

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0701
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 maart 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 30 juli 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een beroep gedaan op zijn caravanverzekering omdat de mover van de caravan kapot is. De consument stelt dat de schade aan de mover is veroorzaakt door het verkeerd aansluiten van de accu. De commissie oordeelt dat de verzekeraar met een expertise-rapport voldoende gemotiveerd heeft betwist dat dit de schadeoorzaak is. Ook de overige door de consument ingebrachte bewijsstukken zijn onvoldoende om vast te stellen dat het verkeerd aansluiten van de accu de schadeoorzaak is. De klacht is ongegrond.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een caravanverzekering (hierna: de ‘verzekering’). Op de verzekering zijn de voorwaarden ‘Toercaravan-Vouwwagen Casco Allrisk VP TV-CA 2018-01’ (hierna: de ‘voorwaarden’) van toepassing.

- 2.2 Op 19 augustus 2020 heeft de consument zijn schade gemeld bij de verzekeraar. Hij heeft aangegeven dat hij niet precies weet wat de oorzaak is, maar dat hij vermoedt dat de schade het gevolg is van blikseminslag.
- 2.3 Op 22 september 2020 mailt de consument de verzekeraar om aan te geven dat de expert van CED het niet waarschijnlijk acht dat de schade door onweer is ontstaan. De consument geeft aan dat de schade ook kan zijn ontstaan omdat hij in mei 2020 de accupolen in eerste instantie er verkeerd op had gezet en hierdoor de zekeringen zijn doorgebrand. Hij heeft de zekeringen toen vervangen en de mover heeft gefunctioneerd tot 17 juli 2020.
- 2.4 Bij e-mail van 24 december 2020 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat er geen recht op dekking is omdat de schade-oorzaak niet gedekt is onder de verzekering.
- 2.5 Bij brief van 29 december 2020 maakt de consument bezwaar tegen dit standpunt en geeft aan dat er geen gedegen onderzoek is gedaan. Hij stelt voor om een contra-expert in te schakelen.
- 2.6 Bij brief van 13 januari 2021 reageert de verzekeraar dat de voorwaarden geen mogelijkheid biedt om op hun kosten een contra-expert in te schakelen, maar dat de consument op eigen kosten een contra-expert kan inschakelen.
- 2.7 Op 20 januari 2021 heeft de consument de heer [naam] van Alko ingeschakeld om een expertise te verrichten. Deze heeft gerapporteerd:
- “Vervelend om te lezen dat het rangeersysteem defect is geraakt. Het resultaat van ompoling bij Mammut rangeersystemen is dat beide aandrijfunits dermate beschadigd raken dat herstelling bijna altijd is uitgesloten. Na het onjuist aanbrengen van de accuspanning branden de ingangscondensatoren hierbij direct door. Onder invloed van grote warmte die er dan bij vrij komt zullen aanliggende delen zoals bekabeling, opstelmotor en overige componenten ook onherstelbaar beschadigd raken. Dat de beide zekeringen dan ook defect raken is inherent aan deze aansluitfout. De beide 60A zekeringen zijn normaal gesproken uitsluitend bedoeld om tijdens een overbelasting (piekstroom >120A) bescherming te bieden, beslist niet tegen foutief aansluiten.”*
- 2.8 De verzekeraar heeft de bevindingen van de heer [naam] gedeeld met CED en hen op 1 februari 2021 opdracht gegeven om een expertise te verrichten.

In het rapport van CED van 9 februari 2021 staat:

“(..) Onderzoek door de heer [naam expert] samen met de dealer is vast komen te staan dat alleen de linker moverdeel niet meer werkt en dat aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid de printplaat defect is. Er is geen van buiten afkomend onheil vastgesteld tijdens dit onderzoek dit de storing zou kunnen verklaren. Rechter moverdeel is geen storing aan vastgesteld

Rapport Alko nederland

Wij hebben het rapport gelezen en telefonisch contactgezocht met de heer [naam]. De heer [naam] geeft duidelijk aan dat door het ompolen er schade ontstaat aan zowel de linker als rechter rangeersysteem. De ingangscondensatoren gaan hierbij direct defect. Telefonisch geeft de heer [naam] aan ons aan dat er rare storingen kunnen optreden zoals het niet goed functioneren van de rangeer motoren. Bijvoorbeeld als je vooruit wilt gaat deze achteruit, werkt traag etc. Vele mogelijkheden echter er is storing. De 60A zekering die door de verzekerde is vervangen kan niet door ompoling defect zijn geraakt.

Onze analyse van het rapport en gesprek met heer [naam] van Alko

*De heer [naam] is niet ingegaan op de vraagstelling of het mogelijk kan zijn dat het defect aan 1 motor een gevolg kan zijn van een eigen gebrek. Op onze opmerking dat er meerdere elektronische problemen bekend zijn met dit type mover gaf de heer [naam] geen duidelijk antwoord. De heer [naam] heeft antwoord gegeven op de vraag of er schade kan ontstaan aan de mover als gevolg van ompoling. Antwoord is duidelijk van ja aan **beide** mover delen en **per direct** storing of uitval. De deskundigheid van de heer [naam] trekken wij absoluut niet in twijfel, echter zijn objectiviteit wel. Hij vertegenwoordigt de Fa Alko en zal ten alle tijden uit commercieel oogpunt zijn eigen product trachten te beschermen. Dit blijkt ook wel uit zijn diplomatiek antwoord. En gaat hij niet in op de opmerking van de verzekerde dat de mover in eerste instantie nog gewoon goed heeft gewerkt.*

Conclusie

Na het lezen van het rapport van de heer [naam expert] de mail van Alko en het raadplegen van meerdere deskundigen op dit gebied zijn wij van mening dat het niet mogelijk is door ompoling dat de 60A zekering verbrand. Indien er sprake is van ompoling zal ten alle tijden er schade ontstaan bij dit type rangeersysteem van Alko. De vermelding van uw verzekerde dat er een hele sterke accu wordt gebruikt heeft hier geen enkel invloed op. De elektronica en besturingssysteem zit verwerkt in demotoren en niet zoals bij andere movers in een apart besturingskast en er wordt gebruik gemaakt van het moderne gevoelige canbus systeem. Het is dus niet mogelijk volgens onze mening en Alko dat een rangeersysteem/mover na ompoling storingsvrij kan functioneren. Bij dit systeem is er alleen sprake van defect aan het linker deel die zich pas weken na ompoling manifesteert en tussen ompoling en defect volgens verklaring van uw verzekerde gewoon heeft gefunctioneerd. Wij zien geen enkele reden af te wijken van het rapport opgesteld door de heer [naam expert].

Er is naar onze mening geen andere conclusie mogelijk dan dat het linker moverdeel als gevolg van het eigen gebrek defect is geraakt. Gelet op reacties van meerdere ollega's/reparateurs/deskundigen komt dit met enige regelmaat voor. Wij herkennen de Fa Alko als onafhankelijk partij conform de richtlijnen van het verbond van verzekeraars en het Nivre niet. Dat hun technische kennis door een andere onafhankelijke Nivre aangesloten expert wordt gebruikt zoals wij dit ook hebben gedaan is toegestaan.”

2.9 Op 17 februari 2021 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat hij blijft bij zijn eerdere standpunt dat er geen recht op dekking is.

2.10 De consument is het oneens met deze conclusie en heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

Tijdens de procedure bij Kifid

2.11 De consument heeft de mover laten repareren en de reparateur gevraagd om foto's en opnames van de beschadigde mover te maken. Deze stukken heeft de consument ingebracht in de procedure.

2.12 De verzekeraar heeft deze stukken voorgelegd aan de expert en deze heeft in een aanvullend expertiserapport van 5 mei 2021 aangegeven dat de nieuwe informatie niet leidt tot een ander standpunt.

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert dekking onder de verzekering voor de schade aan de mover van zijn caravan. Ter onderbouwing van zijn standpunt voert de consument de volgende argumenten aan.

2.14 De consument wist niet waardoor de schade is veroorzaakt en heeft als schadeoorzaak aangewezen het onweer. Toen de expert van de verzekeraar aangaf dat blikseminslag dit soort schade niet veroorzaakt, heeft de consument zich gerealiseerd dat in mei de mover tijdelijk niet heeft gewerkt doordat de consument de accu verkeerd had aangesloten en daardoor de zekeringen waren doorgebrand. Er was toen dus een van buiten komend onheil waardoor schade aan de caravan ontstond en waardoor gevolgschade aan de ingebouwde printplaten van de mover, zowel links als rechts, zijn ontstaan. Dit is gedekt op grond van artikel 3.4.5. van de voorwaarden.

2.15 Dat het verkeerd ompolen van de accu de schade heeft veroorzaakt, wordt ook bevestigd door de expert van Alko Nederland.

- 2.16 De expertiserapporten van de verzekeraar waaruit volgt dat geen sprake is van schade, is niet zorgvuldig tot stand gekomen. De experts hebben hun conclusies getrokken na telefonisch overleg met enkele dealers. Zij hebben nooit de schade met eigen ogen waargenomen of overleg gehad met het herstelbedrijf.

Het verweer

- 2.17 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie is van oordeel dat klacht ongegrond is en legt hierna uit waarom.
- 3.2 Op grond van de wet is het aan een verzekerde om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar, te bewijzen wat de schadeoorzaak is.
- 3.3 De consument heeft gesteld dat het ompolen van de accu schade aan de mover heeft veroorzaakt en dat dit gedekt is onder de verzekering. De commissie oordeelt dat de verzekeraar dit voldoende gemotiveerd heeft betwist door het overleggen van een expertiserapport. Uit het expertiserapport volgt dat het verkeerd aansluiten van de accu schade kan hebben veroorzaakt, maar dat dit niet de reden is dat de mover kapot is. De mover heeft immers nog enige tijd gewerkt nadat de consument de zekeringen had vervangen en de accu opnieuw had aangesloten. Volgens de expert is de schadeoorzaak een eigen gebrek, namelijk een storing in de mover.
- 3.4 Nu de verzekeraar de stelling van de consument voldoende gemotiveerd heeft betwist, is het aan de consument om met aanvullend bewijs te komen waardoor de conclusie van de expert niet overeind kan blijven. De commissie oordeelt dat de consument hierin niet is geslaagd en licht dit toe.
- 3.5 Het eerste bewijsstuk dat de consument heeft overgelegd is een schriftelijke reactie van een medewerker van het bedrijf dat de movers fabriceert. Deze medewerker geeft aan dat het verkeerd aansluiten van de accu de zekeringen en andere onderdelen onherstelbaar kan beschadigen. Hoewel de commissie niet twijfelt niet aan de kennis en kunde van de medewerker, kan niet worden gezegd dat een medewerker van de producent van de mover als *onafhankelijk* kan worden aangemerkt. Daarnaast heeft de medewerker enkel zijn eigen visie gegeven en heeft hij de conclusies van het expertiserapport van de verzekeraar niet bij zijn beoordeling betrokken. De schriftelijke reactie is dus onvoldoende om de conclusies in het expertiserapport van de verzekeraar onderuit te halen en te bewijzen wat de schadeoorzaak is.

- 3.6 Het tweede bewijsstuk dat de consument heeft overgelegd zijn de foto's en filmpjes van de defecte mover. Ook deze foto's en filmpjes tonen aan *dat* er schade is aan de mover, maar geven geen duidelijkheid over de *oorzaak* van de schade. Tevens heeft de expert van de verzekeraar de stukken bekeken en hij kan op basis daarvan geen conclusie trekken over de oorzaak van de schade. De stukken zijn dus onvoldoende bewijs voor de stelling van de consument dat de schade is veroorzaakt door het verkeerd aansluiten van de accu.
- 3.7 Tot slot heeft de consument nog verklaringen overgelegd van kennissen die aanwezig waren toen de mover defect raakte en de eigenaar van de caravanstalling. Deze verklaringen zijn afgelegd door mensen die geen specialistische kennis hebben op het gebied van movers en kunnen dus niet als bewijs dienen dat de schade aan de mover is veroorzaakt door het verkeerd aansluiten van de accu. De verklaringen bewijzen enkel dat er schade aan de mover is.
- 3.8 De consument heeft – ook desgevraagd – geen andere bewijsstukken overgelegd waaruit volgt dat de schade is veroorzaakt door het verkeerd aansluiten van de accu.

Slotsom

- 3.9 De consument is er dus niet in geslaagd om te bewijzen dat de schadeoorzaak is gedekt onder de verzekering. De verzekeraar heeft de claim van de consument mogen afwijzen en is niet gehouden om de schade aan de mover aan de consument te vergoeden. De klacht is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden/ de overeenkomst / ...

Relevante bepalingen uit de voorwaarden

“3.4 Keuzedekking Caravanmover

Staat op uw polisblad dat Caravanmover is verzekerd? Dan bent u verzekerd zoals hieronder wordt beschreven.

Dekking Casco Allrisk voor de caravanmover

U bent verzekerd voor schade aan de caravanmover veroorzaakt door gebeurtenissen in de tabel hieronder. U bent verzekerd voor maximaal het bedrag dat voor Caravanmover op uw polisblad staat.

Met een caravanmover bedoelen wij een apparaat waarmee met een afstandsbediening de caravan zonder duwen of trekken op zijn plaats gezet kan worden.”

Gebeurtenis	Dekking	Beperking of uitsluiting
1. Blikseminslag en inductie	U bent verzekerd voor schade door blikseminslag en schade door inductie die ontstaat door bliksemontlading. Het kan gaan om bliksem die direct in de caravan inslaat, of via kabels de caravan binnenkomt. De elektromagnetische velden die daarbij vrij komen ('ontlading'), kunnen schade veroorzaken aan onder andere elektronische apparatuur die tot de caravanmover behoort.	
2. Brand	U bent verzekerd voor schade door brand of zelfontbranding. We vergoeden ook de schade die ontstaat door het blussen van de brand.	U krijgt geen vergoeding voor het doorbranden van de motor van de caravanmover.
3. Diefstal	U bent verzekerd voor schade door (poging tot) diefstal. Wordt de hele caravan gestolen inclusief de caravanmover? Dan geldt de dekking die is vermeld in de tabel met gebeurtenissen in hoofdstuk 3.1 bij de gebeurtenis 'Diefstal, inbraak of joyrijden'.	Wordt de hele caravan gestolen inclusief de caravanmover? Dan gelden de beperkingen en uitsluitingen die zijn vermeld in de tabel met gebeurtenissen in hoofdstuk 3.1 bij de gebeurtenis 'Diefstal, inbraak of joyrijden'.
4. Ontploffing	U bent verzekerd voor schade door ontploffing.	
5. Schade doordat de caravan schade heeft	U bent verzekerd voor schade aan de caravanmover die ontstaat doordat de caravan schade heeft door een verzekerde gebeurtenis. Deze gebeurtenissen vindt u in hoofdstuk 3.1.	