

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-505 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 1 augustus 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument is bij een aanrijding betrokken geraakt. De WAM-verzekeraar van de tegenpartij heeft de aansprakelijkheid erkend en de schade door een expert laten vaststellen. Consument was het niet eens met de schadevaststelling en deed een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering. De rechtsbijstandverzekeraar heeft vervolgens een contra-expert verzocht de schade vast te stellen. Hoewel beide deskundigen een andere berekening hanteren, zijn zij tot hetzelfde schadebedrag gekomen. Consument kan zich hierin niet vinden en stelt zich op het standpunt dat de rechtsbijstandverzekeraar zijn belangen in onvoldoende mate heeft behartigd. Rechtsbijstandverzekeraar had de contra-expert moeten instrueren uit te gaan van een voor Consument gunstigere berekening. De Commissie is van oordeel dat het de taak is van de experts om de schade vast te stellen en niet de taak van een verzekeraar. De verzekeraar mag in beginsel uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de ingeschakelde deskundige, tenzij direct duidelijk is dat de inhoud van het rapport onjuist is. Daarvan is in het onderhavige geval geen sprake. De vordering van Consument wordt afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende berichten van Consument d.d. 4 en 9 februari 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie daarop van Consument d.d. 15 augustus 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor 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 bij Verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering gesloten.
- 2.2 Op 15 september 2014 is de echtgenote van Consument als bestuurster van een personenauto bij een aanrijding met een ander voertuig betrokken geraakt. De WAM-verzekeraar van de tegenpartij heeft de aansprakelijkheid voor het ontstaan van het ongeval erkend en een schade-expert ingeschakeld om de schade vast te stellen. De schade-expert heeft in zijn rapport van 1 mei 2015 de schade aan het voertuig van Consument op basis van dagwaarde op € 800,00 vastgesteld. Daarbij heeft de deskundige de volgende berekening gehanteerd:

```

=====
BEREKENING VAN DE SCHADE OP BASIS VAN DAGWAARDE
=====
Dagwaarde incl. BTW incl. BPM
(Incl. meeruitvoeringen en accessoires)                EUR      1000.00

Dagwaarde excl. BTW                EUR      837.40
Restwaarde incl. BTW                EUR      200.00  -
Restwaarde excl. BTW                EUR      176.24  -
-----
Schadevergoeding excl. BTW          EUR      661.16
BTW                                  EUR      138.84  +
-----
Schadevergoeding volgens Dagwaarde
incl. BTW incl. BPM                EUR      800.00
=====

```

- 2.3 Consument was het niet eens met de hoogte van het door de deskundige vastgestelde schadebedrag en deed een beroep op de dekking van zijn rechtsbijstandverzekering. Verzekeraar heeft hierop een contra-expert ingeschakeld om de schade vast te stellen. Deze deskundige heeft in zijn rapport van 19 augustus 2015 onder meer het volgende opgenomen: **“Controle schade**

*Onze zienswijze met betrekking tot de schade en onze schadevaststelling hebben wij vergeleken met die van de eerste expert en getoetst aan de opmerkingen van de eigenaar.*

*Hierbij hebben wij geconstateerd, dat het linker portier, linker achter zijpaneel en de stootlijsten aanzienlijk waren beschadigd.*

*Tevens troffen wij tijdens ons inspectie oude niet herstelde schade aan op het bovenbedoeld voertuig aan de rechterzijde.*

*Deze beschadigingen bestonden uit een gedefformeerd rechter achter zijpaneel c.q. rechter dorpel.*

*Hiermee zullen wij dus rekening houden bij het vaststellen van de dagwaarde.*

(...)

### **Schadevaststelling**

(...)

*Gezien de uitkomst van het bovenstaande rapport blijkt dat het door de eerste expert opgestelde schaderapport niet afwijkt van onze zienswijze.*

*Echter wijkt de restantbieding wel af van de eigen taxatie van de eerste expert.*

*Derhalve hebben wij ons met de eigenaar en de eerste expert in verbinding gesteld en hebben onze bevindingen uitvoering besproken.*

*Na dit overleg heeft de eigenaar ons medegedeeld zich nog niet aan onze zienswijze te kunnen conformeren.*

*(...)*

<b>SAMENVATTING SCHADEVASTSTELLING</b>	<b>BEDRAG INCL. BTW</b>
Dagwaarde	€ 1.650,00
Waarde restanten	€ 330,00 -
Optelposten	€ 0,00 +
Aftrekposten	€ 520,00 -
<b>TOTAAL SCHADEBEDRAG INCL. BTW</b>	<b>€ 800,00</b>

*(...)"*

- 2.4 In het contra-expertiserapport zijn verder twee bedragen opgenomen betreffende biedingen op de restanten van het voertuig, een hoger bedrag van € 330,00 en een lager bedrag van € 110,00.
- 2.5 Consument kon zich niet vinden in de uitkomst van de contra-expertise en heeft hierover zijn ongenoegen aan Verzekeraar kenbaar gemaakt. Verzekeraar heeft de kwestie vervolgens aan de contra-expert voorgelegd. Per e-mailbericht van 1 oktober 2015 heeft een manager van het contra-expertisebureau als volgt hierop gereageerd:

“Contra-expertise

*Wij voeren deze contra-expertise uit om te beoordelen of de door de eerste expert uitgebrachte rapportage juist is. In deze beoordeling nemen wij mee dat de variabelen zoals dagwaarde, reparatiekosten, aftrek reparatiekosten enz. niet exact vast te stellen zijn. De grote lijn moet juist zijn in het rapport van de eerste rapport. Een geringe afwijking in de uitkomst zal daarbij niet als ‘foutief’ worden opgenomen en om die reden zal bij een geringe afwijking door ons ook geen afwijkend standpunt in worden genomen. Natuurlijk staat daarbij het belang van de cliënt centraal maar het moet wel zinvol zijn om een afwijkend standpunt in te nemen.*

Restwaarde

*Door onze expert zijn na inspectie van het voertuig restaanbiedingen opgevraagd. Het hoogste bod via ons total loss bureau was € 330,00. Het hoogste bod wat door de eerste expert in zijn rapport was opgenomen bedroeg € 200,00.*

Tekstueel

*In de tekst van onze rapportage wordt aangegeven dat “gezien de uitkomst van het bovenstaande rapport blijkt dat het door de eerste expert opgestelde schaderapport niet afwijkt van onze zienswijze”. Hiermee wordt bedoeld dat de uitkomst niet afwijkt van onze zienswijze. De manier van opstellen van onze rapportage wijkt wel af. Namelijk: de eerste expert benoemt geen oude schade in zijn rapport. Zowel in zijn berekening en in zijn teksten wordt nergens gesproken over oude schade. In ons gesprek met de eerste expert liet hij weten hier wel rekening mee te hebben gehouden. Onze rapportage wijkt dus in zoverre af dat wij deze oude schade wel hebben benoemd en zichtbaar mee hebben genomen in de totaal verlies berekening.*

(...)

*Bij de uitvoering van deze contra-expertise kwamen wij tot de conclusie dat het door de eerste expert gerapporteerde schadebedrag niet, of in ieder geval niet dusdanig veel afwijkt van het door ons vastgestelde schadebedrag. Om die reden is dan ook de uitkomst gelijk aan de uitkomst van de eerste expert. Wij blijven dan ook bij ons standpunt en bij het door ons vastgestelde schadebedrag”.*

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert van Verzekeraar een financiële compensatie voor het verschil van het vastgestelde schadebedrag van € 800,00 en het bedrag dat Verzekeraar namens Consument had moeten claimen. Voor zover sprake is van een ‘minimale inspanningsverplichting’, betreft de hoogte van de claim € 1.450,00 - € 800,00 = € 650,00. In geval van een ‘volledige inspanningsverplichting’, bedraagt de financiële compensatie € 1.540,00 - € 800,00 = € 740,00.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten als gevolg waarvan hij schade lijdt. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft niet aan zijn inspanningsverplichting voldaan om de belangen van Consument op behoorlijke wijze te behartigen. Uit het contra-expertiserapport komt immers naar voren dat de contra-expert is uitgegaan van een hogere restwaarde (€ 330,00) dan de eerste deskundige (€ 200,00) en een aftrekpost inzake oude schade van € 520,00, terwijl de eerste schade-expert hiervan geen melding heeft gemaakt. Verzekeraar had de contra-expert *tenminste* moeten instrueren om uit te gaan van de restwaarde en de restschade zoals vastgesteld door de eerste schade-expert. Dit valt onder de ‘minimale inspanning’ die van Verzekeraar mag worden gevegd in het kader van de belangenbehartiging. Daarnaast had Verzekeraar de contra-expert in het kader van een ‘volledige inspanning’ moeten instrueren om uit te gaan van de lagere restwaarde van € 110,00.
- Net zoals een advocaat zijn cliënt bijstaat en het beste resultaat voor hem probeert te behalen, dient Verzekeraar zich in te spannen om het beste resultaat voor zijn verzekerden te bereiken. Dat behoort immers tot de zorgplicht van een rechtsbijstandverzekeraar.
- Verzekeraar kan niet motiveren op grond waarvan de ingeschakelde deskundige tot een voor Consument minder positief resultaat is gekomen. Een verzekeraar dient te allen tijde aan zijn verzekerden helderheid en transparantie te kunnen verschaffen omtrent de wijze waarop een deskundige tot een bepaalde uitkomst is gekomen. Het ontbreken aan deskundigheid op dit punt bij een verzekeraar zou betekenen dat controle c.q. toezicht op het werk van de ingeschakelde deskundige niet mogelijk is. Dit is een onwenselijke situatie.
- De contra-expert bevestigt in beginsel de uitkomst van het rapport van de eerste schade-expert, tenzij het zinvol is om daarvan af te wijken. Volgens Consument heeft een manager van het contra-expertisebureau deze werkwijze tijdens een telefonisch gesprek op 28 september 2015 bevestigd.

- Van oude schade aan het voertuig was geen sprake. Een eerdere schade aan de rechterzijde van het voertuig uit 2006 is volledig hersteld. De eerste schade-expert heeft in zijn rapport ook geen melding gemaakt van oude schade.
- De contra-expert heeft zich bij de uitvoering van zijn werkzaamheden niet volstrekt objectief en onafhankelijk opgesteld.

#### *Verweer van Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verzekeraar heeft de claim op correcte wijze behandeld. Op kosten van Verzekeraar is een contra-expert ingeschakeld omdat Consument het niet eens was over de schadevaststelling door de eerste schade-expert. Beide deskundigen zijn vervolgens tot hetzelfde schadebedrag gekomen. Verzekeraar heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichting en kan op dit punt geen verwijt worden gemaakt.
- Het is in beginsel niet aan Verzekeraar om zich met de inhoud van de expertise te bemoeien, omdat de deskundigheid daarvoor ontbreekt.
- De eerste schade-expert heeft aan de contra-expert bevestigd dat hij wel degelijk oude schade aan het voertuig had geconstateerd maar dat hij het niet apart in zijn rapport had opgenomen. Het is opmerkelijk dat de schade-expert aan zijn opdrachtgever afwijkend zou hebben verklaard. De restwaarde is verder door de contra-expert vastgesteld op basis van concrete biedingen.
- De contra-expert heeft de schade aan het voertuig van Consument op basis van zijn eigen deskundigheid en onafhankelijkheid vastgesteld. Het valt niet te rijmen dat Consument van mening is dat Verzekeraar de contra-expert had moeten instrueren bepaalde onderdelen van het rapport van de schade-expert tot uitgangspunt te nemen.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Centraal in het onderhavige geval staat de vraag of Verzekeraar jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtshulp is tekortgeschoten als gevolg waarvan hij schade lijdt. Consument is van mening dat Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden door niet de gevergdde inspanningsverplichting te leveren teneinde het voor Consument beste resultaat te behalen. Verzekeraar heeft de stelling van Consument gemotiveerd betwist.
- 4.2 Consument heeft Verzekeraar verzocht hem rechtsbijstand te verlenen omdat hij het niet eens was met de door de eerste schade-expert vastgestelde schadebedrag van € 800,00. Vast staat dat Verzekeraar het verzoek om rechtshulp correct heeft opgepakt door een contra-expert in te schakelen teneinde de schade opnieuw vast te stellen. Dat de contra-expert in zijn rapport tot hetzelfde schadebedrag is uitgekomen, staat niet ter discussie. Waar het evenwel om gaat, is dat Consument zich niet kan vinden in de berekening die de contra-expert heeft gehanteerd. De contra-expertise had volgens Consument tot een voor hem positiever resultaat geleid, indien de deskundige in zijn berekening was uitgegaan van een lagere restwaarde en, evenals de eerste schade-expert, geen bedrag aangaande oude schade zou hebben opgenomen.

- 4.3 Uitgangspunt is dat een verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de ingeschakelde deskundige, tenzij direct duidelijk blijkt dat de inhoud van het rapport onjuist is. Daarvan is in dit geval naar het oordeel van de Commissie niet gebleken. Dat de contra-expert voor de schadevaststelling een andere berekening hanteert, betekent niet dat de uitkomst op grond daarvan onjuist is. Daarnaast heeft de contra-expert als reactie op het ongenoegen van Consument de wijze van berekening voldoende toegelicht.
- 4.4 Voor zover Consument van mening is dat Verzekeraar de contra-expert dient te instrueren teneinde voor Consument een optimaal resultaat te behalen, overweegt de Commissie dat het de taak van experts is om de (omvang van een) schade vast te stellen en niet de taak van een verzekeraar. Daarbij geldt dat de expert onafhankelijk en onpartijdig dient te zijn. Dat Verzekeraar in het onderhavige geval de belangen van Consument uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering dient te behartigen, doet hier niet aan af. De Commissie kan de visie van Consument dan ook niet volgen, voor zover hij stelt dat Verzekeraar een ‘inspanningsverplichting’ heeft de ingeschakelde deskundige te instrueren om tot een voor Consument meest gunstige schadevaststelling te komen.
- 4.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Verzekeraar jegens Consument niet verwijtbaar heeft gehandeld. De vordering van Consument dient derhalve te worden afgewezen.

## **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](http://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.*