

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/43 Mo

in de klacht nr. 2002.2435 (116.02)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster'

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

Klaagster heeft bij verzekeraar een personenautoverzekering gesloten. Op 2 april 2001 is klaagster met haar auto bij het achteruitrijden uit een parkeervak tegen de linker voorzijde van een andere auto gereden. Klaagster en de bestuurster van de andere auto hebben een 'aanrijdingsformulier' ingevuld en ondertekend. Partijen hebben vraag 11: 'zichtbare schade' onbeantwoord gelaten. De eigenaar van de andere auto heeft bij brief van 12 april 2001 aan verzekeraar klaagster aansprakelijk gesteld voor bij de aanrijding toegebrachte schade. Verzekeraar heeft aan de eigenaar van de andere auto f 1.795,92 vergoed en klaagster gewezen op de gevolgen daarvan voor haar no claim-korting.

De 'Algemene Voorwaarden' die op de onderhavige verzekering van toepassing zijn luiden, voor zover hier van belang:

'Artikel 4 Bij schade

In geval van schade moet u: die schade zo spoedig mogelijk melden - door een schadeformulier ingevuld en ondertekend naar (verzekeraar) te sturen - en ook verder alle van belang zijnde gegevens verstrekken en bescheiden doorsturen; (verzekeraar) de hele afhandeling van de schade laten regelen en daaraan uw volle medewerking verlenen; (...)'

De 'Voorwaarden Wettelijke Aansprakelijkheid' die eveneens op de onderhavige verzekering van toepassing zijn luiden, voor zover hier van belang:

'Artikel 5

(Verzekeraar) neemt de gehele afwikkeling en de vaststelling van de schade voor haar rekening en kan benadeelden rechtstreeks schadeloosstellen.'

2003/43 Mo

De klacht

Klaagster heeft bij brief van 3 april 2001 het aanrijdingsformulier aan verzekeraar toegezonden. In die brief heeft klaagster duidelijk aangegeven dat er praktisch geen schade was toegebracht en dat de schades die er te zien waren, bestaande schades waren. In haar brief heeft klaagster met zoveel woorden hiervoor de aandacht van verzekeraar gevraagd. Verzekeraar heeft klaagster medegedeeld dat hij nota van haar opmerkingen had genomen. Klaagster heeft nadien de garage waar de andere auto zou worden hersteld, gebeld en gevraagd of zij bij de expertise aanwezig kon zijn. Daar deelde men mede dat dit niet hoefde, omdat het om een zeer kleine schade ging waar geen expert aan te pas behoefde te komen. Bij brief van 5 juli 2001 heeft verzekeraar aan klaagster medegedeeld dat aan de tegenpartij een bedrag van f 1.795,92 was betaald. Klaagster heeft omgaand schriftelijk bezwaar gemaakt tegen de hoogte van de begrote schade. Daarop heeft verzekeraar klaagster bericht dat een expert de schade heeft vastgesteld en dat aan diens deskundigheid niet wordt getwijfeld.

Klaagster heeft van verzekeraar het schadedossier ontvangen met daarbij het relaas van de wederpartij. Daarin is niet betwist dat schades aanwezig waren. Uit de rekening van het autoschadebedrijf blijkt dat het niet om een minieme schade gaat. De schade is bovendien aantoonbaar niet door klaagster veroorzaakt. Zij heeft bijvoorbeeld in het geheel niet de koplamp geraakt. Het is zonneklaar dat klaagster door het autoschadebedrijf en door de expert had moeten worden uitgenodigd, zodat had kunnen worden vastgesteld dat de schade nimmer door klaagster kan zijn veroorzaakt. Als gevolg van dit een en ander is klaagster 15% in haar no-claimkorting achteruit gegaan. De expert heeft verklaard dat indien het gaat om een schade met bijzonderheden, zoals betwisting op voorhand van de schade of van de omvang daarvan, die bijzonderheden aan hem plegen te worden gemeld. In voorkomende gevallen wordt de veroorzaker van de schade dan uitgenodigd en worden foto's gemaakt. In het onderhavige geval heeft verzekeraar, aldus de expert, hem niet geïnformeerd over de door klaagster bij de schade-aangifte gemelde bijzonderheden.

Verzekeraar heeft erop gewezen dat op het door klaagster ingezonden aanrijdingsformulier, dat door beide partijen is ondertekend, niets is vermeld over oude beschadigingen aan de door haar aangereden auto. Klaagster erkent dat dit zo is. Op het door de tegenpartij aan verzekeraar gezonden formulier, dat eveneens door beide partijen is ondertekend, is echter onder punt 11 bijgeschreven: 'kras en deuk'. Deze andere weergave had voor verzekeraar een indicatie moeten zijn dat de tegenpartij kennelijk niet te goeder trouw is geweest door het formulier naderhand aan te vullen. Op zijn minst had verzekeraar een onderzoek naar deze afwijking moeten instellen en had hij klaagster, gezien haar opmerkingen bij de aangifte en de latere 'aanvullingen', in de gelegenheid moeten stellen om een contra-expertise te houden.

Niet meer kan worden vastgesteld of de onderhavige schade naar behoren is vastgesteld. Dit is te wijten aan de onzorgvuldige behandeling van de onderhavige schade door verzekeraar. De schade voor klaagster is dat zij op een lagere trede van de door verzekeraar gehanteerde no-claim tabel is gekomen en dat zij buitengerechtigde kosten wegens rechtshulp heeft moeten maken.

Het standpunt van verzekeraar

Uit de stukken blijkt dat klaagster niet ontkent dat zij een aanrijding heeft veroorzaakt, maar dat zij de omvang van de schade van de tegenpartij betwist. Verzekeraar heeft, ondanks het feit dat er een geringe schade is, een expert

2003/43 Mo

ingeschakeld. Deze heeft de schade opgenomen en hem is daarbij niet opgevallen dat het zou gaan om een onjuiste claim. Voor zover verzekeraar bekend, heeft klaagster verzekeraar nimmer gevraagd bij de schadevaststelling aanwezig te zijn. Verzekeraar heeft achteraf begrepen dat klaagster daarover het garagebedrijf heeft benaderd. Klaagster heeft haar stelling dat de auto van de tegenpartij vóór de aanrijding al beschadigd was, niet onderbouwd. Het enkelponeren van een dergelijke stelling is naar de mening van verzekeraar onvoldoende reden om de vordering van de tegenpartij af te wijzen of maar gedeeltelijk te vergoeden. Verzekeraar meent dat de door de tegenpartij ingediende claim voldoende is onderzocht.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft haar klacht na kennisneming van het verweer van verzekeraar gehandhaafd.

Het overleg met verzekeraar

Verzekeraar heeft de Raad medegedeeld dat het vaker voorkomt dat op een door partijen al getekend aanrijdingsformulier later nog toevoegingen worden vermeld, vooral als er tevoren al gediscussieerd is over de toedracht of (de omvang van) de schade. Verzekeraar heeft de informatie van klaagster niet aan de expert doorgegeven, omdat de expert altijd kritisch is. Voor deze zaak hoefde geen uitzondering te worden gemaakt. Op grond van de bevindingen van de expert is de omvang van de door de tegenpartij geleden schade voldoende aannemelijk geworden. Daar komt bij dat het hier ging om een WAM-schade. Aan klaagster is, aldus verzekeraar, niet medegedeeld dat zij de schade voor eigen rekening zou kunnen nemen.

Het oordeel van de Raad

1. Ingevolge de hiervoor onder Inleiding geciteerde artikelen van de verzekeringsvoorwaarden moet klaagster de regeling van een WA-schade overlaten aan verzekeraar. Voorts behoort het tot de beleidsvrijheid van verzekeraar dat hij zelfstandig beslist over de inhoud van de instructie aan de expert. Dit een en ander neemt echter niet weg dat een zorgvuldige uitvoering van de met klaagster gesloten verzekeringsovereenkomst meebrengt dat verzekeraar bij de afwikkeling van een schade rekening houdt met het belang dat klaagster heeft bij het behoud van haar no-claimkorting.
2. Verzekeraar heeft aan een expert opdracht gegeven de door de tegenpartij gemelde schade vast te stellen zonder deze expert op de hoogte te stellen van de lezing van klaagster met betrekking tot de schade aan de auto van de tegenpartij en van de omstandigheid dat de tegenpartij in een latere, afwijkende aangifte melding heeft gemaakt van een 'kras en deuk'.
3. Onder deze omstandigheden kan naar het oordeel van de Raad niet in redelijkheid ervan worden uitgegaan dat de expert, ook niet de professioneel kritische expert van verzekeraar, zich een afgewogen oordeel heeft kunnen vormen over de vraag of en in hoeverre de hem getoonde schade door de onderhavige aanrijding is veroorzaakt. Veeleer is aannemelijk te achten dat de onderhavige expertise beperkt is gebleven tot het enkel vaststellen van de omvang van de door de tegenpartij geclaimde aanrijdingsschade zonder dat daarbij rekening is gehouden met de voldoende gemotiveerde betwisting van de schade door klaagster.
4. Door de ten tijde van de aanrijding bestaande no-claimkorting van klaagster te verminderen zonder dat is komen vast te staan dat dit op goede grond is geschied, heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat de klacht

2003/43 Mo

gegrond is. De Raad verbindt hieraan de consequentie dat verzekeraar overgaat tot herstel van de no-claimkorting die klaagster genoot vóór de aanrijding op 2 april 2001. Voorts dient verzekeraar te vergoeden de door klaagster gestelde en door verzekeraar niet bestreden buitengerechtelijke kosten ten bedrage van € 700,-.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt aan dit oordeel de hiervoor onder 4. vermelde consequenties.

Aldus is beslist op 23 juni 2003 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. R. Cleton en Mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)