

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0178

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	27 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Mercedes-Benz Insurance Services Nederland B.V., handelend onder de naam Mercedes-Benz Assuradeuren B.V. als gevolmachtigde van AWP P&C S.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Verlengde garantieverzekering auto. De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende heeft bewezen dat de schade die hij claimt rechtstreeks en zonder geweldsinwerking van buitenaf is ontstaan. De gevolmachtigde is niet verplicht dekking te verlenen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 van 28 december 2023 en 22 januari 2024;
 - 3) de reactie van de gevolmachtigde van 12 februari 2024;
 - 4) de reactie van de consument van 20 maart 2024;
 - 5) de brief van Kifid van 8 april 2024;
 - 6) het verweerschrift van de gevolmachtigde;
 - 7) de repliek van de consument;
 - 8) de dupliek van de gevolmachtigde;
 - 9) reactie van de gevolmachtigde van 10 oktober 2024;
 - 10) de reactie van de consument van 7 november 2024;
 - 11) de reactie van de gevolmachtigde van 12 december 2024 en
 - 12) de reactie van de consument van 7 januari 2025.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de gevolmachtigde waren aanwezig de heer [naam 1], teammanager claims bij Allianz Partners, mevrouw mr. [naam 2], legal counsel a.i. bij Allianz Partners en de heer [naam 3], servicemanager personenwagens bij Wensink Groningen.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Eind juni 2023 is de consument met zijn auto in noodweer terechtgekomen en is een technische storing in de auto ontstaan. Na telefonisch contact met de pechhulpdienst en de Mercedes dealer in Groningen is de consument naar de Mercedes dealer in Winschoten gereden. Vervolgens is de auto weggesleept naar de Mercedes dealer in Groningen en daar gerepareerd. De consument heeft een factuur van € 1.850,96 gekregen voor de reparatie.
- 2.2 De consument heeft een verlengde garantieverzekering afgesloten voor de auto bij de gevolmachtigde, als gevolmachtigde van AWP P&C S.A Dutch Branch. Op het verzekeringscertificaat staat:

“Reikwijdte van dekking

U heeft recht op herstel in natura bij een door Mercedes-Benz erkende dealer als een van de verzekerde componenten rechtstreeks en zonder geweldsinwerking van buiten af defect raakt binnen de verzekeringsperiode.”

- 2.3 De gevolmachtigde heeft dekking voor de reparatiekosten onder de verlengde garantieverzekering afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument kan zich niet vinden in de dekkingsafwijzing. Volgens de consument is sprake van een transmissiestoring en vallen de kosten van het verhelpen van een dergelijke storing onder de garantie. Er is geen sprake van schade door externe invloeden van buitenaf. De consument is niet bekend met eerdere schade aan de auto en heeft geen aanrijding met de auto gehad. De auto was pas twee jaar oud. De consument mag ervan uitgaan dat onderdelen langer dan twee jaar meegaan, zonder technische mankementen.
- 2.5 De consument wil dat de gevolmachtigde alsnog dekking biedt voor de garantieclaim en de reparatiekosten vergoedt.

Het verweer

- 2.6 De gevolmachtigde 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 de gevolmachtigde dekking voor de reparatiekosten onder de verlengde garantieverzekering heeft mogen afwijzen. Zij zal dit hierna toelichten.

Juridisch kader

- 3.2 Of de reparatiekosten onder de dekking van de verzekering vallen, hangt af van wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en bij een voldoende gemotiveerde betwisting door de gevolmachtigde, te bewijzen dat de reparatie het gevolg is van een door de verzekering gedekte gebeurtenis.

Stellingen over en weer

- 3.3 In het verzekeringscertificaat staat dat de verlengde garantieverzekering dekking biedt in geval van het rechtstreeks en zonder geweldsinwerking van buitenaf defect raken van verzekerde onderdelen. Ter onderbouwing van zijn standpunt dat de storing aan de auto rechtstreeks en zonder externe invloeden van buitenaf is ontstaan, stelt de consument dat hij niet bekend is met eerdere schade en geen aanrijding heeft gehad.
- 3.4 De gevolmachtigde betwist dit gemotiveerd. Volgens de gevolmachtigde heeft de consument de schade ook gemeld onder zijn autoverzekering bij Centraal Beheer, een handelsnaam van Achmea Schadeverzekeringen N.V., verder te noemen Achmea. De gevolmachtigde verwijst in dit verband naar een e-mail van 26 september 2024 van de coördinator fraudebeheersing van Achmea waarin staat:

“Op 21 juni 2023 ontvingen wij een online schademelding van verzekeringsnemer. Hij claimde natuurschade aan zijn auto. De schade zou op 20 juni 2023 zijn ontstaan. Door harde wind en takken op de weg. Dit kon hij niet meer ontwijken en heeft dit onder zijn auto gekregen. Hierdoor is hij zijn bodemplaat kwijtgeraakt. Daarna ontstonden er allerlei storingen. Na dit schade-evenement zou de automatische versnellingsbak niet meer in de achteruitversnelling kunnen worden geschakeld.”

- 3.5 De consument stelt dat hij een klacht heeft ingediend over de verstrekking van deze informatie. Hij heeft een e-mail van 16 oktober 2024 overgelegd van Achmea Privacy-management waarin staat:

“U heeft bij ons een klacht ingediend tegen onze medewerker die uw gegevens onjuist met derden heeft gedeeld. Ik heb uw klacht onderzoek en deel het volgende mee. De informatie die door onze medewerker is verstrekt aan Allianz Partners is niet correct.

Er is geen registratie schadeclaim nummer: [schadenummer Achmea] met uitbetaling bij ons bekend voor wat betreft uw Mercedes-Benz [type] met Kenteken [kentekennummer]. We hebben alleen telefonisch gesprek van u terug kunnen vinden zonder schade of registratie.”

- 3.6 In zijn reactie van 12 december 2024 betwist de gevolmachtigde de juistheid van de beweringen van de consument over de verstrekking van informatie van Achmea Privacy-management en stelt dat mogelijk sprake is van valsheid in geschrifte.

De gevolmachtigde verwijst ter onderbouwing hiervan naar een e-mail van 2 december 2024 van de klachtbehandelaar speciale zaken bij Achmea. Hierin staat dat de klachtbehandelaar de door de consument overgelegde e-mail van 16 oktober 2024 heeft onderzocht en concludeert dat de e-mail niet van Achmea Privacy-management afkomstig is. Hij noemt hiervoor de volgende redenen:

- *“Op het tijdstip dat de mail verstuurd is, heeft Privacy-management geen mail verstuurd vanuit deze mailbox*
- *De naam van het e-mailadres komt niet overeen met de naam die bij deze afdeling hoort*
- *De naam van de afzender klopt niet, deze persoon is niet werkzaam bij Achmea*
- *De afdeling Privacy-management heeft geen enkele herkenning op de inhoud van deze mail: deze mailbox wordt door 3 personen beheerd en geen van deze drie personen heeft de mail geschreven.”*

3.7 In reactie hierop stelt de consument dat de gevolmachtigde zijn reactie van 12 december 2024 te laat heeft ingediend en dat deze reactie daarom buiten beschouwing moet blijven. De commissie gaat hieraan voorbij omdat de gevolmachtigde voor de reactie uitstel is verleend tot en met 17 december 2024. De reactie is dus op tijd ingediend. Inhoudelijk stelt de consument dat de gevolmachtigde ten onrechte de juistheid en het bestaan van het e-mailadres “[e-mailadres]” betwist. De consument stelt dat dit e-mailadres 100% overeen komt met het officiële e-mailadres van de afdeling Privacy-management dat op de website van Achmea staat vermeld. Daarnaast stelt de consument dat uit niets blijkt dat de schade-melding waarvan screenshots zijn opgenomen in de e-mail van de klachtbehandelaar speciale zaken van Achmea van 2 december 2024 over hem gaat. Dat het telefoonnummer van de klachtbehandelaar speciale zaken is doorgestreept, zou bevestigen dat het verhaal ongeloofwaardig en verzonnen is.

Oordeel van de commissie

3.8 De commissie merkt op dat de gevolmachtigde de juistheid en het bestaan van het e-mailadres “[e-mailadres]” niet ontkent. De gevolmachtigde stelt dat “de naam van” het e-mailadres niet overeenkomt, dus de naam “AVG” voorafgaand aan het e-mailadres in het “Van” veld in de door de consument overgelegde e-mail van 16 oktober 2024. De consument heeft hier niet op gereageerd. Ook heeft de consument niet gereageerd op de stelling van de gevolmachtigde dat er op het tijdstip van de door de consument overgelegde e-mail van 16 oktober 2024 geen e-mail is verstuurd vanuit de mailbox van de afdeling Privacy-management van Achmea, dat de afzender niet werkzaam is bij Achmea, dat de personen die de mailbox van de afdeling Privacy-management de inhoud van de e-mail op geen enkele manier herkennen en dat de e-mail meerdere spel-, stijl- en taalfouten bevat.

- 3.9 Dat de NAW-gegevens van de consument en het schadenummer niet zijn vermeld in de screenshots van de schademelding in de e-mail van 2 december 2024 van de klachtbehandelaar speciale zaken van Achmea maakt naar het oordeel van de commissie niet dat onduidelijk is dat de screenshots over de consument gaan. Deze screenshots zijn opgenomen in het antwoord op de vraag of er een melding van schade onder [schadenummer Achmea] is vastgelegd. In het antwoord op de volgende vraag bevestigt de klachtbehandelaar speciale zaken dat onder dit schadenummer op 21 juni 2023 een online schademelding van de consument is ontvangen. De commissie ziet ook niet waarom het doorstrepen van het telefoonnummer van de klachtbehandelaar speciale zaken afbreuk zou doen aan de geloofwaardigheid van de informatie die hij in zijn e-mail van 2 december 2024 verstrekt.
- 3.10 Bij deze stand van zaken ziet de commissie geen aanleiding om te twifelen aan de herkomst en inhoud van de door de gevolmachtigde overgelegde e-mails van Achmea. Uit deze e-mails volgt dat de consument op 21 juni 2023 schade aan de bodemplaat van zijn auto en meerdere storingsmeldingen op het display bij Achmea heeft gemeld, als gevolg van rondvliegende takken en spullen door noodweer. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat dit andere schade betreft dan de schade uit dezelfde periode die hij onder de verlengde garantieverzekering heeft gemeld. Dat de gevolmachtigde geen foto's van de schade heeft overgelegd, terwijl er mogelijk wel foto's van de schade zijn gemaakt door de monteur die de auto heeft gerepareerd, maakt een en ander niet anders. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende bewezen dat de schade rechtstreeks en zonder geweldsinwerking van buitenaf is ontstaan en dat de reparatie het gevolg is van een door de verzekering gedekte gebeurtenis.
- 3.11 Het bovenstaande brengt mee dat de overige punten die partijen verdeeld houden niet hoeven te worden besproken. De conclusie is dat de gevolmachtigde geen dekking hoeft te verlenen. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl