

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-108  
(P.A. Offers, voorzitter, mr. drs. S.F. Merwijk en mr. dr. S.O.H. Bakkerus (leden) en  
mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 december 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, h.o.d.n. OHRA Schade,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 10 februari 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument is in het buitenland bij een aanrijding met meerdere tegenpartijen betrokken geraakt. Als schadeveroorzakende partij heeft Consument, bijgestaan door een advocaat, de benadeelden schadeloos gesteld. Consument heeft hierop een beroep op de dekking van zijn autoverzekering gedaan. Verzekeraar wenste met Consument een persoonlijk gesprek te voeren alvorens een uitkering toe te kennen. Consument heeft de aanvullende vragen van Verzekeraar beantwoord en betwist de noodzaak van een persoonlijk gesprek. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar de claim op de autoverzekering terecht heeft afgewezen. Nu Verzekeraar niet binnen de gestelde termijn de stellingen en de vordering van Consument heeft weersproken, zal de vordering van Consument worden toegewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van de gemachtigde van Consument met bijlagen;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 8 augustus 2016 met bijlage.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering gesloten. In de van toepassing zijnde Polisvoorwaarden Autoverzekering (model AUNI311) is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

**“Algemene voorwaarden Autoverzekering**

**Artikel 5**

**Welke verplichtingen heeft u bij schade?**

*Bij een schade heeft u een aantal verplichtingen*

*(...)*

5. We vragen u in deze gevallen om mee te werken:

1. Wij worden aansprakelijk gesteld voor schade waarbij uw auto (mogelijk) betrokken is.

(...)

9. U moet onze aanwijzingen opvolgen, of de aanwijzingen van personen die wij ingeschakeld hebben (bijvoorbeeld deskundigen).

Het is belangrijk dat u deze verplichtingen nakomt. Komt u deze verplichtingen niet na en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan het gevolg zijn dat wij de schade niet aan u vergoeden, of maar voor een deel.

(...)

#### **Artikel 20**

**Welke wijzigingen geeft u aan ons door?**

(...)

Geef u de volgende wijzigingen of omstandigheden meteen aan ons door:

(...)

2. U gaat uw auto langer dan drie maanden aaneengesloten in het buitenland gebruiken.

(...)

Wij mogen dan meteen de voorwaarden en de premie aanpassen aan de nieuwe situatie.

(...)

#### **Bijzondere voorwaarden Autoverzekering**

#### **Artikel 27**

#### **Module Wettelijke Aansprakelijkheid**

#### **27.1 Waarvoor bent u verzekerd?**

U bent verzekerd als u aansprakelijk bent voor schade aan personen of zaken die veroorzaakt is met of door:

1. uw auto

2. (...)"

- 2.2 Op 24 januari 2014 is Consument als bestuurder van zijn motorrijtuig bij een verkeersongeval in [plaats], [land] met drie tegenpartijen betrokken geraakt. Consument heeft zich hierop tot de heer [Naam Advocaat], advocaat te [plaats 2], [land] (verder te noemen 'de Advocaat') gewend om zijn belangen te behartigen.
- 2.3 Op 31 januari 2014 heeft Consument met de drie tegenpartijen een regeling getroffen. In de overeenkomsten is opgenomen dat Consument de drie partijen respectievelijk MKD 1.000.000,00 (€ 16.315,00), MKD 1.000.000,00 (€ 16.315,00) en MKD 1.500.000,00 (€ 24.470,00) zou vergoeden 'als immateriële schadevergoeding voor de lichamelijke letsels, het meedragen van psychische pijn, angst en stress' die elke benadeelde heeft opgelopen als gevolg van het verkeersongeval dat door Consument is veroorzaakt. De tegenpartijen hebben op hun beurt verklaard volledig afstand te zullen doen van deelname in de strafrechtelijke procedure tegen Consument.
- 2.4 Bij beschikking van 31 januari 2014 heeft het Openbaar Ministerie te [plaats], [land] Consument de strafrechtelijke vervolging opgeschort. Voorwaarde hiervoor was dat Consument een bedrag van MKD 9.000,00 aan een liefdadigheidsorganisatie zou doneren.

- 2.5 De Advocaat heeft Consument op 14 februari 2014 een nota van € 1.300,00 toegezonden betreffende de volgende verrichte diensten:

**Specificatie voor Factuurnummer 999/ 114**

Volgnr.	Verrichte diensten	Zaak nr.	Datum	Uren	Bedrag	Valuta
1	<p>Juridische diensten met betrekking tot het verkeersongeluk dat gebeurt is te [redacted] op 24 01 2014, waarbij het volgende ingesloten is:</p> <p>1. Consultatie over de strafrechtelijke vervolging die ingeleid is door het Ministerie van binnenlandse zaken te [redacted] (3 uur).</p> <p>2. De onderhandelingen met de drie gewonde personen voor het doel van het stoppen van alle strafrechtelijke vervolgingen (3 uur).</p> <p>3. Het vertegenwoordigen bij de Openbare Aanklager Kantoor in [redacted] in de strafzaak onder nr. KO-48/2014 (2 uur).</p> <p>4. Rijskosten voor drie reizen van [redacted] naar [redacted] – 3 x 100,- EUR (exclusief bijkomende uren vanwege de afwezigheid van het kantoor).</p>	KO-48/2014	14.02.2014		Eur 1.300,00	

- 2.6 Op 19 februari 2014 heeft Verzekeraar het bedrag van € 1.300,00 aan Consument overgemaakt.
- 2.7 Naar aanleiding van een telefoongesprek tussen Consument en AVUS, optredend als de vertegenwoordiger van Verzekeraar in [land], heeft de Advocaat de vertegenwoordiger op 5 mei 2015 verzocht te bevestigen dat hij door Verzekeraar is ingeschakeld om Consument inzake de aanrijdingskwesitie bij te staan. De vertegenwoordiger heeft dit verzoek naar Verzekeraar doorgeleid.
- 2.8 Bij e-mailbericht van 13 mei 2014 heeft Verzekeraar de Advocaat bevestigd dat zijn kantoor door Verzekeraar is ingeschakeld om Consument te vertegenwoordigen “in the legal services necessary in regards to a car accident d.d. 24.01.2014 in <plaats 1>,[land]”.
- 2.9 Consument heeft Verzekeraar op 30 mei 2014 onder toezending van de strafbeschikkingen en afschriften van de getroffen regelingen verzocht de aan de benadeelden verschuldigde bedragen van in totaal € 57.100,00 op zijn rekening over te maken. Consument diende de bedragen uiterlijk op 1 juni 2014 aan de benadeelden te betalen.
- 2.10 Verzekeraar heeft Consument op 2 juni 2014 als volgt hierop gereageerd: “Het is niet de bedoeling dat wij de schades van tegenpartij(en) uitbetalen aan onze verzekerde. Wij nemen contact op met Law office [naam] en onze vertegenwoordiger”.

De vertegenwoordiger van Verzekeraar heeft zich hierop tot de Advocaat gewend en onder meer verzocht om toezending van de medische informatie van de drie tegenpartijen.

2.11 Nadat Consument op 16 juni 2014 aan de vertegenwoordiger van Verzekeraar kenbaar had gemaakt dat hij van de advocaat van de tegenpartijen tot 20 juni 2014 respijt had gekregen, heeft hij op 23 juni 2014 de eerder overeengekomen bedragen aan de tegenpartijen overgemaakt. Consument heeft afschriften van overboekingsopdrachten overgelegd.

2.12 Op 30 juni 2014 heeft de advocaat van Consument aan de vertegenwoordiger van Verzekeraar de gewenste medische stukken toegezonden. In vervolg hierop heeft de vertegenwoordiger Verzekeraar op 15 september 2016 het volgende medegedeeld:  
*“We checked the documentation.*

*The insured was charged with a criminal charge concerning minor injuries of the TPs.*

*According to the medical documentation all 3 people suffered minor injuries which do not legitimate the amount of compensation paid by your insured.*

*According to [land] law the appropriate compensations are following:*

*(...) – between EUR 2.500,00 and max EUR 3.100,00*

*(...) – between EUR 1.600,00 and max EUR 2.500,00*

*(...) – between EUR 1.600,00 and max EUR 2.500,00”*

2.13 Op basis van de bevindingen van de vertegenwoordiger heeft Verzekeraar aan Consument een bedrag van € 8.100,00 overgemaakt.

2.14 Consument heeft zich vervolgens tot een advocaat in Nederland (verder te noemen ‘Gemachtigde’) gewend om zijn belangen in deze kwestie te behartigen. Bij brief van 22 december 2014 heeft ‘Gemachtigde’ namens Consument Verzekeraar verzocht een bedrag van € 49.000,00 vermeerderd met de wettelijke rente uiterlijk op 31 december 2014 op de bankrekening van Consument over te maken.

2.15 Op 27 maart 2015 heeft Verzekeraar de wens uitgesproken Consument te benaderen voor een persoonlijk gesprek teneinde de “afwijkende gang van zaken” nader toe te lichten. Consument kon zich hier niet in vinden en heeft Verzekeraar verzocht de vragen schriftelijk aan hem toe te zenden. Bij e-mailbericht van 1 juni 2015 heeft Verzekeraar het standpunt, dat de vragen aan Consument in persoon gesteld moesten worden, gehandhaafd. Op 15 juni 2015 heeft Verzekeraar alsnog een zevental vragen geformuleerd en deze per e-mail aan Gemachtigde toegezonden. Consument heeft de gestelde vragen beantwoord, waarna de antwoorden op 22 juni 2015 door de Gemachtigde aan Verzekeraar zijn verzonden. Verzekeraar heeft Gemachtigde na ontvangst van de antwoorden op 23 juni 2015 een aantal aanvullende vragen gesteld alsmede de wens om Consument persoonlijk te spreken gehandhaafd.

- 2.16 Bij brief van 17 juli 2015 heeft Gemachtigde namens Consument bij de directie van Verzekeraar een klacht over de behandeling van de claim ingediend. Verzekeraar heeft op 7 oktober 2015 onder aanvoering van de volgende argumenten toegelicht op grond waarvan de claim niet werd gehonoreerd. Consument heeft zijn activiteiten als ondernemer in Nederland gestaakt. Dit is volgens Verzekeraar een reden om te twifelen aan de oprechtheid van Consument voor wat betreft zijn verblijf in [land] en de te verwachten terugkeer naar Nederland. Daarnaast heeft Consument onvoldoende medewerking verleend en heeft hij de aanwijzingen van Verzekeraar niet opgevolgd. Consument wenste namelijk niet mee te werken aan een gesprek in Nederland om dingen te verduidelijken en reageerde niet op het verzoek om een kopie van zijn paspoort te overleggen. Dit laatste is volgens Verzekeraar van belang omdat een verzekerde melding moet doen als de auto langer dan drie maanden aaneengesloten in het buitenland wordt gebruikt. Daarnaast heeft Consument de aanwijzing van Verzekeraar om zelf geen betalingen te doen niet opgevolgd. Consument heeft hierdoor in strijd met zijn verplichtingen gehandeld en de belangen van Verzekeraar geschaad. Op grond van artikel 5 van de verzekeringsvoorwaarden komt de dekking van de verzekering als gevolg hiervan te vervallen.
- 2.17 In de verklaring van 5 augustus 2016 heeft de Advocaat bevestigd dat hij Consument in [land] heeft bijgestaan en de overeenkomsten ter afwikkeling van de claim met de tegenpartijen heeft opgesteld. Daarnaast heeft de Advocaat bevestigd dat het [land] recht geen vastgestelde schadebedragen kent in geval van letsel en dat de overeengekomen vergoedingen niet afwijken van hetgeen in [land] gebruikelijk is.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert van Verzekeraar vergoeding van het door hem overgemaakte bedrag van € 49.000,00, vermeerderd met de wettelijke rente alsmede de advocaatkosten van Gemachtigde ad € 6.042,85 excl. BTW, waarvan een bedrag van € 1.324,13 is gefactureerd voor het opstellen van de klacht voor de procedure bij Kifid.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument is op grond van artikel 27 van de Bijzondere voorwaarden Autoverzekering verzekerd voor schade aan personen die hij met zijn auto heeft veroorzaakt.
  - Verzekeraar heeft voor zijn rekening en risico de Advocaat opdracht gegeven de belangen van Consument te behartigen. Dit is ook door Verzekeraar bevestigd, eerst telefonisch en vervolgens per e-mail. Bovendien is de nota van de Advocaat door Verzekeraar betaald. De Advocaat kwalificeert volgens Consument derhalve als hulppersoon c.q. vertegenwoordiger van Verzekeraar.
  - Voor zover de getroffen regelingen te ruim zijn geweest, kan dit Consument niet worden tegengeworpen. Hiervoor was juist de Advocaat ingeschakeld.
  - Verzekeraar heeft op geen enkele wijze aannemelijk gemaakt op welke gronden Consument de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden heeft geschonden.

Voor zover hiervan sprake zou zijn, heeft Verzekeraar onvoldoende onderbouwd op grond waarvan zijn belangen door de niet-nakoming door Consument van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst zijn geschaad.

- Verzekeraar heeft bij de behandeling van de schadeclaim niet de zorgvuldigheid en voortvarendheid, zoals opgenomen in diverse gedragscodes en bedrijfsregelingen, in acht genomen. Daarmee heeft Verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.

#### *Verweer van Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft niet binnen de in artikel 20.3 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening genoemde termijn van vier weken verweer gevoerd.

## **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar het verzoek van Consument om dekking op de autoverzekering voor de schade als gevolg van het ongeval 24 januari 2014 terecht heeft afgewezen.

4.2 Verzekeraar heeft, alhoewel hij daartoe uitdrukkelijk in de gelegenheid is gesteld, de stellingen en de vordering van Consument niet weersproken. Nu de vordering van Consument de Commissie niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt, zal deze worden toegewezen.

4.3 Consument vordert verder de advocaatkosten die hij in deze kwestie aan Gemachtigde heeft betaald. De buiten de Kifid procedure door Gemachtigde verrichte werkzaamheden zijn onder te verdelen in buitengerechtelijke *incassokosten* en buitengerechtelijke *expertisekosten*. Het bedrag aan buitengerechtelijke incassokosten stelt de Commissie op grond van de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten van Kifid vast op een bedrag van € 250,00. De Commissie kent geen vergoeding toe voor buitengerechtelijke expertisekosten nu naar het oordeel van de Commissie deze kosten “van kleur zijn verschoten” door en met het aanhangig maken van de procedure bij het Kifid. Dit houdt in dat de proceskosten mede zien op een vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De buitengerechtelijke incassokosten gelden dan als kosten ter voorbereiding van de procedure en ter voorbereiding van de zaak (artikel 6:96 lid 2 BW jo. artikel 241 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Voor de kosten van Gemachtigde, gemaakt in het kader van de Kifid-procedure, zal – zie hierna - een vergoeding van € 500,00 worden toegekend. De kosten die Consument heeft moeten maken voor de procedure bij Kifid worden berekend aan de hand van het Liquidatietarief Kifid (kostenvergoeding voor rechtsbijstand) behorende bij artikel 44.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid). Voor dit onderdeel wijst de Commissie – op basis van één procespunt voor de gehele schriftelijke fase- een bedrag toe van € 500,00.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 49.000,00, met vergoeding van rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 31 december 2014, de datum waarop het verzuim van Verzekeraar is ingetreden, nadat hij op 22 december 2014 door de gemachtigde van Consument in gebreke was gesteld, tot aan de dag van algehele voldoening, vermeerderd met € 250,00 voor de buitengerechtelijke incassokosten en € 500,00 voor kosten van bijstand in de Kifid procedure.

*De uitspraak heeft de vorm van 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.*

*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.*