

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-313
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 november 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : One Underwriting B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 8 april 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Gevolmachtigde erkent dat de afwikkeling van de autoschade van Consument niet zorgvuldig is verlopen, waardoor de auto van Consument ten onrechte zonder haar instemming is verkocht. Gevolmachtigde heeft de dagwaarde van de auto en een bedrag voor vervangend vervoer vergoed. Consument vordert aanvullende vergoedingen. De vordering tot vergoeding van de kosten voor de recent vervangen koppelingsplaat en banden en de (meerkosten) in verband met de aanschaf van een andere auto, wijst de Commissie af. De Commissie acht de door Gevolmachtigde aangeboden bedragen ter vergoeding van de kosten van vervangend vervoer en gemiste inkomsten voor bestede tijd redelijk. Deze bedragen wijst de Commissie daarom toe.

1. Procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder zijn te verstaan het klachten-formulier, het verweerschrift, de reactie van Consument en de reactie van Gevolmachtigde.
- 1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is om de zaak mondeling te behandelen. De zaak is daarom beslist op grond van de stukken die partijen hebben ingediend.

2. Waar gaat het om?

- 2.1 Consument heeft via Gevolmachtigde van verzekeraars een personenautoverzekering, verder te noemen de Verzekering. Consument is volledig casco verzekerd. Voor zover hier van belang staan de volgende artikelen in de voorwaarden van de Verzekering, verder te noemen de Voorwaarden:

31 Is er sprake van totaal verlies van uw auto ?

Wanneer is er sprake van totaal verlies ?

- *Technisch totaal verlies: als de auto technisch gezien niet meer kan worden gerepareerd (bijvoorbeeld bij brand of ernstige vervorming van het chassis);*

- *Economisch totaal verlies: als de reparatiekosten hoger zijn dan 2/3 van de waarde van de auto zoals deze direct voor het ongeval was;*
(...)

31.1 Welke regelingen gelden er bij totaal verlies ?

Bij totaal verlies kennen we de:

(...)

- *Vervangingswaarde (Bovag+10%) als geen andere regeling van toepassing is.*

33 Wat is extra verzekerd ?

- *U krijgt maximaal 30 dagen lang € 15,- per dag voor elke dag dat u niet over uw auto kan beschikken bij totaal verlies of diefstal van uw auto. En alleen als u geen vervangende auto kiest."*

2.2 Op 17 juli 2018 heeft een aanrijding plaatsgevonden waarbij Consument met haar auto betrokken was. Gevolmachtigde heeft een expert ingeschakeld om de schade aan de auto van Consument vast te stellen. Op 26 juli 2018 heeft de expert Consument telefonisch meegedeeld dat er sprake is van economisch totaal verlies van de auto en dat de waarde van de auto door hem is bepaald op € 7.750,00. Na een toelichting van Consument over de goede staat van de auto heeft de expert de waarde van de auto vastgesteld op € 8.400,00.

2.3 De expert heeft in zijn rapport van 31 juli 2018 de schade – voor zover relevant – als volgt gerapporteerd:

Dagwaarde	€ 8.400,00
Waarde restanten	€ 3.198,00
Reparatiekosten	€ 5.457,10

Poliswaarde	€ 8.360,00
2/3 Poliswaarde	€ 5.573,33
Reparatiekosten	€ 5.457,10

De expert rapporteert:

"Gezien de omvang van de schade hebben wij deze vastgesteld op basis van totaal verlies.

Zie bijgaand het totaal verlies rapport.

Conform de richtlijnen van het Verbond van Verzekeraars is door ons de bedrijfsregeling ten aanzien van totaal verlies, niet op basis van demontage maar vrije verkoop toegepast.

(...)

Het restant wordt door ons total-loss bureau toegewezen aan de hoogste bidder.

Met de eigenaar, mevrouw (...) werd op 30-07-2018 telefonisch akkoord bereikt.

De reële dagwaarde, incl. BTW € 8.400,00 is hoger dan de waarde volgens de polis.

ANWB-koerswaarde + 10% bedraagt € 7.600,00 + 760 = € 8.360,00

Verzekerde heeft naar onze mening dan recht op de dagwaardeberekening”.

- 2.4 Op 1 augustus 2018 heeft Consument een e-mail van Gevolmachtigde ontvangen met het expertiserapport waarin staat dat haar auto aan de hoogste bidder wordt verkocht.
- 2.5 Consument heeft direct op 1 augustus 2018 per e-mail aan Gevolmachtigde meegedeeld het niet eens te zijn met de vastgestelde waarde en verzocht om contra-expertise.
- 2.6 Op 6 augustus 2018 is Consument gebeld door de garage dat haar auto door de opkoper is betaald en opgehaald. Zij heeft een vrijwaringsbewijs gekregen.
- 2.7 Consument heeft van 20 juli 2018 tot en met 2 augustus 2018 een auto gehuurd, de kosten waren € 423,50. Consument heeft 75%, te weten € 317,63 vergoed gekregen van de verzekeraar van de aansprakelijke partij bij de aanrijding van 17 juli 2018.
- 2.8 Gevolmachtigde heeft op grond van artikel 33 van de Voorwaarden een bedrag van € 240,00 uitgekeerd, gebaseerd op 16 dagen lang € 15,00 per dag, gerekend vanaf de schadedatum 17 juli 2018 tot en met de definitieve afwikkeling door de expert op 1 augustus 2018.
- 2.9 Consument vindt dat Gevolmachtigde jegens haar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst door de schade ten onrechte af te wikkelen op basis van economisch totaal verlies en haar auto te verkopen. De door de expert in zijn rapport genoemde reparatiekosten waren lager dan 2/3 van de waarde van de auto direct voor de aanrijding. Er was daarom geen economisch totaal verlies volgens de omschrijving van dit begrip in de Voorwaarden.

Consument vordert van Gevolmachtigde vergoeding van de volgende schadeposten:

- | | |
|---|---------------------|
| - kosten recente vervanging van koppeling (€ 1.334,81) | |
| en banden (€ 366,12) | € 1.700,93 |
| - aanvullende vergoeding voor vervangend vervoer | € 615,87 |
| - bestede tijd aan regelen en inschakelen herstelbedrijf, wegslepen auto, regelen vervangend vervoer, contacten en correspondentie met Gevolmachtigde en bestede tijd aankoop andere auto | € 1.600,00 |
| - tegemoetkoming in de meerprijs van de aankoop van een andere auto | niet gespecificeerd |

Consument vordert de wettelijke rente over deze schadeposten vanaf 17 juli 2018.

3. Beoordeling

- 3.1 Naar het oordeel van de Commissie heeft Gevolmachtigde de behandeling van de auto-schade van Consument onzorgvuldig uitgevoerd. Gevolmachtigde is voor een deel van de door Consument gevorderde schade aansprakelijk. Hierna licht zij haar oordeel toe.

Tekortkoming Gevolmachtigde

- 3.2 Zoals Gevolmachtigde erkent, is de afwikkeling van de autoschade van Consument niet voldoende zorgvuldig verlopen, waardoor de auto van Consument ten onrechte is verkocht. Met name is er op een aantal momenten bij de expert en bij Gevolmachtigde iets misgegaan. In zijn expertiserapport heeft de expert de schade aan de auto op economisch totaalverlies gesteld, omdat de door hem genoemde reparatiebedragen een schatting waren, waarbij met mogelijke onzichtbare schade geen rekening was gehouden. Maar de expert heeft verzuimd dit in zijn rapport te vermelden. Op zijn beurt heeft Gevolmachtigde niet gezien dat de in het expertiserapport genoemde bedragen de conclusie van total loss niet rechtvaardigden. De expert heeft vervolgens op 30 juli 2018 met Consument telefonisch akkoord bereikt over het schadebedrag. De dag erop heeft Consument Gevolmachtigde meegedeeld dat zij niet akkoord is met de waardebeoordeling. Doordat Gevolmachtigde niet snel genoeg heeft gehandeld, is de auto van Consument op 1 augustus 2018 verkocht aan de hoogste bidder. Gevolmachtigde is naar het oordeel van de Commissie aansprakelijk voor de hieruit voor Consument ontstane schade.

De omvang van de schade

- 3.3 Bij het bepalen van de door Gevolmachtigde te vergoeden schade moet een vergelijking worden gemaakt van de werkelijke situatie waarin Consument zich bevindt, dus na verkoop van de auto zonder haar toestemming, met de hypothetische situatie waarin Consument zich zou hebben bevonden als Gevolmachtigde niet zou zijn tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument en de auto niet zou zijn verkocht, om zo tot een zo volledig mogelijke vergoeding van de werkelijk geleden schade te komen.

Kosten koppelingsplaat en banden

- 3.4 Consument heeft geen aanspraak op een vergoeding van haar uitgaven voor een nieuwe koppelingsplaat en nieuwe banden. De door Gevolmachtigde ingeschakelde expert heeft op 26 juli 2018 telefonisch overleg gehad met Consument over de vaststelling van de waarde van haar auto voor de aanrijding. Nadat Consument had verteld welke werkzaamheden aan haar auto waren uitgevoerd, heeft de expert de door hem aanvankelijk op € 7.750,00 geschatte waarde verhoogd tot € 8.400,00. De door Consument gemaakte kosten voor de koppelingsplaat en de nieuwe banden hebben dus geleid tot een hogere dagwaarde.

Consument heeft met de vergoeding van deze hogere dagwaarde een bedrag gekregen waardoor zij in een vergelijkbare positie is gekomen ten opzichte van de situatie dat de auto niet zou zijn verkocht. De meerwaarde van haar auto door deze werkzaamheden is immers verdisconteerd in de hogere dagwaarde.

Kosten vervangend vervoer

3.5 Consument specificeert haar vordering voor de kosten van vervangend vervoer als volgt:

- Niet uitgekeerde deel van 25% van de huurkostennota:	€ 105,87
- € 750 (30 x € 25,00 per dag) minus ontvangen € 240,00:	<u>€ 510,00</u>
	€ 615,87

Consument heeft geen deugdelijke onderbouwing van haar vordering gegeven. Gevolmachtigde heeft aangeboden om uitgaande van de in artikel 33 van de Voorwaarden genoemde maximale termijn, aanvullend nog een bedrag van € 210,00 (14x € 15,00 per dag) te voldoen. De Commissie vindt dit een redelijke vergoeding. Dit bedrag van € 210,00 zal de Commissie daarom toewijzen.

Kosten bestede tijd

3.6 Consument vordert de kosten voor vergoeding van uren besteed aan het regelen en inschakelen van het herstelbedrijf, wegslepen van haar auto, vervangend vervoer, contacten en correspondentie met Gevolmachtigde. In de regel wijst de Commissie de vordering tot vergoeding van eigen tijd in beginsel niet toe. Zie de uitspraken van de geschillencommissie 20 februari 2018 (nummer 2018-118), 22 december 2017 (nummer 2017-868) en 9 augustus 2016 (nummer 2016-360), terug te vinden in het uitsprakenregister op www.kifid.nl. Een vordering tot vergoeding van bestede tijd is wel toewijsbaar als Consument aantoont dat zij door de tekortkoming inkomsten is misgelopen. Consument heeft in dit verband aangevoerd dat zij een halve verlofdag heeft moeten opnemen en Gevolmachtigde heeft aangeboden om daarvoor een bedrag van € 200,00 te vergoeden. De Commissie vindt dit een redelijke vergoeding. Dit bedrag zal de Commissie daarom toewijzen.

Meerkosten aanschaf nieuwe auto

3.7 De vordering van Consument vanwege de meerkosten voor de aanschaf van een andere auto zal niet worden toegewezen. Consument is met de vergoeding van de dagwaarde van € 8.400,00 in dezelfde positie gebracht als in het geval dat haar auto zou zijn gerepareerd. Het staat Consument vrij om met dit geld een andere auto naar keuze te kopen. De meerkosten ten opzichte van de vastgestelde dagwaarde vormen echter geen schade die als gevolg van de verkoop van haar auto kan worden toegewezen.

Wettelijke rente

3.8 De gevorderde wettelijke rente wordt toegewezen vanaf 6 augustus 2018, de datum dat de auto van Consument in strijd met de Voorwaarden is verkocht.

4. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 410,00, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 6 augustus 2018.

Bindend advies: 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.