

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2006/083 Mo.T

in de klacht nr. 2005.4975 (158.05)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

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

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

### Inleiding

Klager heeft op 31 januari 2005 met zijn auto een geparkeerde auto aangereden. Hij heeft dit op donderdag 3 februari 2005 gemeld aan de tussenpersoon, via wie hij zijn auto tegen het w.a.-motorrijtuigrisico had verzekerd.

In zijn faxbericht van 3 februari 2005 aan de tussenpersoon heeft klager meegedeeld dat de schade aan de andere auto door een garagebedrijf geraamd is op € 608,- excl. BTW maar dat klager dat bedrag (veel) te hoog vindt, en dat de reparatie van deze auto bij het garagebedrijf gepland is op 10 februari 2005. In het faxbericht deelde klager verder mee dat hij slechts met de trekhaak tegen de voorbumper van de andere auto had getikt en het nummerbord had ingedeukt. In een nader faxbericht van 3 februari 2005 aan de tussenpersoon heeft klager vermeld dat aan deze auto na verwijdering van het nummerbord slechts een krasje geconstateerd was.

In faxberichten van vrijdag 4 februari 2005 heeft de tussenpersoon klager gewezen op de consequenties van het claimen van de schade voor de bonus-/malustrede. Voorts heeft hij klager meegedeeld dat hij de verzekeraar van klagers auto in kennis had gesteld van klagers stellingen en dat deze verzekeraar een expert had ingeschakeld om de schade aan de andere auto vast te stellen. Daarna heeft nog enige communicatie tussen klager en de tussenpersoon plaatsgehad omtrent de komende expertise.

In een brief van 15 april 2005 aan de Ombudsman Verzekeringen heeft de expert uiteengezet dat hij op 4 februari 2005 om 17.02 uur de opdracht tot schadevaststelling van de verzekeraar heeft ontvangen en dat de verzekeraar hem op 7 februari 2005 om een 'fysieke expertise' verzocht. Conform de opdracht van de verzekeraar heeft de expert met de eigenaar van de andere auto contact opgenomen en met hem een expertise op 10 februari 2005 bij het garagebedrijf afgesproken. Op de afgesproken tijd en plaats bleek echter dat de reparatie al had plaatsgehad. De expert heeft toen na onderzoek van de auto en de

2006/083 Mo.T

vervangen, maar nog voorhanden onderdelen de schade vastgesteld op een bedrag van €571,24 incl. BTW.

In een brief van 4 april 2005 aan de Ombudsman Verzekeringen heeft de verzekeraar van klagers auto uiteengezet dat hij direct na de ontvangst van een faxbericht van 4 februari 2005 van de tussenpersoon de expert heeft ingeschakeld. Uit het rapport van de expert blijkt dat de voorbumper in het midden is beschadigd en dat de schade zich grotendeels achter/onder de kentekenplaat bevindt. Uit foto's blijkt, aldus verzekeraar, dat de grille onder de kentekenplaat verbogen is; het garagebedrijf heeft de schade dus niet vergroot. De auto is all risks verzekerd bij een andere verzekeraar. De verzekeraar wacht nog op de claim van deze andere verzekeraar. De verzekeraar stelt niet te hebben geweten dat klager bij de expertise aanwezig had willen zijn.

#### De klacht

Direct al na de schademelding presenteerde de tussenpersoon zich als schadedeskundige, met opmerkingen als 'ook een klein tikje tegen de bumper kan (lak)schade veroorzaken ter waarde van zo'n €600,-'. Hiermee gaf hij toen al te kennen geen waarde te hechten aan het vermoeden van klager dat van substantiële schade geen sprake kon zijn. De tussenpersoon gaf er ook blijk van dat een efficiënte administratieve verwerking ten behoeve van de verzekeraars prevaleert boven het belang van klager niet aansprakelijk te worden gehouden voor een te hoog schadebedrag. Duidelijk gaf klager aan dat hij vermoedt dat het door het garagebedrijf opgevoerde schadebedrag veel te hoog is en dat de tussenpersoon niet zomaar mag uitgaan van de juistheid van dat bedrag. Klager heeft de tussenpersoon herhaaldelijk verzocht om spoedige inschakeling van een onafhankelijke deskundige, gelet op de afspraak van de wederpartij met het garagebedrijf om de auto te repareren. Bovendien heeft klager erop gewezen dat hij niet aansprakelijk is omdat de andere auto was geparkeerd waar dat niet mocht en zodanig dat hij zijn parkeerplaats vrijwel niet kon verlaten zonder deze auto aan te tikken.

De tussenpersoon trok zich echter niets aan van klager en liet geen misverstand bestaan over zijn voornemen om serieuze financiële gevolgen voor klager in het leven te roepen. De tussenpersoon repte met geen woord van het bewijsmateriaal (de foto's). Het ging er bij hem niet in dat er alle reden was om eerst duidelijkheid te verkrijgen over de aansprakelijkheidsvraag. Volgens de tussenpersoon werden alle schades tot €1.000,- door de verzekeraar op dezelfde administratieve wijze afgedaan door zonder meer te betalen. Om geen twijfel te laten bestaan over de ernst van het vermoeden van oplichting door het garagebedrijf wat betreft het opgevoerde schadebedrag deed klager aangifte bij de politie.

Nadat klager zich op 4 februari 2005 bij de tussenpersoon had beklagd, zegde deze eindelijk toe dat een expert zou worden ingeschakeld om de schade aan de andere auto vast te stellen. Klager heeft toen de tussenpersoon verzocht om op de hoogte te worden gesteld van de inschakeling van de expert, in het bijzonder van zijn hoedanigheid, zijn opdracht en het tijdstip van de taxatie.

De tussenpersoon deelde terstond mee dat hij met de verzekeraar contact had gehad 'inzake welk expertisebureau is ingeschakeld' en zegde toe dat klager bij de schadetaxatie aanwezig mag zijn. Op de door klager ingediende klacht is de

2006/083 Mo.T

tussenpersoon, ondanks de langdurige zakelijke relatie met klager, na zoveel misstanden niet met een probleemoverstijgende oplossing gekomen, althans niet met excuses die aanleiding zouden kunnen zijn om de klacht in te trekken. Klager heeft zijn teleurstelling aan de tussenpersoon kenbaar gemaakt.

De tussenpersoon herhaalde wederom dat efficiencyoverwegingen van de verzekeraars bepalen hoe een schade wordt afgehandeld. Hij ging wederom voorbij aan hetgeen klager al vele malen had aangevoerd met betrekking tot de schadesom en de aansprakelijkheid.

Later is klager gebleken dat de andere auto al was 'gerepareerd', door het garagebedrijf dat de door klager bestreden schadetaxatie had opgesteld, zulks hoewel klager was toegezegd dat hij bij de taxatie door de expert aanwezig mocht zijn.

Op 19 februari 2005 ontving klager van de tussenpersoon een brief met als bijlage een rapport van de expert. De tussenpersoon stelt dat de schade is opgenomen door 'een onafhankelijke expert'. Het rapport is echter een kopie van een onvolledig faxbericht en is, tegen alle afspraken in, zeer waarschijnlijk via vrijwel volledig geautomatiseerde weg tot stand gekomen, zonder dat de expert voorafgaande aan de reparatie ter plaatse de schade aan de auto had getaxeerd.

Omdat klager alle reden heeft om aan te nemen dat de tussenpersoon niet, zoals hij beweert, tijdig een onafhankelijke expert heeft ingeschakeld en klager alle vertrouwen in de tussenpersoon heeft verloren, besloot hij, alvorens de tussenpersoon hiermee te confronteren, hem eerst te vragen waarom hij niet door hem tijdig op de hoogte was gesteld. Het uitblijven van een reactie daarop bevestigt het vermoeden dat geen onafhankelijke deskundige is ingeschakeld.

Wederom bleek bij de tussenpersoon de benodigde persoon afwezig te zijn. Opmerkelijk is dat van foto's geen sprake is in het expertiserapport. Daarin staat immers 'foto: geen'. Hierdoor werd direct klagers vermoeden bevestigd dat geen onafhankelijke deskundige is ingeschakeld, maar dat de verzekeraar alles heeft overgelaten aan het garagebedrijf. De door de tussenpersoon genoemde foto's zijn waarschijnlijk afkomstig van dat bedrijf en niet van de expert, mede gezien de uitlatingen van de wederpartij.

Van het garagebedrijf heeft klager vernomen dat inderdaad dat bedrijf foto's heeft gemaakt en dat aldaar niet een onafhankelijke deskundige de schade heeft getaxeerd.

Overwegende dat:

1. de tussenpersoon aan klager heeft toegezegd en hierin thans nog persisteert dat, mede naar aanleiding van een aangetoond redelijk vermoeden van oplichting door de oorspronkelijke taxateur/beoogd reparateur/belanghebbende, de schade aan de andere auto zou worden vastgesteld door een onafhankelijke deskundige;
  2. het expertiserapport vermeldt dat het expertiseadres het garagebedrijf is (= reparateur/belanghebbende);
  3. het garagebedrijf heeft bevestigd dat bij dat bedrijf geen onafhankelijke deskundige voorafgaande aan de reparatie de schade heeft getaxeerd;
- en met in achtneming van de overige correspondentie en bewijsstukken, stelt klager dat de tussenpersoon 'middels bediening van listige kunstgrepen en een samenweefsel van verdichtsels willens en wetens heeft toegewerkt naar een zodanige situatie waarin klager zou komen te verkeren in bewijsnood, waarna

2006/083 Mo.T

beklaagde zijn vooropgezette plan ten uitvoer kon brengen, bestaande uit de afhandeling van een schademelding volgens louter zijn termen, met als door beklagde in zijn correspondentie aangegeven doel de uiteindelijke financiële gevolgen op klager af te wentelen'.

#### Het standpunt van de tussenpersoon

De tegenpartij van klager is all risks verzekerd. Volgens afspraken in de branche zal de schade eerst op de eigen verzekering van de tegenpartij afgewikkeld worden (dit versnelt de uitkering, omdat men niet hoeft te wachten op de tegenpartij en/of de maatschappij van de tegenpartij). Daarna wordt de schade verhaald op de verzekeraar van klager. De tussenpersoon mag en moet erop vertrouwen dat de tegenassuradeur, de schadehersteller en de eventuele expert niet frauderen.

De ervaring is dat veel verzekerden in eerste instantie denken dat een schade gering is en dat achteraf het schadebedrag tegenvalt.

In zijn eerste bericht aan de tussenpersoon meldde klager al een ongeval met schade. De tussenpersoon heeft telefonisch de verzekeraar van klager om expertise verzocht voor de andere auto. Gezien het geschatte schadebedrag, € 608,- excl. BTW, weigerde deze dit, mede wegens de eraan verbonden kosten.

Klager heeft met een deskundige 's avonds, dus bij kunstlicht, de schade aan de andere auto bekeken. Bij kunstlicht is een schade veel slechter waarneembaar. De deskundige bleek later klagers buurman te zijn, die geen schade-expert is.

Klager heeft getekend voor de door hem veroorzaakte schade van 31 januari 2005. Hij heeft enkele malen verklaard dat er schade was, al was deze gering (een klein deukje/een kras). De tussenpersoon heeft meermalen klager trachten uit te leggen dat verkeerd parkeren door de tegenpartij geen invloed heeft op de aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid is buiten kijf. Overigens had klager het uitsluitend over de hoogte van de schade van de tegenpartij.

De hoogte van deze schade is vastgesteld door een onafhankelijke expert. Een goede foto maken van een glimmend object, waardoor de gehele schade goed zichtbaar is, is moeilijk. Ook is niet alle schade altijd direct zichtbaar.

De tussenpersoon heeft aan klager de gevolgen van het claimen van de schade voor de bonus-/maluskorting aangegeven. De tussenpersoon kan niet aansprakelijk gesteld worden voor een schade die klager zelf veroorzaakt. De verzekeraar bepaalt hoe een schade wordt afgewikkeld. De tussenpersoon heeft aan klager slechts een voorbeeld daarvan gegeven. Elke WA-uitkering heeft gevolgen voor de bonus-/maluskorting. Afhankelijk van de hoogte van de schade en de premiegevolgen adviseert de tussenpersoon om een schade wel of niet voor eigen rekening te nemen. Aan de verzekerde is uiteindelijk de keuze. De tegenpartij moet de omvang van zijn schade op de gebruikelijke wijze aantonen.

Klager is aansprakelijk. Zijn klacht is onterecht. De tussenpersoon heeft hem zo duidelijk mogelijk proberen uit te leggen hoe een schade normaliter afgewikkeld wordt. Buiten de normale procedures om heeft de tussenpersoon de verzekeraar bereid gevonden om een onafhankelijke expert in te schakelen. De tussenpersoon heeft voor klager zijn uiterste best gedaan en heeft geen steken laten vallen. Het al dan niet aanwezig zijn van klager bij de expertise heeft uiteraard geen invloed gehad op de schadevaststelling door de expert. Het moment van

2006/083 Mo.T

schadevaststelling is niet door de tussenpersoon te beïnvloeden en is een afspraak tussen het schadeherstelbedrijf, het expertisebureau en de benadeelde.

De tussenpersoon heeft achteraf begrepen dat klager excuses van hem wenste. Na ontvangst van de klacht heeft hij klager dezelfde dag nog teruggebeld en zijn voice-mail ingesproken. Hij wilde aan klager nogmaals de procedure uitleggen zoals die in de onderhavige schade plaatsvindt. Aan klager heeft hij toen ook doorgegeven dat de expert op 10 februari 2005 naar de auto zou kijken. Klager lijkt echter op geen enkele manier tevreden gesteld te kunnen worden.

Het rapport van de expert is compleet aangeleverd, maar de bijlagen (de foto's) ontbraken. Het expertiserapport spreekt voor zich. Het vermeldt dat vier foto's als bijlage zijn bijgevoegd. De tussenpersoon heeft direct aan klager meegedeeld dat de foto's per mail beschikbaar zouden zijn. De tussenpersoon heeft deze later ontvangen en doorgezonden aan klager. Van het garagebedrijf heeft de tussenpersoon vernomen dat de expert inderdaad de auto heeft gezien.

De tussenpersoon is van mening dat hij de kwestie correct heeft behandeld.

#### Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van de tussenpersoon, zijn klacht gehandhaafd en nader toegelicht. Klager merkt nog op dat hij voor de keuze stond tussen hetzij zijn no claim te verliezen hetzij uit eigen portemonnee de schade te betalen. Dat elke schade dezelfde consequenties heeft voor de bonus-/maluskorting doet er dus niet toe. Klager probeerde de tussenpersoon ervan te overtuigen dat de reële schade minder was (en het reparatiebedrag lager was) dan door het garagebedrijf werd voorgesteld. De tussenpersoon vond echter kennelijk dat de wederpartij het schadebedrag 'op gebruikelijke wijze' had aangetoond. Klager heeft de tussenpersoon duidelijk proberen te maken dat er niets gebruikelijks is aan de wijze waarop het garagebedrijf tot zijn schadebedrag is gekomen. De tussenpersoon wilde echter niet afwijken van het hem bekende pad en deed dat pas na interventie door klager via het door hem gedreven juridisch adviesbureau. Bovendien had de tussenpersoon toegezegd dat klager bij de expertise aanwezig mocht zijn. Doordat klager bij de expertise niet aanwezig was, had het garagebedrijf alle gelegenheid om de vervangen maar nog aanwezige onderdelen te manipuleren en moest de expert volledig afgaan op de door dit bedrijf verstrekte gegevens. Klager verkeert nu in bewijsnood en zijn bonus-/maluskorting is verlaagd.

#### Het overleg met de tussenpersoon

Ter zitting is de klacht met de tussenpersoon besproken. Deze heeft daarbij uiteengezet dat hij op 4 februari 2005 aan de verzekeraar heeft doorgegeven dat klager bij de expertise aanwezig wilde zijn en van hem direct al heeft vernomen dat de expertise op 10 februari 2005 zou plaatsvinden. De tussenpersoon heeft dat op 4 februari 2005 nog aan klager doorgegeven.

#### Het oordeel van de Raad

1. De Raad kan feiten waaromtrent partijen van mening verschillen en ten aanzien waarvan doorslaggevend bewijs ontbreekt, niet bindend voor partijen vaststellen. De Raad kan daarom niet bindend voor partijen vaststellen of de tussenpersoon tijdig aan de verzekeraar heeft meegedeeld dat klager bij de expertise aanwezig wilde zijn en evenmin of de tussenpersoon tijdig aan klager heeft meegedeeld dat deze expertise op 10 februari

2006/083 Mo.T

2005 zou plaatsvinden. Doch ook als de tussenpersoon deze mededelingen niet zou hebben gedaan, had klager er rekening mee moeten houden dat, omdat - naar klager reeds op 3 februari 2005 wist - de reparatie van de auto bij het garagebedrijf gepland stond op 10 februari 2005, de expertise aldaar eveneens op die datum zou plaatsvinden, en had klager desgewenst nog tijdig navraag daaromtrent kunnen doen.

2. Voor het overige is de Raad niet gebleken dat de tussenpersoon ter zake van de afwikkeling van de onderhavige schade is tekortgeschoten. De tussenpersoon heeft klager herhaaldelijk omstandig uitgelegd hoe deze schade naar zijn verwachting zou worden afgewikkeld en wat de gevolgen voor de door klager genoten premiekorting zouden kunnen zijn, en heeft voorts bewerkstelligd dat klagers motorrijtuigverzekeraar, ondanks het niet hoge bedrag van de geraamde herstelkosten van de andere auto, toch een expert heeft ingeschakeld om de schade aan die auto vast te stellen. Geenszins is de Raad dan ook gebleken dat, zoals klager stelt, de tussenpersoon 'middels bediening van listige kunstgrepen en een samenweefsel van verdichtsels willens en wetens heeft toegewerkt naar een zodanige situatie waarin klager zou komen te verkeren in bewijsnood, waarna beklaagde zijn vooropgezette plan ten uitvoer kon brengen, bestaande uit de afhandeling van een schademelding volgens louter zijn termen, met als door beklaagde in zijn correspondentie aangegeven doel de uiteindelijke financiële gevolgen op klager af te wentelen'. Het oordeel van de Raad moet dan ook luiden dat de tussenpersoon te dezen de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad.

#### De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 18 december 2006 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. P.A. Offers, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)