

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0728 (mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 12 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 18 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit verzekeringsvoorwaarden

### **Samenvatting**

Autoverzekering. De consument heeft tijdens het wassen van zijn auto drie schades aan zijn auto ontdekt en claimt deze schades bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de schades aangemerkt als drie afzonderlijke schades, omdat door de schade-expert is vastgesteld dat de schades niet tijdens één evenement zijn ontstaan. Het uitkeren van de drie afzonderlijke schadebedragen heeft invloed op de schadevrije jaren van de consument en op de premie die de consument moet betalen. De consument is het hier niet mee eens en vindt dat de verzekeraar de schades als één schade moet behandelen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

### **I. 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; 5) de aanvulling daarop; 6) de dupliek van de verzekeraar en 7) de door de verzekeraar nagezonden verzekeringsvoorwaarden.
- 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 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 Op 14 december 2020 heeft de consument een beroep gedaan op zijn autoverzekering (verder te noemen 'de verzekering'), nadat hij op 12 december 2020 tijdens het wassen van zijn auto drie schades aan de auto had ontdekt. Uit de telefoonnotitie die de verzekeraar van de schademelding heeft gemaakt, blijkt dat de consument melding maakt van een kras links op de motorkap, een deuk rechts in de bumper en een deukje midden in het dak.
- 2.2 In de telefoonnotitie van een dag later staat dat de consument niet zeker weet of de schades door één (verzekerde) gebeurtenis (hierna ook "evenement") zijn ontstaan of door meerdere (verzekerde) gebeurtenissen. Hij vermoedt dat de schade zijn veroorzaakt door één (verzekerde) gebeurtenis.
- 2.3 De verzekeraar heeft op 29 december 2020 een schadeherstelbedrijf opdracht gegeven de schades te herstellen. Omdat de schadehersteller van oordeel was dat de schades tijdens drie verschillende momenten zijn ontstaan, heeft de verzekeraar een schade-expert (verder te noemen 'de expert') ingeschakeld.
- 2.4 De expert is van oordeel dat uit het schadebeeld niet naar voren komt dat de schades door één evenement zijn ontstaan, maar eerder door drie verschillende evenementen. Het schadebeeld aan de voorbumper past bij een aanrijdingsschade. Het schadebeeld van de motorkap komt overeen met vandalisme en het deukje in het dak is volgens de expert mogelijk ontstaan door een vallende eikel of dennenappel. De expert heeft de herstelkosten in drie delen opgesplitst.
- 2.5 Vervolgens heeft de verzekeraar van elke schade een afzonderlijk schadedossier aangemaakt. De schade aan de voorbumper (€ 1.322,21), de schade aan het dak (€306,74) en de schade aan de motorkap (€ 943,95) heeft de verzekeraar aan de consument vergoed. Ook heeft de verzekeraar aan de consument laten weten dat het uitkeren van deze drie afzonderlijke schadebedragen invloed heeft op de schadevrije jaren en daarmee op de premie die de consument voor de verzekering moet betalen. Wel heeft de verzekeraar, na een klacht van de consument, met terugwerkende kracht de No-Claimbeschermer op de polis geplaatst. Hierdoor is er voor één schade geen terugval op de bonus-malusladder. Alles bij elkaar betekent dit dat de consument in de aankomende vijf verzekeringsjaren ongeveer € 2.698,- meer aan premie moet betalen (€ 729,- per jaar). Hiermee is de consument het niet eens.

### *De klacht en vordering*

- 2.6 De consument wil dat de verzekeraar zijn terugval in schadevrije jaren en de daarmee gepaard gaande verhoging van de premie, terugdraait.

Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument – zakelijk weergegeven – het volgende aangevoerd.

- 2.7 De drie schades zijn ontstaan toen de auto korte tijd voor het huis van de consument geparkeerd stond terwijl er werkzaamheden verricht werden in de straat. Door deze werkzaamheden of door vandalisme is de auto op drie plaatsen beschadigd. Deze schades heeft de consument pas geconstateerd toe hij zijn auto waste. Om deze redenen moeten de schades gezien worden als één schade en niet als drie losse schades.
- 2.8 Door getuige [naam getuige] is gezien en verklaard dat de auto onbeschadigd voor de deur stond en dat tijdens het wassen van de auto op 12 december 2020 de drie schades ontdekt werden.

*Het verweer*

- 2.9 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**

*Inleiding*

- 3.1 De vraag die centraal staat is of de verzekeraar op juiste gronden mocht uitgaan van drie schade-evenementen in plaats van één. De consument en de verzekeraar zijn het erover eens dat de No-Claimbeschermer op de verzekering van toepassing is.

*Wat staat er in de verzekeringsvoorwaarden?*

- 3.2 Voor het beantwoorden van deze vraag, zal de commissie eerst aandacht besteden aan de verzekeringsvoorwaarden. Uitgangspunt is namelijk hetgeen tussen partijen is overeengekomen.
- 3.3 Uit de verzekeringsvoorwaarden volgt dat de systematiek van schadevrije jaren en korting op de premie als volgt in elkaar steekt. Bij het sluiten van de verzekering heeft de verzekeringnemer een aantal 'schadevrije jaren'. Dit aantal is bepalend voor de korting op de premie die de verzekeringnemer krijgt. Hoe meer schadevrije jaren de verzekeringnemer heeft, hoe hoger hij op de zogeheten bonus-malusladder staat en hoe hoger zijn kortingspercentage is (tot maximaal 75% korting). Dient de verzekeringnemer op enig moment een schadeclaim in bij de verzekeraar en keert de verzekeraar naar aanleiding daarvan uit, dan daalt de verzekeringnemer op de bonus-malusladder en verminderen zijn schadevrije jaren, waarbij geldt dat per schade 5 schadevrije jaren in mindering worden gebracht. Het (verzekerings)jaar daarop heeft hij dan minder korting op de overeengekomen premie of moet hij zelfs, bij een negatief aantal schadevrije jaren, een toeslag op de premie betalen.

In beide gevallen is het gevolg dat hij een hogere premie moet betalen. Heeft de verzekeringnemer echter een 'No-Claimbeschermer', dan kan hij die voor één schade per jaar 'inzetten'. Zijn kortingspercentage daalt dan niet, wat betekent dat hij dezelfde premie blijft betalen. Zijn aantal schadevrije jaren daalt dan wel, dus ondanks de inzet van de No-Claimbeschermer.

- 3.4 Het gaat dus om een beloningssysteem waarmee beoogd wordt de verzekeringnemer een financieel motief te geven om voorzichtig te rijden. Hierbij past enkel dat, indien de verzekeringnemer één verzekeringsclaim indient die betrekking heeft op drie schades met verschillende schadeoorzaken, de verzekeraar mag uitgaan van *drie schadeclaims*. Na het inzetten van de No-Claimbeschermer voor één van de drie schadeclaims, blijven twee schades over die wel gevolgen hebben voor een daling op de bonus-malusladder.
- 3.5 Kort samengevat komt het erop neer dat als de verzekeraar meer dan één schade in een jaar uitbetaalt dit van negatieve invloed is op de schadevrije en de premie, ondanks het kunnen inzetten van de No-Claimbeschermer

*Mocht de verzekeraar uitgaan van het expertiserapport? Mocht de verzekeraar uitgaan van drie schade-evenementen?*

- 3.6 Door de expert is vastgesteld dat uit het schadebeeld niet naar voren komt dat de schades tijdens één evenement zijn ontstaan, maar eerder uit drie verschillende evenementen. De consument heeft hier tegen ingebracht dat de drie schades die door de verzekeraar zijn uitgekeerd, gezien moeten worden als één schade en er dus geen terugval in schadevrije jaren dient plaats te vinden, noch een verhoging van de premie.
- 3.7 De commissie overweegt hierover als volgt. De expert heeft de schade aan de auto beoordeeld en is tot de conclusie gekomen dat het schadebeeld aan de voorbumper past bij een aanrijdingsschade; dat het schadebeeld van de motorkap overeenkomt met vandalisme; en dat het deukje in het dak mogelijk is ontstaan door een vallende eikel of dennenappel. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument hier onvoldoende tegen ingebracht. Hij heeft enkel gesteld dat de auto voor een korte periode en aanvankelijk schadevrij voor de deur geparkeerd stond en dat hij de schades ontdekte tijdens het wassen van zijn auto. Tegenover de meer concrete bevindingen van de expert, die zich op het schadebeeld heeft gebaseerd, is dit echter onvoldoende. Verder tegenbewijs heeft de consument niet geleverd, hetgeen wel op zijn weg lag. De consument had bijvoorbeeld een contra-expert kunnen inschakelen. De kosten daarvan zouden dan in eerste instantie voor rekening van de consument komen, omdat het zou gaan om een onderzoek naar de *schadeoorzaak* of -*oorzaken* in plaats van een onderzoek naar de hoogte van de schade, maar zou de consument vervolgens gelijk hebben gekregen, dan zou hij de (redelijke) kosten van de verzekeraar terugbetaald hebben gekregen.

- 3.8 De door de consument overgelegde verklaring van getuige [naam getuige] maakt het oordeel van de commissie niet anders, nu uit die getuigenverklaring niet volgt dat deze getuige gezien heeft dat de schades op een en hetzelfde moment ontstaan/veroorzaakt zijn.
- 3.9 De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de consument zijn stelling dat de schades aangemerkt moeten worden als één schade onvoldoende heeft onderbouwd met objectief bewijs. De verzekeraar hoeft de terugval in schadevrije jaren en de premieverhoging niet terug te draaien.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden**

### **5. Aanrijding en vandalisme (PAV-RV-63-201)**

(...)

Verzekerd

7. Welke schade is verzekerd?  
Schade aan de auto.  
(...)

#### **Schade**

(...)

25. Heeft een schade gevolgen voor uw kortingspercentage en schadevrije jaren?  
U betaalt een hogere premie als wij een schade betalen.
- Hoe meer schades wij in een jaar betalen, hoe hoger de premie.
- U krijgt korting op uw premie als wij geen schade betalen (of deze verhalen).
- Hoe meer jaren schadevrij, hoe meer korting.
  - U krijgt maximaal 75% korting.
- Dit heet de bonus-malusregeling.

(...)

### **9. No-claim beschermer (PAV-RV-08-201)**

#### **1. Wat is No-Claim Beschermer?**

Wij kunnen per verzekeringsjaar 1 schade betalen zonder dat uw kortingspercentage daalt.

- Niet verzekerd is de verlaging van het aantal schadevrije jaren.

#### **2. Wat gebeurt er met uw kortingspercentage na een verzekeringsjaar?**

Als wij geen schade betalen, dan stijgt uw kortingspercentage.

- (...)

Als wij 1 schade betalen, dan daalt uw kortingspercentage niet.

- Uw No-claimbeschermer beschermt uw kortingspercentage.

Als wij meer dan 1 schade betalen, dan daalt uw kortingspercentage wel.

- Kijk in de tabel in bijlage I (Bonus-malus met No-claim beschermer)

**3. Wat gebeurt er met uw schadevrije jaren na een verzekeringsjaar?**

Als wij geen schade betalen, dan krijgt u er 1 schadevrij jaar bij.

Als wij een schade betalen, dan gaat er een aantal schadevrije jaren af.

- Hoeveel jaren er af gaan, hangt af van uw schadevrije jaren en het aantal schades dat wij betalen.
  - Vaak gaan er bij 1 schade 5 schadevrije jaren af.
- Uw No-claimbeschermer beschermt niet het aantal schadevrije jaren.  
De tabel vindt u in bijlage 2 (Schadevrije jaren)

(...)

**6. Kunt u zelf kiezen welke schade onder uw No-claimbeschermer valt?**

Ja, dat mag u zelf kiezen.

- De 1<sup>e</sup> schade die wij betalen valt onder de No-claimbeschermer.
  - Een volgende schade in hetzelfde verzekeringsjaar gaat wel ten koste van uw korting.  
Tenzij u deze zelf betaalt.
- U kunt achteraf zelf kiezen welke u zelf betaalt en welke onder de No-claimbeschermer valt.
  - Ook als wij de schade al betaald hebben.

(...)

## 9. No-claim beschermer (PAV-RV-08-201)

### Bijlage 1: tabel Bonus-malus met No-claim beschermer

#### Bonus-malustrede en kortingspercentage in het volgende jaar.

Op de specificatie bij uw nota staat uw huidige trede.

		1 schade	2 schades	3 schades	4 schades
huidige trede	huidige % korting	% korting volgend jaar	% korting volgend jaar	% korting volgend jaar	% korting volgend jaar
22	75	75	75 (trede 16)	65	40
21	75	75	75 (trede 16)	65	40
20	75	75	75 (trede 15)	60	35
19	75	75	75 (trede 14)	55	25
18	75	75	72,5 (trede 13)	50	15
17	75	75	70 (trede 12)	45	5
16	75	75	65 (trede 11)	40	-15
15	75	75	60 (trede 10)	35	-15
14	75	75	55 (trede 9)	25	-15
13	72,5	72,5	50 (trede 8)	15	-15
12	70	70	45 (trede 7)	5	-15
11	65	65	40 (trede 6)	-15	-15
10	60	60	35 (trede 5)	-15	-15
9	55	55	25 (trede 4)	-15	-15
8	50	50	15 (trede 3)	-15	-15
7	45	45	5 (trede 2)	-15	-15
6	40	40	-15 (trede 1)	-15	-15
5	35	35	-15 (trede 1)	-15	-15
4	25	25	-15 (trede 1)	-15	-15
3	15	15	-15 (trede 1)	-15	-15
2	5	5	-15 (trede 1)	-15	-15
1	-15	-15	-15 (trede 1)	-15	-15

Alleen door WA-schade of schade door Aanrijding/vandalisme kan uw kortingspercentage dalen.



## 9. No-claim beschermer (PAV-RV-08-201)

### Bijlage 2: tabel Schadevrije jaren

Hoe dalen mijn schadevrije jaren bij schade in een verzekeringsjaar?

Aantal schadevrije jaren	Aantal schadevrije jaren in het volgend verzekeringsjaar				
	zonder schade	met 1 schade die leidt tot terugval in schadevrije jaren	met 2 schades die leiden tot terugval in schadevrije jaren	met 3 schades die leiden tot terugval in schadevrije jaren	met 4 of meer schades die leiden tot terugval in schadevrije jaren
>=16	+1*	10	5	0	-5
15	16	10	5	0	-5
14	15	9	4	-1	-5
13	14	8	3	-2	-5
12	13	7	2	-3	-5
11	12	6	1	-4	-5
10	11	5	0	-5	-5
9	10	4	-1	-5	-5
8	9	3	-2	-5	-5
7	8	2	-3	-5	-5
6	7	1	-4	-5	-5
5	6	0	-5	-5	-5
4	5	-1	-5	-5	-5
3	4	-2	-5	-5	-5
2	3	-3	-5	-5	-5
1	2	-4	-5	-5	-5
0	1	-5	-5	-5	-5
-1	0	-5	-5	-5	-5
-2	-1	-5	-5	-5	-5
-3	-2	-5	-5	-5	-5
-4	-3	-5	-5	-5	-5
-5	-4	-5	-5	-5	-5

\* het aantal schadevrije jaren wordt met 1 verhoogd.

Alleen door WA-schade of schade door Aanrijding/vandalisme kunnen uw schadevrije jaren dalen.