

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0545

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. P.G. Salvadori,
mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, leden en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	28 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De consument heeft een beroep gedaan op haar autoverzekering nadat haar auto is uitgebrand en vordert uitkering onder de verzekering, de kosten voor rechtsbijstand en de kosten voor de buitengerechtelijke incassokosten. De gevolmachtigde heeft dekking afgewezen omdat er feiten en omstandigheden zijn waardoor getwijfeld kan worden aan de *authenticiteit* van de brandschade en de consument daarmee onvoldoende heeft aangetoond dat sprake is van een gedekt evenement. De commissie oordeelt dat de voorwaarden duidelijk zijn en schade door brand gedekt is. Vaststaat dat de schade aan de auto is veroorzaakt door brand en de gevolmachtigde dient dekking te verlenen. De gevolmachtigde moet een schade-uitkering van € 16.000,- aan de consument betalen. Verder dient de gevolmachtigde de kosten voor rechtsbijstand te vergoeden op basis van het Liquidatietarief van Kifid. De vordering tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten wordt afgewezen omdat de gemachtigde van de consument deze vordering niet heeft onderbouwd. De klacht is gegrond. De vordering is gedeeltelijk toegewezen.

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) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de gevolmachtigde.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 maart 2024. Op de hoorzitting waren de consument, haar partner en haar vertegenwoordiger mr. H.R. Yücesan, advocaat, aanwezig. Namens de gevolmachtigde was aanwezig: mr. [naam].
- 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 De consument heeft een ANWB autoverzekering (verder te noemen: de verzekering) gesloten voor een Volkswagen Golf met kenteken [kentekennummer] (verder te noemen: de auto). Op de verzekering zijn de Voorwaarden ANWB Autoverzekering (verder te noemen: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 Op 28 oktober 2022 heeft de consument een beroep gedaan op haar verzekering omdat haar auto is uitgebrand. De claim is door de gevolmachtigde in behandeling genomen en op 3 november 2022 heeft de gevolmachtigde aan CED opdracht gegeven voor een technisch onderzoek. In het onderzoeksrapport van 30 november 2022 staat dat sprake is van totaal verlies en dat de schade op basis van de dagwaarde € 10.590,- en op basis van de polisvoorwaarden € 9.340,- bedraagt. Vervolgens heeft de gevolmachtigde Schotman Onderzoek ingeschakeld om nader onderzoek te doen naar de schade.
- 2.3 Bij brief van 22 februari 2023 heeft de gevolmachtigde de consument geïnformeerd over de uitkomst van deze onderzoeken en dat op basis van die onderzoeken de voorlopige conclusie wordt getrokken dat sprake is van fraude.
- 2.4 Bij brief van 8 mei 2023 heeft de gevolmachtigde de vertegenwoordiger van consument geïnformeerd dat er geen recht op dekking is. In de brief staat:

“Het is aan uw cliënte om te stellen en bij gemotiveerde betwisting voldoende aannemelijk te maken dat er sprake is van een verzekerd evenement, te weten een authentieke brandschade. Een aangifte kan in veel gevallen al volstaan om aan de bewijslast die op verzekeringnemer rust te voldoen, omdat er simpelweg niet meer aangetoond kan worden (denk hierbij aan bv. diefstal). Dit is echter niet het geval als er feiten en omstandigheden zijn die doen twijfelen aan de gestelde schade. Zoals aangegeven zijn er feiten en omstandigheden die doen twijfelen aan de juistheid van de gemelde schade.

Er kan gemotiveerd weersproken worden dat er sprake is van een verzekerd evenement. Het volgende doet namelijk twijfelen aan de gesteld authentieke brandschade:

- *Uit technisch onderzoek aan de Golf blijkt dat er sprake is geweest van twee brandhaarden, wat er op duidt dat de brand is aangestoken. De auto werd door de partner van uw cliënte in een uithoek van de wijk neergezet waar er geen direct toezicht op de auto is en dat zonder plausibele verklaring. (In bijlage 1 een door onderzoek Schotman aangeleverde plattegrond van de situatie ter plaatse). Ons is niet bekend dat rond het tijdstip van de gemelde brandstichting er sprake is geweest van meerdere brandstichtingen in de regio Almere.*

- *Er is een motief om van de auto af te willen; de auto is gekocht en gefinancierd tegen een flink bedrag zonder enige vorm van garantie, maar blijkt al voor forse onkosten te hebben gezorgd.*
- *Er is sprake van achterstallig onderhoud en zoals is gebleken uit het technische onderzoek was er sprake van ernstige motorproblemen die men opgemerkt moet hebben.*
- *Uw cliënte gaf in haar verklaring richting onderzoeker Schotman aan dat de auto voor het gemelde evenement schadevrij en technisch in orde was, zonder meldingen op het dashboard. Alleen al gelet op de mate van achterstallig onderhoud is dit ongeloofwaardig.*

Gelet op de bevindingen uit het onderzoek komt de schade niet voor vergoeding in aanmerking omdat het hier ons inziens niet gaat om een authentieke brandschade en er derhalve geen dekking is op de polis.

De twijfel is ontstaan naar aanleiding van de gemelde schade en het sterke vermoeden van verzekeringsfraude maakt ook dat er sprake is van een vertrouwensbreuk (Artikel 8 polisvoorwaarden AUTANF). Ik zal onze afdeling acceptatie vragen het risico opnieuw te beoordelen. Uw cliënte zal hierover geïnformeerd worden.”

2.5 Bij brief van 9 mei 2023 is de consument door de gevolmachtigde geïnformeerd dat haar autoverzekeringen bij ANWB per contractvervaldatum worden beëindigd.

2.6 Bij brief van 27 juni 2023 heeft de gevolmachtigde zijn definitieve standpunt herhaald. De consument kan zich niet verenigen met dit standpunt en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert vergoeding van de schade, begroot op een bedrag van € 16.000,- vermeerderd met de wettelijke rente per 28 oktober 2022. Ook vordert de consument vergoeding van de buitengerechtelijke kosten en de kosten voor rechtsbijstand.

2.8 Zij legt aan haar vordering ten grondslag dat de gevolmachtigde namens de verzekeraar dekking moet verlenen onder de verzekering omdat sprake is van een verzekerd evenement.

- i. De door de gevolmachtigde aangevoerde feiten en omstandigheden zijn onvoldoende om te twijfelen aan de authenticiteit van de brand.
 - 1 De auto verkeerde – in tegenstelling tot hetgeen de gevolmachtigde stelt - in technisch goede staat. Dit blijkt uit het feit dat de auto in juni 2022 nog een APK heeft gehad waarbij werd aanbevolen enkele reparaties te laten uitvoeren en deze reparaties op 2 juni 2022 zijn uitgevoerd. Op 12 juni 2022 is de auto APK goedgekeurd.

- 2 De stelling van de gevolmachtigde dat de auto bewust uit het zicht is geparkeerd, is suggestief en onjuist. Bovendien is door de consument een aannemelijke verklaring gegeven over de parkeerplek van de auto. Zij heeft haar auto geparkeerd op een parkeerplaats dichtbij de woning van het familielid bij wie de consument op bezoek was.
 - 3 Van een motief om van de auto af te willen is geen sprake en ook niet aangetoond door de gevolmachtigde.
 - 4 Dat de auto gefinancierd is zonder garantie, is onjuist. Op de auto is wettelijke garantie van toepassing. Verder zijn de technische gebreken van vlak na aankoop uit voorzorg verholpen. Een deel van die reparaties is door de consument betaald en een deel door de autoverkoper.
 - 5 De consument was zich niet bewust dat zij in een half jaar 19.000 kilometer heeft gereden en vindt dit ook niet fors. Dat de gevolmachtigde dit wel fors vindt, is een perceptie. De conclusie van de gevolmachtigde dat er veel is gereden met de auto is subjectief.
 - 6 De partner van de consument heeft de kentekenplaten die op de grond lagen bij de uitgebrande auto in de auto gelegd. De auto is vervolgens meegenomen.
- ii. Bovendien hanteert de gevolmachtigde bij de beoordeling van de dekking ten onrechte het begrip *authentieke* brandschade. Het begrip *authentieke* brand komt niet voor in de voorwaarden en is ook geen juridisch begrip. De gevolmachtigde dient op basis van de voorwaarden te kijken of sprake is van het verzekerd evenement *brand*. Door de expert is vastgesteld dat de schade door brand is ontstaan en de consument heeft daarmee voldaan aan haar bewijslast. De gevolmachtigde dient daarom dekking te verlenen voor de schade die is ontstaan.

Het verweer

- 2.9 De gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.10 Het is aan de consument om te stellen en bij gemotiveerde betwisting voldoende aannemelijk te maken dat sprake is van een verzekerd evenement, een *authentieke* brandschade en daarin is de consument niet geslaagd.¹

¹ De gevolmachtigde wijst op de uitspraken met de volgende ECLI-nummers: , ECLI:NL:RBROT:2021:10538, ECLI:NL:RBROT:2021:8069, ECLI:NL:RBOVE:2021:4684 en ECLI:NL:RBROT:2014:10970.

De volgende feiten en omstandigheden doen twifelen aan de vraag of sprake is van een *authentieke* brandschade en maken dat er geen recht op dekking bestaat. :

- Uit technisch onderzoek aan de auto blijkt dat sprake is van twee brandhaarden, wat er op duidt dat de brand is aangestoken;
- Er zaten geen kentekenplaten op de auto;
- De auto werd door de partner van de consument in een uithoek van de wijk neergezet waar geen direct toezicht is op de auto. De consument heeft hiervoor geen plausibele verklaring gegeven;
- Er is een motief om van de auto af te willen. De auto is gekocht en gefinancierd tegen een flink bedrag zonder enige vorm van garantie. De consument heeft vlak na de aankoop al snel hoge kosten voor de auto moeten maken;
- Er is sprake van achterstallig onderhoud aan de auto en de auto heeft ernstige motorproblemen die de consument opgemerkt moet hebben. Dit komt niet overeen met de verklaring van de consument dat de auto schadevrij en technisch in orde was. En er geen melding op het dashboard was;
- Ook is door de consument onjuist verklaard over het gebruik van de auto, de staat van de auto, de sleutels en de uitlating van de politie over de oorzaak van de brand.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of de claim van de consument, de brandschade, is gedekt onder de verzekering.

Afspraken tussen partijen – de verzekeringsvoorwaarden

- 3.2 Uitgangspunt bij het beantwoorden van deze vraag is wat partijen overeengekomen zijn, oftewel wat in de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is opgenomen.

- 3.3 In de voorwaarden staat, voor zover van belang voor de beoordeling van dit geschil, het volgende:

“Algemene Voorwaarden

Artikel 1. Wat bedoelen wij met de volgende begrippen?

(...)

18. Brand

Een vuur buiten een vuurhaard dat veroorzaakt is door verbranding, waarbij vlammen ontstaan en dat zich op eigen kracht kan uitbreiden. Onder brand wordt niet verstaan: het doorbranden, oververhitten, smeulen, schroeien, zengen, smelten en verkolen.

(...)

Bijzondere voorwaarden

(...)

Artikel 28. Volledig Casco

(...)

Verzekerd is/zijn:

1. *Schade aan de auto plotseling en onvoorzien ontstaan door:*

a. brand, kortsluiting, zelfontbranding en blikseminslag.”

- 3.4 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn telkens van beslissende betekenis alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.²
- 3.5 Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt dat de uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.³ Daarbij geldt dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld.
- 3.6 Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin BW.⁴
- 3.7 De commissie is van oordeel dat artikel 28 van de voorwaarden in zijn geheel duidelijk en begrijpelijk is en maar voor één uitleg vatbaar, namelijk dat er recht bestaat op dekking als schade aan de auto plotseling en onvoorzien is ontstaan door brand. Dat de consument bij het verzekerde evenement ook moet aantonen dat de brandschade *authentiek* is, volgt de commissie niet.
- 3.8 De rechtspraak waar de gevolmachtigde naar verwijst, maakt voorgaande niet anders. De situatie die in die uitspraken aan de orde is, is niet te vergelijken met de situatie in deze zaak. Alleen al vanwege het feit dat het in die uitspraken gaat om een vordering die is gebaseerd op een eigen recht op grond van artikel 6 Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen en niet op enige verzekeringsvoorwaarden.
- 3.9 Uit het expertiserapport blijkt dat de schade aan de auto van de consument is ontstaan door brand. De verzekeraar dient dan ook dekking te verlenen.

² HR 25 november 2016, ECLI:HR:2016:2687, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ HR 13 april 2018, ECLI:HR:601, overweging 3.3.2. en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800 overweging 3.7.5.

⁴ De tekst van artikel 6:238 lid 2 BW luidt: Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Vergoeding van de schade

- 3.10 Nu de commissie heeft geoordeeld dat de gevolmachtigde namens de verzekeraar dekking dient te verlenen, dient de commissie vervolgens een oordeel te geven over de hoogte van de schade.
- 3.11 De consument vordert een bedrag van € 16.000,-. Dit bedrag is niet door de gevolmachtigde betwist. De commissie wijst daarom de vordering van de consument volledig toe. De commissie gaat voor het toekennen van de wettelijke rente uit van de datum waarop de gevolmachtigde in verzuim verkeert. Deze datum is door de commissie vastgesteld op 8 mei 2023, de dag waarop de gevolmachtigde namens de verzekeraar de dekking afwijst.

Vergoeding van de buitengerechtelijke kosten en de rechtsbijstandskosten

- 3.12 Nu de gevolmachtigde in het ongelijk wordt gesteld, moet de commissie oordelen of de door de consument gevorderde buitengerechtelijke kosten en de kosten voor rechtsbijstand door de gevolmachtigde dienen te worden vergoed.
- 3.13 De commissie wijst de vordering tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten af. Deze kosten zijn door de vertegenwoordiger van de consument niet onderbouwd, zodat deze niet voor een verdere beoordeling op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b BW in aanmerking komen.
- 3.14 De vordering tot vergoeding van de kosten voor rechtsbijstand komt voor vergoeding in aanmerking volgens het Liquidatietarief Kifid.⁵ De toe te wijzen vordering van de consument bedraagt € 16.000,-. Dit correspondeert met tariefgroep V. De commissie wijst een bedrag toe van € 800,00. Dat is op basis van twee procespunten, één voor de schriftelijke procedure en één voor de mondelinge behandeling.

Slotsom

- 3.15 De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde ten onrechte het verzoek om uitkering van de consument namens verzekeraar heeft afgewezen. De verzekeraar moet dekking verlenen en de gevolmachtigde moet de schade van de consument vergoeden. Verder dient de gevolmachtigde de buitengerechtelijke incassokosten conform het liquidatietarief te vergoeden. De vordering tot betaling van de kosten voor rechtsbijstand wordt afgewezen.

⁵ Zie 'Liquidatietarief behorende bij Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies' op www.kifid.nl onder reglementen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de gevolmachtigde binnen vier weken na datum van de uitspraak:

- Een bedrag van € 16.000,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 8 mei 2023 tot aan de dag van algehele voldoening.
- Een bedrag van € 800,- aan de consument betaalt voor de buitengerechtelijke incassokosten.

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