

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-716  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 februari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 27 oktober 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend

## **Samenvatting**

Consument heeft een burn-out gemaakt tijdens een motorevent. Wederpartij claimt dat Consument hierbij schade aan de motor van Wederpartij heeft toegebracht. Per e-mail wordt Consument geïnformeerd over erkenning van de aansprakelijkheid en wordt zijn no-claim, premie en schadevrije jaren aangepast. Consument stelt dat Verzekeraar hem niet heeft gevraagd om tegenbewijs. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar de claim niet zorgvuldig heeft afgehandeld door onder meer consument - zonder uitdrukkelijke toestemming hiervoor - per mail heeft bericht over het erkennen van de schade. Daarnaast heeft Verzekeraar zich niet in redelijkheid op het standpunt kunnen stellen dat Consument aansprakelijk is op basis van de overgelegde bewijsstukken.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Gemachtigde namens Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de film van 18 oktober 2015;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende informatie van Consument;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar.

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 ten behoeve van zijn motorfiets een ‘Univé motorverzekering Particulier’ bij Verzekeraar gesloten (hierna: de ‘Verzekering’). Op de Verzekering zijn de ‘Algemene voorwaarden Univé Verzekeringen’ en de ‘Voorwaarden Univé Motorverzekering’ van toepassing. De voor de beoordeling van dit geschil relevante artikelen luiden:

*“7.2 Welk adres gebruiken wij voor informatie over wijzigingen?  
Informatie over wijzigingen in uw verzekeringen ontvangt u op het laatst bij ons bekende adres.  
Daarom is het belangrijk dat u ons uw juiste adres doorgeeft.”*

- 2.2 Op 18 oktober 2015 is Consument aanwezig bij een motorevenement [naam evenement].
- 2.3 Een andere motorrijder (hierna: de ‘Wederpartij’) heeft een schade, waarbij Consument was betrokken, in december 2015 gemeld bij Verzekeraar. De schade is ontstaan tijdens het motorevenement.
- 2.4 Naar aanleiding van deze melding heeft Verzekeraar contact opgenomen met Consument met de vraag of Consument een ingevuld schadeformulier wil retourneren. Op 6 januari 2016 heeft Consument informatie verstrekt en daarbij aangegeven dat de schade niet door zijn schuld is ontstaan:

*“Mijn conclusie waarom de motor is omgevallen:  
1. Meneer is van de rechterkant afgestapt  
2. meneer heeft zelf zijn standaard niet goed uitgeklaapt met zijn voet (als hij links was afgestapt had hij zijn motor nog tegen kunnen houden)*

*Het filmpje waar dit op te zien is heb ik in bezit en kan als bewijs verzonden worden.”*

- 2.5 De gemachtigde van de Wederpartij stuurt vervolgens twee getuigenverklaringen toe aan Verzekeraar. Daarnaast is nog een derde getuigenverklaring. Verzekeraar heeft slechts twee verklaringen overgelegd in deze procedure.
- 2.6 In de getuigenverklaring van [getuige 1] staat het volgende vermeld:  
*“1. Waar bevond u zich tijdens de aanrijding?  
Achter de bestuurder die gevallen is  
2. Wat hebt u als getuige waargenomen?  
(...)  
De bestuurder van de [merk motor Consument] trok een burn out, waardoor er stukken rubber en steentjes rondvlogen. De bestuurder van de [merk motor tegenpartij] wilde dit ontwijken maar viel tijdens de verplaatsing.  
3. Welke fouten zijn er naar uw mening gemaakt en door wie?  
Door de [merk motor Consument] rijder omdat hij een gevaarlijke actie maakte die niet doordacht was.  
4. Aan welke oorzaken meent u de aanrijding te moeten toeschrijven?  
Roekeloosheid/stoer doen”.*

2.7 In de getuigenverklaring van [getuige 2] staat het volgende vermeld:

*“1. Waar bevond u zich tijdens de aanrijding?*

*Naast de bestuurder van de [merk en kenteken motor tegenpartij].*

*2. Wat hebt u als getuigen waargenomen?*

*(...)*

*De burnout van de [merk motor Consument] voor ons waarbij we in een zone stonden waarin de bestuurder van de [merk motor Consument] nooit zo een gevaarlijke situatie had mogen uitvoeren. Stonden namelijk op een meter afstand waarbij wij/ik steentjes en rubber tegen ons gezicht kregen.*

*3. Welke fouten zijn er naar uw mening gemaakt en door wie?*

*Door de bestuurder van de [merk motor Consument]. Hij had hier nooit een burn out mogen en kunnen maken.*

*4. Aan welke oorzaken meent u de aanrijding te moeten toeschrijven?*

*Roekeloos gedrag van de bestuurder van de [merk motor Consument].”*

2.8 Bij e-mailbericht van Verzekeraar van 17 februari 2016 is Consument geïnformeerd dat de schade wordt uitgekeerd aan de Wederpartij.

*“De verzekeringsmaatschappij van uw tegenpartij stelde ons in het bezit van een tweetal verklaringen van ooggetuigen. Volgens deze ooggetuigen maakte u een burn-out. Dit wordt door u bevestigd. Door deze burn-out werden steentjes en rubber met kracht opgeworpen tegen het gezicht van uw tegenpartij. Logischerwijs probeerde uw tegenpartij zichzelf veilig te stellen door uit de regen van steentjes en rubber te stappen/gaan. Dat hierbij mogelijk een fout werd gemaakt met het uitklappen van de standaard van de motor van de tegenpartij kan de tegenpartij niet worden toegerekend.*

*Op grond van het voorgaande kan ik uw aansprakelijkheid niet afhouden en zal ik de tegenpartij schadeloos moeten stellen door betaling van € 1268,42 exclusief rente.*

*Unive Regio+ staat graag klaar om u de financiële gevolgen van uw aangepaste claimkorting te berekenen en uit te leggen. (...) Het is mogelijk dat het schadebedrag lager is dan de premie die u meer gaat betalen. Daarom willen wij u graag de mogelijkheid geven om het schadebedrag voor eigen rekening te nemen.*

*Indien u wilt reageren op de verklaringen van de getuigen en/of tegenbewijs kunt leveren, verzoek ik u dat binnen 10 dagen te doen. Bij geen reactie van uw kant ga ik over tot betaling aan de tegenpartij.”*

2.9 Consument heeft niet gereageerd binnen deze periode. De premie van Consument is ten gevolge van de vaststelling van aansprakelijkheid van Consument verhoogd van € 36,00 per maand naar € 76,10 per maand. Daarnaast is het aantal schadevrije jaren van Consument bijgesteld naar -5 en heeft Consument zijn no-claim korting verloren.

- 2.10 Op 2 maart 2016 heeft Consument contact gezocht met Verzekeraar en is een terugbelverzoek geregistreerd. Op 3 maart 2016 heeft Verzekeraar Consument geprobeerd te bellen en een voicemailbericht achter gelaten.
- 2.11 Consument constateerde in november 2016 dat zijn premie enkele maanden daarvoor was verhoogd en heeft naar aanleiding daarvan contact opgenomen met Verzekeraar.
- 2.12 Per e-mailbericht van 21 november 2016 heeft Verzekeraar naar Consument gereageerd. In het e-mailbericht wordt verwezen naar de e-mail van 17 februari 2016 en wordt aangegeven dat het filmpje niet tot een andere conclusie heeft geleid waardoor de aansprakelijkheid blijft staan.
- 2.13 Consument heeft in de procedure bij het Kifid ook een drietal verklaringen overgelegd. In de getuigenverklaring van [getuige 3] staat het volgende vermeld:

*“Waar bevond u zich tijdens het voorval?*

*Achter degene die stond te filmen met z'n telefoon.*

*Wat heeft u waargenomen?*

*Dat de man met de rode [merk motor Consument] stond te burnen en dat diegenen met de [merk motor tegenpartij] op een nogal vreemde manier afstapte.*

*Heeft u stukken rubber en steentjes zien rondvliegen tijdens het voorval? Zo ja, welke richting ging dit uit?*

*Nee.*

*Welke fouten zijn er volgens u gemaakt en door wie?*

*[naam motorevenement] werden door verschillende personen burn outs gemaakt dus voor diegene die achter de desbetreffende persoon stonden konden het verwachten.*

*Hoe heeft het voorval volgens u kunnen gebeuren?*

*Te kort op elkaar?*

- 2.14 In de getuigenverklaring van [getuige 4] staat het volgende vermeld:

*“Waar bevond u zich tijdens het voorval?*

*Ik stond te kijken en was erbij en zag het gebeuren*

*Wat heeft u waargenomen?*

*[Consument] deed een burnout zoals op deze dag vaker wordt gedaan. Iedereen vond dit leuk (inclusief mezelf) en we stonden te kijken. Meneer schuin achter hem wilde naar mijn mening ook kijken/filmen en stapte daarom verkeerd af.*

*Heeft u stukken rubber en steentjes zien rondvliegen tijdens het voorval? Zo ja, welke richting ging dit uit?*

*Nee, hij maakte ook geen indruk alsof hij werd geraakt.*

*Welke fouten zijn er volgens u gemaakt en door wie?*

*Meneer achter hem was vergeten zijn standaard uit te klappen en stapte aan de verkeerde kant af.*

*Hoe heeft het voorval volgens u kunnen gebeuren?*

*Meneer had zijn standaard niet uitgekapt (vergeten) en stapte aan de verkeerde kant af.”*

2.15 In de getuigenverklaring van [getuige 5] staat het volgende vermeld:

*Waar bevond u zich tijdens het voorval?*

*Ik stond daar te kijken*

*Wat heeft u waargenomen?*

*[Consument] was zoals alle andere motor mensen een burnout aan het maken. Iedereen stond te kijken en te filmen. De meneer achter [Consument] wilde waarschijnlijk ook filmen en stapte snel af. Voordat [Consument] er mee zou beginnen. Doordat zijn standaard van zijn motor niet goed uitgekapt was en meneer ook verkeerd van zijn motor afstapte was dat zijn val.*

*Heeft u stukken rubber en steentjes zien rondvliegen tijdens het voorval? Zo ja, welke richting ging dit uit?*

*Nee.*

*Welke fouten zijn er volgens u gemaakt en door wie?*

*Meneer had beter zijn standaard uit moeten klappen en in plaats van de rechterkant, de linkerkant van zijn motor af moeten stappen. En al helemaal niet met een sigaret in zijn mond terwijl hij nog een helm op had.*

*Hoe heeft het voorval volgens u kunnen gebeuren?*

*Doordat meneer zijn standaard niet goed uit geklapt had en de rechterkant in plaats van de linkerkant af moest stappen. Ook had hij een sigaret in zijn mond en zijn helm op wat ook gevaarlijk is.”*

2.16 In dit geschil staat niet ter discussie dat Verzekeraar aan Consument kopieën van de getuigenverklaringen had moeten toezenden en de behandelaar Consument om een kopie van het filmpje had moeten vragen. Verzekeraar heeft zijn excuses hiervoor aangeboden.

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

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar zijn standpunt, ten aanzien van de aansprakelijkheid van Consument, herziet en de no-claim en schadevrije jaren corrigeert. Daarnaast dient de premieverhoging terug te worden gedraaid en de reeds door Consument teveel betaalde premie te worden terugbetaald.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft ten onrechte aansprakelijkheid van Consument erkend door de claim op onzorgvuldige wijze af te handelen en hierbij niet te handelen als een redelijk verzekeraar betaamt.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De schademelding is onjuist beoordeeld en Univé heeft ten onrechte aansprakelijkheid erkend.
- De schade aan de motor van de Wederpartij is ontstaan tijdens een groot event voor motorrijders. Tijdens dit evenement doen deelnemers trucs zoals de *burn outs*. De Wederpartij wist dan ook dat hij dit soort trucs kon verwachten. De *burn out* is niet onrechtmatig.

- Voor omstanders is kenbaar dat Consument op dat moment een *burn out* ging doen. Het voorwiel van de motor werd door een ander met de voet vastgehouden en omstanders stonden klaar om de stunt te filmen. De Wederpartij heeft zich niet verplaatst. Er is sprake van eigen schuld bij de Wederpartij nu deze wilde afstappen voordat Consument begon met de *burn out*. De motorrijder had zijn standaard niet goed uitgeklapt en stapte daardoor aan de verkeerde zijde van de motor af. Hierdoor is de motor op de grond gevallen.
- De afstand tussen de motor van Consument en de Wederpartij was aanzienlijk. Nu de *burn out* op het asfalt werd gedaan is de kans klein dat er losliggende steentjes op de grond lagen.
- Consument heeft niet verwijtbaar gehandeld.
- Daarnaast is Consument niet op voorhand geïnformeerd over de afhandeling van de schade, de reden waarom de aansprakelijkheid is erkend en de schade aan de wederpartij is betaald. Voorts is Consument er niet op gewezen welke gevolgen de schade heeft voor zijn premie, schadevrije jaren en no-claim.
- Onvoldoende is rekening gehouden met het belang van Consument. Verzekeraar heeft de aansprakelijkheid onjuist beoordeeld en gehandeld in strijd met de Gedragscode Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars door niet zorg te dragen voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van de schadeclaim. Tevens is niet open en helder gecommuniceerd.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- De schade is terecht aan de motorrijder uitbetaald.
- In tegenstelling tot hetgeen Consument stelt wordt in het filmpje duidelijk dat een *burn out* wordt gedaan terwijl de Wederpartij vlak achter Consument staat. De Wederpartij probeert zo snel mogelijk een veilig heenkomen te vinden op het moment dat Consument begint met de *burn out*. De Wederpartij heeft dit ook verklaard en er zijn twee objectieve getuigen die dit bevestigen. Op basis van de beelden en de getuigenverklaring is Univé gehouden de schade te betalen.
- Bij e-mail van 17 februari 2016 bent u op de hoogte gesteld dat u aansprakelijk bent en Univé de schade aan Wederpartij gaat vergoeden. Op 2 maart 2016 bellen zij Consument hier over en spreken een voicemailbericht om Consument hierover te informeren.

#### **4. Beoordeling**

4.1 In dit geschil staat niet ter discussie dat Verzekeraar aan Consument kopieën van de getuigenverklaringen had moeten toezenden en de behandelaar Consument om een kopie van het filmpje had moeten vragen. Verzekeraar heeft zijn excuses hiervoor aangeboden.

##### *Beoordeling van de aansprakelijkheid*

4.2 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument aansprakelijk is voor de schade die het gevolg is van een onrechtmatige gedraging van Consument door het uitvoeren van een *burn out* tijdens het motorevent '[naam evenement]' op 18 oktober 2015.

- 4.3 Consument stelt dat hij niet aansprakelijk is voor de schade en voert aan dat hij een *burn out* deed en alle omstanders hiervan op de hoogte waren. Consument geeft aan dat hij beeldmateriaal heeft om dit te ondersteunen en verklaringen kan overleggen.
- 4.4 Verzekeraar stelt daartegenover dat op basis van een tweetal verklaringen van de zijde van de Wederpartij, de verklaring van Consument en beeldmateriaal Verzekeraar jegens de Wederpartij aansprakelijkheid van Consument voor de schade heeft mogen erkennen nu daaruit volgde dat Consument onrechtmatig heeft gehandeld jegens de Wederpartij door bij het uitvoeren van een *burn out* geen rekening te hebben gehouden met de omstandigheden ter plaatse en jegens omstanders onvoldoende zorgvuldigheid in acht te hebben genomen.
- 4.5 De Commissie heeft het beeldmateriaal bekeken en stelt vast dat het materiaal geen uitsluitsel biedt over de vraag welke partij aansprakelijk is.
- 4.6 In de klachtprocedure is Consument alsnog de mogelijkheid geboden om een drietal verklaringen te overleggen ter onderbouwing van zijn standpunt. In die drie verklaringen wordt gesteld dat de schade niet door Consument is veroorzaakt.
- 4.7 Nu uit het beeldmateriaal en de verklaringen van beide partijen niet kan worden vastgesteld welke partij aansprakelijk is en Verzekeraar ook geen aanvullende stukken heeft overgelegd waaruit de toedracht van de schade kan worden opgemaakt komt de Commissie tot het oordeel dat Verzekeraar onvoldoende bewijs heeft geleverd van de door hem gestelde toedracht.

*Consument inlichten over het besluit*

- 4.8 Consument klaagt daarnaast over de manier waarop Verzekeraar de schadeclaim heeft afgehandeld. De Commissie overweegt hierover het volgende.
- 4.9 Verzekeraar heeft, in strijd met artikel 7:933 lid 2 Burgerlijk Wetboek en Artikel 1 lid 3 Besluit elektronische mededelingen in het kader van een verzekeringsovereenkomst, Consument niet schriftelijk op de hoogte gebracht van zijn besluit. Verzekeraar heeft Consument immers alleen per e-mail bericht over het genomen besluit. Daarbij heeft Verzekeraar nagelaten de getuigenverklaringen en het beeldmateriaal te overleggen.
- 4.10 De Commissie volgt Consument in zijn stelling dat Verzekeraar Consument niet heeft betrokken bij het vaststellen van de aansprakelijkheid nu tussentijds geen schriftelijk of telefonisch contact is gezocht met Consument over bewijsmateriaal of om het standpunt van Consument nogmaals te horen. Uit de stukken volgt ook niet dat Consument heeft ingestemd met communicatie per e-mail.

*slotsom*

- 4.11 Op basis van de stukken uit het dossier heeft Verzekeraar zich niet in redelijkheid op het standpunt kunnen stellen dat Consument een onrechtmatige daad heeft begaan jegens Wederpartij en derhalve aansprakelijk is voor de schade die Wederpartij heeft geleden. Verzekeraar heeft de aansprakelijkheid van Consument niet mogen erkennen en had derhalve niet tot uitkering van de schade aan Wederpartij mogen overgaan.

Tevens heeft Verzekeraar ten onrechte de premie verhoogd en de no-claim korting en de bonus/malus van Consument gewijzigd. Verzekeraar dient dit met terugwerkende kracht te herstellen.

4.12 Verzekeraar is ten onrechte tot de conclusie gekomen dat Consument aansprakelijk is en heeft ten onrechte een schadeloosstelling aan Wederpartij betaald.

## **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 het totaalbedrag aan teveel betaalde premie. Daarnaast dient de Verzekeraar de oude premie, de no-claim en de bonus/malus met terugwerkende kracht tot de datum waarop de maatregelen zijn ingesteld, te herstellen.

*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.*