Voorwaarden 1. Consument heeft echter betwist dat hem deze voorwaarden ter hand zijn gesteld. Gevolmachtigde heeft vervolgens niet aangetoond dat de Voorwaarden 1 wel vóór of bij het sluiten van de Verzekering aan Consument ter hand zijn gesteld. Dit brengt mee dat de Voorwaarden 1 niet van toepassing zijn op de Verzekering. Nu Consument uitgaat van de toepassing van de Voorwaarden 2 en Gevolmachtigde eveneens op deze voorwaarden een beroep doet, zal de Commissie voor de beoordeling van deze zaak uitgaan van de Voorwaarden 2.
- 4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat de roestvorming aan de remschijven aan te merken is als een mechanische of elektronische storing. In artikel 1 (‘Vergoedingen’) van de Voorwaarden 2 is bepaald dat de verzekeringsmaatschappij schadevergoeding verleent in geval van een mechanische of elektronische storing waardoor reparatie noodzakelijk is. Gevolmachtigde heeft niet betwist dat sprake is van een mechanische of elektronische storing maar doet een beroep op artikel 1 sub d onder 3 (‘Uitsluitingen’), waarin is bepaald dat schade aan remschijven en – blokken van dekking is uitgesloten.
- 4.3 Partijen verschillen van mening over de uitleg van het begrip ‘schade’ in dit artikel. Consument stelt dat de roestvorming niet als schade kan worden aangemerkt. Volgens Gevolmachtigde is wel degelijk sprake van schade aan de remschijven.
- 4.4 Bij uitleg van een schriftelijk contract staat voorop dat telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.

Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over een verzekeringsovereenkomst met consumenten in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling is met name afhankelijk van *objectieve* factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 van het arrest van de Hoge Raad van 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. van het arrest van de Hoge Raad van 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).

4.5 Nu een objectieve uitleg van het begrip ‘schade’ voorop staat, zal de Commissie de taalkundige uitleg van het begrip vaststellen aan de hand van de definitie die Van Dale aan het begrip ‘schade’ geeft. In de Van Dale wordt ‘schade’ als volgt omschreven:

1. *nadeel: door schade en schande wordt men wijs*
2. *waardevermindering (door geweld): schade, door brand veroorzaakt; (informeel) wat is de schade? hoeveel moet ik afrekenen?*

Nu andere objectieve factoren door partijen niet zijn gesteld zal de Commissie onderhavige definitie van ‘schade’ als uitgangspunt nemen.

4.6 Niet ter discussie staat dat de ernstige mate van corrosie ertoe heeft geleid dat de remschijven de keuring niet hebben kunnen doorstaan en dat deze, ook na het ontroesten, vervangen moeten worden. Naar het oordeel van de Commissie is als gevolg van de roestvorming sprake van waardevermindering van de remschijven. Dit brengt mee dat sprake is van schade in de zin van artikel 1 sub d onder 3 (‘Uitsluitingen’) van de Voorwaarden 2. Gevolmachtigde heeft de claim van Consument dan ook mogen afwijzen door een beroep te doen op dit artikel.

4.7 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.

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.