

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-424 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 5 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Reaal Schadeverzekeringen N.V., handelende onder de naam Zelf, gevestigd te Alkmaar,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 september 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument is met haar VW-personenauto betrokken geweest bij een aanrijding met een Dacia personenauto. Beide bestuurders hebben een aanrijdingsformulier ondertekend, waarop bij 'Toedracht' onder A [wederpartij van Consument] het vakje nr. 9 ('reed in dezelfde richting en op een andere rijstrook') is aangekruist en onder B [Consument] het vakje nr. 10 ('veranderde van rijstrook'). Volgens de situatieschets reed Consument vanaf een busbaan de links daarvan gelegen rijstrook op en kwam daarbij in botsing met de auto van de wederpartij. Drie getuigen, medeinzittenden van de auto van de wederpartij van Consument, verklaarden dat Consument uitweek naar rechts, snelheid minderde en op de busbaan ging rijden. Tijdens het passeren ging de auto van Consument ineens naar links, van de busbaan terug naar de rijstrook, waardoor de aanrijding ontstond. Beide betrokken w.a.-verzekeraars hebben afgesproken een quick-scan te laten uitvoeren door een verkeersongevallendeskundige. Verzekeraar had toegezegd dat de schade en kosten van Consument zouden worden vergoed als uit de quick-scan duidelijk zou blijken dat de verzekerde van Verzekeraar aansprakelijk is voor het ontstaan van de aanrijding. In het eerste rapport was de deskundige ervan uitgegaan dat de Dacia naar rechts reed, maar hij nam ten onrechte aan, dat er sprake was geweest van een tweede botscontact. Bij herbeoordeling is als uitgangspunt genomen dat de VW naar links tegen de Dacia reed. Verzekeraar heeft op basis daarvan de schadeclaim van Consument terecht en op juiste gronden afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- De door de gemachtigde van Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 31 maart 2016 en 7 april 2016;
- de repliek van de gemachtigde van Consument d.d. 12 april 2016;
- de dupliek van Verzekeraar d.d. 28 april 2016;
- de reactie daarop van de gemachtigde van Consument d.d. 20 en 27 mei 2016;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 juli 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument is als bestuurster van een Volkswagen Polo personenauto (hierna VW) op 29 december 2014 betrokken geweest bij een aanrijding met een Dacia personenauto, waarvoor bij Verzekeraar een verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid (conform het bepaalde in de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen) was gesloten. Consument was bij Allianz verzekerd tegen aansprakelijkheid. Beide bestuurders hebben een aanrijdingsformulier ondertekend, waarop, voor zover van belang, de volgende gegevens zijn vermeld:

12. Toedracht

Onder A [wederpartij van Consument] is het vakje nr. 9 ('reed in dezelfde richting en op een andere rijstrook') aangekruist. Onder B [Consument] is het vakje nr. 10 ('veranderde van rijstrook') aangekruist.

Volgens de situatieschets reed Consument vanaf een busbaan de links daarvan gelegen rijstrook op en kwam daarbij in botsing met de auto van de wederpartij.

Onder punt 10 ('Geef met een pijl de plaats aan waar het voertuig het eerst werd geraakt') is bij het voertuig van Consument een pijl gezet in de richting van de linker voorzijde van de auto; de pijl bij het voertuig van de wederpartij wijst naar de rechter zijkant ter hoogte van het rechter achterportier.

- 2.2. Drie getuigen, mede-inzittenden van de auto van de wederpartij van Consument, verklaarden dat Consument uitweek naar rechts, snelheid minderde en op de busbaan ging rijden. Tijdens het passeren ging de auto van Consument ineens naar links, van de busbaan terug naar de rijstrook, waardoor de aanrijding ontstond.
- 2.3. De assurantietussenpersoon van Consument heeft Verzekeraar aansprakelijk gesteld voor de schade van Consument omdat de schade zou zijn ontstaan doordat de wederpartij van Consument van rijstrook wisselde naar de rijstrook waar Consument reed. In de schets op het aanrijdingsformulier zou niet de feitelijke situatie zijn weergegeven. Verzekeraar heeft de schadeclaim met verwijzing naar het aanrijdings-formulier en de verklaringen van de eigen verzekerde en de getuigen afgewezen.
- 2.4. Voor de vaststelling van de omvang van de schade aan de Dacia heeft Allianz een expertisebureau ingeschakeld. De expert van dit bureau heeft in een aanvullend rapport d.d. 9 juli 2015 een vraag naar de inrijdhoek als volgt beantwoord: *'Helaas kan ik dat niet vaststellen, maar gezien schadebeeld zouden beide beweringen waar kunnen zijn. De schade loopt van voor naar achter.'*
- 2.5. Beide betrokken verzekeraars hebben afgesproken een quick-scan te laten uitvoeren, waarbij Verzekeraar de toezegging heeft gedaan de schade en kosten voor zijn rekening te nemen als uit het onderzoek zou blijken dat zijn verzekerde aansprakelijk is voor het ontstaan van de aanrijding.

De wederpartij van Consument heeft Allianz vervolgens laten weten dat hij geen medewerking wenste te verlenen aan de quick-scan in verband met de keuze van de aanvankelijk door de tussenpersoon van Consument voorgestelde drie deskundigen. Vervolgens heeft Allianz een voertuig-deskundige/ongevallendeskundige verbonden aan het expertisebureau [X] ingeschakeld.

In diens rapport d.d. 18 augustus 2015 is de voorgelegde onderzoeksvraag 'Kan aan de hand van de schaden worden uitgemaakt welke lezing door de schadekenmerken wordt bevestigd?' als volgt beantwoord:

'Vanuit de schade aan de voertuigen is het volgende scenario uit de schadebeelden af te lezen. De Dacia moet een scheefstand hebben gehad naar rechts (als bij het wisselen bij lage snelheid van linkerrijstrook naar rechterrijstrook) toen de VW er tegen botste. Zo ontstond een bots-contact van de linker voorzijde van de VW met de rechter achter zijkant van de Dacia. De snelheid van de VW was daarbij groter dan van de Dacia om twee redenen.

- 1. De snelheid van de Dacia die naar rechts reed ontbond feitelijk in twee richtingen, in de lengte richting van de weg en in de dwarsrichting van de weg, de snelheid in de lengte richting van de weg nam daardoor af.*
- 2. De snelheid van de VW was groter.*

Als gevolg van de botsing van de linker voorzijde van de VW met de rechter achter zijkant van de Dacia stootte de voorzijde van de VW naar rechts. De Dacia, die naar rechts reed zorgde er daarbij voor dat een 2^e botscontact met de linker achter zijde van de VW en de rechterachterzijde van de Dacia kon ontstaan. Dit zelfde verloop kon niet veroorzaakt worden indien de Dacia rechtdoor reed'.

Vanuit de plaats waar de voertuigen tot stilstand zijn gebracht kan worden afgeleid, dat de aanrijding tientallen meters daarvoor, dus nabij de plaats waar de linkerrijstrook ophoudt, moet hebben plaatsgevonden.

- 2.6. Op 25 november 2015 heeft de onderzoeker een aanvullend rapport uitgebracht met de volgende beantwoording van de onderzoeksvraag:

'Vanuit de schade aan de voertuigen is het volgende scenario uit de schadebeelden af te lezen. De VW moet een scheefstand hebben gehad naar links (als bij het wisselen bij lage snelheid van rechterrijstrook naar linkerrijstrook) toen deze tegen de Dacia botste. Zo ontstond een botscontact van de linker voorzijde van de VW met de rechter achter zijkant van de Dacia. De snelheid van de VW was daarbij groter dan van de Dacia. In de schade aan de Dacia is zichtbaar dat deze van achter naar voren werd veroorzaakt. Aan de schade aan de VW [is] te herkennen dat deze van voor naar achter werd veroorzaakt voor wat betreft de schade aan de uiterste linker voorzijde. De schade aan het linker voor- spatscherm boven het linker voorwiel toont dat dit naar binnen werd gedrukt als gevolg van het vervolg contact van de VW met de Dacia.

Als gevolg van de botsing van de linker voorzijde van de VW met de rechter achter zijkant van de Dacia stootte de voorzijde van de VW iets naar rechts en kwam deze iets meer parallel aan de Dacia te rijden. Bij dit laatste contact werd het spatscherm naar binnen gedrukt. Vanuit de plaats waar de voertuigen tot stilstand zijn gebracht kan worden afgeleid, dat de aanrijding tientallen meters daarvoor, dus nabij de plaats waar de linkerrijstrook ophoudt, moet hebben plaatsgevonden.

Omdat de schade aan de linker achter zijkant van de VW niet bij dit voorval werd veroorzaakt, past een ander dan het hierboven beschreven scenario niet. Een 2e contact tussen de voertuigen is dan ook niet aannemelijk en werd ook door de betrokkenen niet gemeld.

Op 23 november 2015 ontvingen wij een email met de volgende opdracht.

De Volkswagen Polo stelt op het schadeformulier enkel schade aan de wielkast te hebben, er wordt niet gesproken over schade aan het linker achterportier.

Wilt u uw rapport aan de hand van deze Informatie en de reactie van de tegenpartij het ongeval nogmaals uitvoeren?

De schade past niet bij het naar rechts komen van de Dacia en op die wijze een botsing tegen de VW te veroorzaken.

Uit de herbeoordeling van deze zaak is naar voren gekomen, dat de schade aan de VW en de Dacia past bij een scenario waarbij de VW sneller reed dan de Dacia en de VW naar links tegen de Dacia is gereden.'

- 2.7. Op 18 januari 2016 heeft de onderzoeker een aanvullende rapportage met de volgende toelichting verstrekt:

'Naar aanleiding van de mailwisseling tussen de heer [naam] (belangenbehartiger van Consument) en [naam expertisebureau] zal ik verduidelijken hoe ik tot mijn standpunt gekomen ben.

In de eerste rapportage werd een scenario gevonden waarbij de schade links achter aan de VW Polo kon ontstaan. Aangezien die schade oude schade was, hetgeen niet werd onderkend, moest dat vervallen. Automatisch moest dat scenario dus vervallen.

Er zijn drie kenmerken die een botsing van de VW aan de Dacia Logan aanwijzen als van achter naar voren. Deze zijn in de afbeeldingen hieronder aangeduid met een gele cirkel, een blauwe rechthoek en een roze rechthoek.

De blauwe geeft samen met de roze aan dat het spatscherm naar binnen werd gestoten en daarbij de rand van het portier binnenwaarts werd verbogen. De portierrand met onderliggende constructie als steun boog naar binnen, terwijl de onderliggende constructie met de grotere sterkte stand hield. Dat leidde tot uit elkaar drukken van de voertuigen omdat verder indrukken bij de heersende bots-kracht op dat moment niet mogelijk was.

De gele geeft aan dat het vlak van het portier naar binnen werd gedrukt met een stoot die ontstaat doordat de kracht op de rand van het portier oplopend uiteindelijk leidde tot het uit elkaar drukken van beide voertuigen gevolgd door het daarna direct weer naar elkaar toekomen. Bij het herhaald contact zal de frictie op de stootstrip en de plaat zelf een voorwaartse deformatie veroorzaken die leidt tot de vouw tot aan de gele cirkel.

Deze uitleg geeft ook een verklaring voor het feit dat het portier net achter de stootstrip geen duidelijk lak-verpulverend contactspoor laat zien.

Vandaar dat uit de herbeoordeling van deze zaak is naar voren gekomen, dat de schade aan de VW en de Dacia past bij een scenario waarbij de VW sneller reed dan de Dacia en de VW naar links tegen de Dacia is gereden.'

- 2.8. Verzekeraar heeft in een brief aan de tussenpersoon van Consument d.d. 21 januari 2016 de claim opnieuw afgewezen. In die brief is onder andere het volgende vermeld:
‘Tot op heden ligt er geen enkel bewijs dat onze klant heeft bijgedragen aan het ontstaan van de aanrijding. Gezien de reeds verstreken tijd mag ik er vanuit gaan dat dit ook niet meer boven tafel zal komen. Wanneer u er desondanks het zeer geringe financiële belang, gebrek aan bewijs en de aanzienlijke kosten toch voor kiest de gang naar de tuchtraad en/of de rechter te maken zal Zelf voor verdediging van haar standpunt zorgdragen en haar kosten inbrengen.’
- 2.9. Allianz heeft de schade van de wederpartij van Consument op 22 januari 2016 volledig vergoed.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument is van mening dat Verzekeraar de gemaakte afspraken over de vaststelling van de aansprakelijkheid voor de schade die uit de aanrijding is voortgevloeid niet nakomt. Zij vordert dat Verzekeraar alsnog de schade aan de auto vergoedt, een bedrag van €1.600,00, vermeerderd met de buitengerechtelijke kosten ex artikel 6:96 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).

Grondslagen

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Er was een afspraak gemaakt om het geschil over de aansprakelijkheid op te lossen door middel van een bindend onderzoek. Beide partijen zouden zich houden aan de uitkomst van het onderzoek door expertisebureau X. De uitslag was in het voordeel van Consument, zodat Verzekeraar de schade moet betalen.
 - In de brief van Verzekeraar d.d. 21 januari 2016 wordt bedreigd met terugvordering van kosten als Consument zou gaan procederen. Hiermee is sprake van ongeoorloofde pressie op een particulier.

Verweer van Verzekeraar

- 3.3. De Verzekeraar heeft kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Allianz had (telefonisch) voorgesteld een quick-scan van de aanrijding te laten uitvoeren, waarbij Verzekeraar heeft toegezegd de schade en de kosten voor zijn rekening te zullen nemen indien daaruit zou blijken dat de verzekerde van Verzekeraar aansprakelijk is voor het ontstaan van de aanrijding. Verzekeraar heeft zich niet zondermeer vooraf aan de conclusie van de expert geconformeerd, maar zou de schade en kosten betalen wanneer de expert onomstotelijk bewijs zou vinden van de aansprakelijkheid aan de zijde van de verzekerde van Verzekeraar. De expert heeft zijn eerste quick-scan uitgevoerd op basis van een incompleet dossier, waarbij hoor noch wederhoor van de verzekerde van Verzekeraar heeft plaatsgevonden en waardoor de basis noodzakelijk voor het uitvoeren van een quick-scan niet aanwezig was.
 - De opmerking in de laatste alinea van de brief van 21 januari 2016 is alles behalve een dreigement, maar slechts een bevestiging dat Verzekeraar principieel voor verdediging zal blijven zorgdragen en daarbij de kosten voor lief neemt.

4. Beoordeling

- 4.1. De klacht van Consument betreft primair de vraag of Verzekeraar bij de behandeling van de claim wegens schade door de aanrijding in strijd heeft gehandeld met de gemaakte afspraak over de vaststelling van de aansprakelijkheid. Over de inhoud en strekking van de (telefonisch) gemaakte afspraak tussen medewerkers van Allianz en Verzekeraar bestaat verschil van inzicht. Volgens de gemachtigde van Consument was afgesproken dat het geschil over de aansprakelijkheid zou worden beslecht door een bindend advies van een externe deskundige, een verkeersongevallenanalist verbonden aan expertisebureau X. Volgens Verzekeraar is toegezegd dat de schade en kosten van Consument zouden worden vergoed als uit de quick-scan duidelijk zou blijken dat de verzekerde van Verzekeraar aansprakelijk is voor het ontstaan van de aanrijding.
- In het eerste rapport van de deskundige staat vermeld dat op grond van het schade-beeld aan beide voertuigen de Dacia een scheefstand moet hebben gehad naar rechts toen de VW er tegen botste. Zo ontstond een botscontact van de linker voorzijde van de VW met de rechter achter zijkant van de Dacia. Als gevolg van deze botsing stootte de voorzijde van de VW naar rechts. De Dacia, die naar rechts reed, zorgde er daarbij voor dat een 2^e botscontact met de linker achterzijde van de VW en de rechterachterzijde van de Dacia kon ontstaan.
- In zijn rapport van 18 januari 2016 heeft de deskundige toegelicht dat hij in de eerste rapportage een scenario had gevonden waarbij de schade links achter aan de VW Polo kon ontstaan. Aangezien die schade oude schade was, hetgeen door hem niet werd onderkend, moest dat scenario vervallen. Uit de herbeoordeling is naar voren gekomen, dat de schade aan de VW en de Dacia past bij een scenario waarbij de VW sneller reed dan de Dacia en de VW naar links tegen de Dacia is gereden.
- 4.2. Voorop staat dat het op de weg van Consument ligt om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting ook om te bewijzen, dat Verzekeraar in strijd heeft gehandeld met de gemaakte afspraak en - indien dat het geval is - dat hij daardoor schade heeft geleden. Het is ook aan Consument om die schade met voldoende concrete gegevens te onderbouwen.
- 4.3. Consument en haar gemachtigde hebben steeds als toedracht weergegeven dat de wederpartij bij het wisselen van rijstrook de aanrijding veroorzaakte. Dat is in tegenspraak met de toedracht die is weergegeven op het aanrijdingsformulier en door een drietal getuigen. Ook de externe deskundige heeft in zijn laatste rapport als conclusie vermeld dat de VW naar links tegen de Dacia is gereden.
- 4.4. Op grond van de ter beschikking staande gegevens komt de Commissie tot de conclusie dat Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument aansprakelijk is voor de schade die uit de aanrijding is voortgevloeid en schadevergoeding heeft kunnen weigeren.

Consument heeft niet kunnen aantonen dat Verzekeraar de toezegging heeft gedaan dat de schade alsnog zou worden vergoed als de externe deskundige bij zijn eerste quick-scan tot een conclusie zou komen waaruit de aansprakelijkheid van de wederpartij van Consument zou kunnen worden afgeleid. De externe deskundige heeft toegelicht dat hij bij zijn eerste beoordeling ten onrechte was uitgegaan van een tweede botscontact. Deze omstandigheid leidde tot een andere conclusie. Verzekeraar heeft op basis daarvan de schadeclaim van Consument terecht en op juiste gronden kunnen blijven afwijzen.

- 4.5. In zijn brief aan de tussenpersoon van Consument d.d. 21 januari 2016 heeft Verzekeraar meegedeeld dat hij zijn standpunt ook zou blijven verdedigen in eventuele procedures bij de Tuchtraad en/of de rechter en daarbij zijn kosten zou inbrengen. De Commissie is van oordeel dat met deze mededeling geen sprake is van een ongeoorloofde pressie op Consument om haar vermeende vordering jegens Verzekeraar te laten rusten. Het instellen van een vordering wegens kosten van rechtsbijstand in een gerechtelijke procedure is immers gebruikelijk en wordt in de regel beoordeeld met toepassing van het zgn. Liquidatietarief. Voor een procedure bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) geldt evenwel dat deze zich niet leent voor toekenning van een kostenvergoeding aan de verzekeraar die in deze procedure is betrokken.
- 4.6. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen. Al hetgeen Consument verder nog aan zijn vordering ten grondslag heeft gelegd, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.]

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.