

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-278  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 april 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Goudse Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 5 mei 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Na een eenzijdige aanrijding heeft reparatie van de schade aan de auto van Consument plaatsgevonden door een schadeherstelbedrijf in het kader van de schadegarantregeling. Stelling van Consument dat zijn cascoverzekeraar daarvoor verantwoordelijk is, wordt afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- de klachtbrieven met bijlagen van Consument van 21 april en 20 mei 2015;
- het verweer van Verzekeraar van 22 juli 2015;
- de repliek van Consument van 5 augustus 2015;
- de dupliek van Verzekeraar van 14 september 2015.

De Commissie stelt vast dat Consument zijn keuze voor een al dan niet bindend advies niet kenbaar heeft gemaakt. Deze uitspraak kan daardoor geen ander karakter hebben dan dat van een niet-bindend advies.

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 in het verleden bij Verzekeraar een autoverzekering met een casco-dekking gesloten voor een hem toebehorende [merk auto]. Op 13 oktober 2014 wordt deze - in parkeerstand - aangereden door een auto waarvan de Goudse Verzekeringen N.V. WAM-verzekeraar is. Na de aanrijding is de auto doorgereden zonder dat de bestuurder zijn identiteit kenbaar heeft gemaakt. Verzekeraar heeft de schade aan de auto van Consument behandeld.
- 2.2 Nadat de auto was weggesleept door een bergingsbedrijf is de schade gerepareerd door [Naam schade herstelbedrijf I], een schade-herstelbedrijf dat valt onder de schadegarantregeling zoals opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden van de autoverzekering van Consument.

Schadegarant is een samenwerkingsverband tussen een aantal verzekeraars en autoschadeherstellers waarbij de schade direct en zonder inschakeling van experts, kan worden hersteld. Voor de verzekerde zijn er voordelen in de vorm van een verlaagd eigen risico en directe betaling van de verzekeraar aan de schadehersteller. In deze kwestie is Consument geen eigen risico in rekening gebracht.

- 2.3 Consument heeft zich hierna jegens Verzekeraar beklagd over de wijze waarop de reparatie door het schadeherstelbedrijf was uitgevoerd. Consument heeft daarbij tevens te kennen gegeven aanspraak te maken op schadevergoeding in verband met waardevermindering van zijn auto. Hij heeft Verzekeraar daarbij bovendien verweten dat deze heeft nagelaten hem te wijzen op het feit dat (bijna) sprake was van een total-loss schade.
- 2.4 In het bijzijn van Consument heeft een onafhankelijk expert de schade hierna beoordeeld en zijn bevindingen neergelegd in een rapportage van 11 december 2014. Daarbij heeft hij een lijst van door Consument aangedragen aandachtspunten geformuleerd die uit een oogpunt van mogelijke reparatie nog aandacht moesten krijgen.
- 2.5 Bij e-mailbericht van 24 april 2015 heeft Consument zich met een klacht over alle betrokken partijen, onder wie ook Stichting SRK Rechtsbijstand, in haar hoedanigheid van uitvoerder van de rechtstandverzekering van Consument, tot Verzekeraar gewend en hem gesommeerd om nog diezelfde dag over te gaan tot vergoeding van alle schade die hij als gevolg van diens wanprestatie had geleden. Consument heeft Verzekeraar daarbij tevens te kennen gegeven dat hij, bij gebreke van tijdige vergoeding, een klacht aan Kifid zal voorleggen. Consument heeft dat diezelfde dag nog gedaan.
- 2.6 Omdat Consument niet bereid bleek zijn auto opnieuw ter reparatie aan te bieden aan het schadeherstelbedrijf dat de reparatie in eerste instantie ter hand had genomen en dat ook nu de bereidheid had uitgesproken om voor aanvullend herstel zorg te dragen, heeft Verzekeraar bemiddeld bij het zoeken van een ander garagebedrijf waar de schade - ook met instemming van Consument - kon worden gerepareerd.
- 2.7 Lopende deze procedure, is in de eerste helft van juli 2015 de schade aan de auto van Consument alsnog volledig hersteld door [Naam schade herstelbedrijf 2], een schadeherstelbedrijf naar keuze van Consument. De daaraan verbonden kosten heeft Verzekeraar voor zijn rekening genomen. Dat geldt ook voor alle kosten verbonden aan het gebruik van een huurauto over de periode van 10 dagen dat de auto van Consument werd gerepareerd.

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

#### *3.1 Vordering Consument*

Consument vordert vergoeding van herstelschade, vervolgschade, waardevermindering en gemaakte kosten. Consument heeft deze schade niet nader gespecificeerd of anderszins begroot.

#### *3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor*

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar te kort geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst bij de afhandeling van deze schade. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- In plaats van een onderzoek door een onafhankelijk expert vond slechts een reparatiecontrole plaats. Er is dus geen onafhankelijk schade-expert geweest die heeft gekeken naar de auto van Consument, maar wel een vriendje van Verzekeraar. Consument heeft daardoor twijfels gekregen over Verzekeraar, hetgeen te meer klemt omdat die ook de WAM-verzekeraar is van de tegenpartij. Er is dus sprake van een grote belangenverstrengeling en een sigaar uit eigen doos.
- Verzekeraar en de schadehersteller Schadegarant zijn één en dezelfde. Verzekeraar is dan ook aansprakelijk voor het handelen en/of nalaten van het schade-herstelbedrijf. Dat maakt Verzekeraar net zo aansprakelijk als de schade-veroorzaker zelf. Verzekeraar is er dan ook voor verantwoordelijk dat Consument zijn auto naar dit schadeherstelbedrijf heeft gebracht.
- Er was sprake van een total-loss, las Consument in het expertise-rapport. Dat had direct moeten leiden tot het inschakelen van een contra-expert.
- Verzekeraar heeft slechts uit eigen belang getracht tot een oplossing te komen. Daaraan voorafgaand heeft hij een jaar stilgezeten en geen enkele poging ondernomen om tot een oplossing te komen.

#### *3.3 Verweer Verzekeraar*

Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor beantwoording van de vraag of Verzekeraar bij de afhandeling van deze autoschade toerekenbaar te kort geschoten is in de nakoming van zijn verplichting uit deze verzekeringsovereenkomst, meer in het bijzonder de wijze waarop 1) de reparatie van de auto van Consument heeft plaatsgevonden 2) de manier waarop Verzekeraar onderhavige schade heeft behandeld.

4.2 De Commissie stelt vast dat het eerste onderdeel van de klacht van Consument ziet op de wijze waarop de reparatie van de auto heeft plaatsgevonden door een schadeherstelbedrijf dat deelneemt aan de schadegarantregeling zoals opgenomen in de algemene voorwaarden van de door Consument bij Verzekeraar gesloten autoverzekering.

Reparatie van een autoschade kan naar het oordeel van de Commissie echter niet worden gekwalificeerd als een door Verzekeraar verleende financiële dienst in de zin van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid). Consument kan dan ook niet in dat gedeelte van zijn klacht worden ontvangen.

- 4.3 Zo dat laatste overigens wel het geval geweest zou zijn, zo overweegt de Commissie ten overvloede, dan zou dit toch niet hebben geleid tot gegrondverklaring van dit klachtonderdeel. Consument heeft immers aan zijn klacht dat Verzekeraar verantwoordelijk moet worden gehouden voor de – overigens niet door hem onderbouwde - gevolgen van de slechte reparatie, waarover hieronder meer, ten grondslag gelegd dat het hem als Consument vrij staat om alle partijen aan te spreken waarvoor Verzekeraar hoofverantwoordelijk is. Nu het schadeherstelbedrijf onderdeel is van de schadegarantregeling, is Verzekeraar, aldus Consument, daarvoor verantwoordelijk. De Commissie kan Consument daarin niet volgen. Verzekeraar mag dan uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst verantwoordelijk zijn voor alle partijen die hij gebruikt bij de uitvoering van die overeenkomst maar genoemd schadeherstelbedrijf speelt bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst zelf geen enkele rol. Aan de reparatie-opdracht en de uitvoering van die reparatie ligt ook geen overeenkomst met Verzekeraar ten grondslag. Dat zou slechts anders zijn als hier sprake was van een door Verzekeraar verstrekte uitkering in natura in de vorm van een verrichte reparatie maar dat is niet het geval. Nu Verzekeraar niet verantwoordelijk kan worden geacht voor de wijze waarop de reparatie heeft plaatsgevonden, kan uit dien hoofde aan zijn zijde ook geen sprake zijn van een toerekenbare tekortkoming.
- 4.4 Voor wat betreft het klachtonderdeel dat ziet op de wijze waarop Verzekeraar deze autoschade heeft afgehandeld, zoals hierboven onder 4.1 weergegeven, komt de Commissie tot het oordeel dat het dossier haar geen enkele aanknopingspunt geeft voor de veronderstelling dat Verzekeraar niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend verzekeraar mag worden verwacht. Nog daargelaten dat Consument zijn stelling dat het gehele dossier één grote belangenverstrengeling laat zien, niet dan wel onvoldoende heeft onderbouwd, wenst de Commissie te benadrukken dat zij geen enkele aanleiding heeft om te veronderstellen dat dat toch het geval is geweest. Dat Verzekeraar in de opvatting van Consument toch gehouden had kunnen worden om hem expliciet te informeren over het feit dat geen sprake was van een total-loss, zoals Consument lijkt te betogen, omdat hij dan direct over had kunnen gaan tot het inschakelen van een contra-expert, ziet de Commissie niet in. Nu geen sprake was van een total-loss schade omdat reparatie nog economisch verantwoord plaats kon vinden, was er ook geen enkele reden voor Verzekeraar of de behandelend expert om Consument expliciet over dat aspect te informeren. De Commissie neemt daarin overigens mee dat de auto van Consument inmiddels volledig is gerepareerd door een schadeherstelbedrijf naar zijn keuze, terwijl alle daaraan verbonden kosten, inclusief die van huur van een vervangend vervoermiddel, voor rekening van Verzekeraar zijn gekomen. Nu Consument wel heeft gesteld dat hij gevolgschade heeft geleden, maar dat op geen enkele manier nader heeft onderbouwd heeft Verzekeraar aan dat aspect voorbij kunnen gaan.

Verzekeraar kan naar het oordeel van de Commissie evenmin worden verweten dat hij een jaar lang geen oplossing heeft weten te bereiken. Al hetgeen Verzekeraar heeft gedaan om uiteindelijk toch deze kwestie af te wikkelen geschiedde uit een oogpunt van service nu hij, zoals hierboven betoogd, niet verantwoordelijk kan worden geacht voor de aanvankelijk in de ogen van Consument slechte reparatie van de auto.

- 4.5 Alles overziende komt de Commissie tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst. Al hetgeen overigens door Consument is aangevoerd, kan niet tot een andere beslissing leiden en behoeft geen verdere bespreking. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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.*