

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-819 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)

Klacht ontvangen op : 11 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : MRP Assurantiën, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 4 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Adviseur nalatig heeft gehandeld door hem nimmer te informeren over het feit dat zijn schade niet bij zijn verzekeraar verhaald kon worden. Voorts heeft de Adviseur Consument niet geadviseerd om de schade bij de verzekeraar van de tegenpartij te verhalen. Consument vordert vergoeding van zijn schade. De Adviseur heeft in de Kifid-procedure geen verweer gevoerd. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt en dat de vordering, bij onvoldoende betwisting door de Adviseur, toegewezen dient te worden.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- de Adviseur is meerdere malen in de gelegenheid gesteld te reageren op de klacht van Consument, maar heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

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 met tussenkomst van de Adviseur ten behoeve van zijn motorvoertuig met kenteken [kenteken] een autoverzekering met een WA en beperkt casco dekking bij ASR (hierna: 'Verzekeraar') afgesloten.
- 2.2 De partner van Consument is op 25 april 2014 met het motorvoertuig betrokken geraakt bij een aanrijding.
- 2.3 Consument heeft de aanrijding bij e-mail van 28 april 2014 aan de Adviseur gemeld en hem verzocht om voor afhandeling van de schade zorg te dragen. Consument heeft het originele aanrijdingsformulier per post aan de Adviseur toegezonden.

- 2.4 In mei 2014 heeft Consument de schade aan zijn auto laten herstellen. De kosten hiervan waren € 2.500,-. Consument heeft de originele factuur aan de Adviseur toegezonden.
- 2.5 Eind 2014 en begin 2015 heeft Consument meerdere malen telefonisch en per e-mail verzocht om de stand van zaken van de afhandeling van de schade. De Adviseur heeft bij e-mails van 2 en 18 december 2014 aangegeven dat hij ziek is geweest, maar zorg zal dragen voor een antwoord. Bij e-mail van 28 januari 2015 heeft de Adviseur aan Consument gemeld dat hij wacht op terugkoppeling van Verzekeraar.
- 2.6 Vanaf maart 2015 tot en met mei 2016 heeft Consument opnieuw meerdere malen per e-mail verzocht om de stand van zaken en gevraagd of de Adviseur al wat van Verzekeraar had vernomen. De Adviseur heeft hier nimmer op gereageerd.
- 2.7 Consument heeft in oktober, november en december 2015 meerdere malen geïnformeerd naar de voortgang van de afwikkeling van de schade, waarop de Adviseur meerdere malen heeft aangegeven dat de afwikkeling bijna was afgerond.
- 2.8 Op 31 december 2015 heeft Consument € 200,- van de Adviseur ontvangen.
- 2.9 Consument heeft op 28 maart 2016 de volgende e-mail aan de Adviseur toegezonden:

“Ondanks bijna 2 jaar aan navraag op navraag ivm de aanrijding in 2014 heb ik helaas tot op heden de betaling nog niet mogen ontvangen en ook geen duidelijkheid wat er aan de hand is in deze zeer simpele zaak!

Keer op keer zou u mij terug bellen en werden er bel afspraken gemaakt, maar de bel afspraken waren teleurstellend omdat u niet eens belde. Als ik dan zelf belde nam u de telefoon niet op.

Toen ik in 2015 bij voor de deur stond bij uw kantoor gaf u aan dat ASR problemen had met wisseling van de directie en dat het nu opgelost was. De betaling zou dezelfde week nog geschieden. Helaas waren het allemaal loze woorden en daarna volgde er nog meer wanafspraken. Uw telefoon nam u niet meer op, gemaakte ontmoeting afspraken kwam u niet na.

Gisteren heb ik u een SMS gestuurd waarop u ook niet meer reageert, ik ben diep teleurgesteld in u en uw bedrijf en door uw wanafspraken. Indien ik vandaag het totale bedrag niet overgemaakt krijg dan ben ik genoodzaakt om mijn rechtsbijstand in te schakelen voor deze zaak tegen u.”

- 2.10 Bij brief van 6 juli 2016 heeft de gemachtigde van Consument (hierna: ‘de Gemachtigde’) de Adviseur aansprakelijk gesteld voor de door Consument geleden schade van € 2.500,-.
- 2.11 De Adviseur heeft bij e-mail van 11 juli 2016 als volgt gereageerd:

“Wij delen u mede dat wij niet aansprakelijk zijn voor de door u gemelde schade.

De heer [consument] is met zijn auto, conform polis [polisnummer], beperkt casco verzekerd. Derhalve is er geen taak weggelegd voor Budgio/ASR Verzekeringen c.q. MRP Assurantiën m.b.t. deze schade.

(Een latere (diefstal)schade d.d. 1 januari 2016 is wel door ons behandeld en is op 10 februari 2016 uitgekeerd)

De schade van 25-04-2014 is in overleg met de heer [consument] in behandeling genomen door [letselschade bureau]. Zij hebben de tegenpartij aansprakelijk gesteld.

Onderstaande en bijgevoegde correspondentie spreekt voor zich. Wij raden u aan het advies van [medewerker letselschade bureau] op te volgen en de schade alsnog te verhalen op Achmea (kenmerk aldaar: [kenmerk])”

- 2.12 De Gemachtigde heeft bij e-mail van 5 september 2016 bij de Adviseur nagevraagd of hij over de originele factuur van de reparatiekosten van de auto beschikt.
- 2.13 De Gemachtigde heeft de Adviseur bij e-mails van 23 september 2016, 8 november 2016, 18 november 2016 en 16 december 2016 verzocht de factuur toe te zenden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de overgebleven herstelkosten van de auto van € 2.300,-.

Grondslagen daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De Adviseur heeft in 2014 aangegeven dat hij zorg zou dragen voor de afwikkeling van de schade aan de auto van Consument. Pas in 2016 heeft de Adviseur aangegeven dat hij de schade niet heeft afgewikkeld, daar de auto beperkt casco is verzekerd en om die reden de schade aan de eigen auto van Consument niet bij de eigen verzekering geclaimd kan worden. Voorts is gebleken dat de Adviseur de schade nimmer bij Verzekeraar heeft gemeld. De Adviseur heeft nalatig gehandeld daar hij dit nimmer aan Consument heeft gemeld, dan wel hem nimmer heeft geadviseerd om de schade bij de verzekeraar van de tegenpartij te verhalen. Voorts heeft Consument de schade aan zijn auto na overleg met de Adviseur laten herstellen. De Adviseur heeft telefonisch toestemming aan Consument gegeven om de schade te laten herstellen. Consument heeft de originele factuur van het herstel van de schade aan de Adviseur toegezonden. Consument heeft de Adviseur meerdere malen verzocht de factuur retour te zenden, echter zonder resultaat. Zonder de originele factuur is het voor Consument onmogelijk zijn schade te verhalen op de verzekeraar van de tegenpartij. Nu de Adviseur niet voor afwikkeling van de schade heeft zorggedragen en het voor Consument niet meer mogelijk is de schade op de verzekeraar van de tegenpartij te verhalen, dient de Adviseur de schade te vergoeden.

De Adviseur heeft in de Kifid-procedure geen verweer gevoerd. De Commissie zal daarom de argumenten die de Adviseur heeft aangevoerd, zoals hiervoor onder 2.12 beschreven, als verweer in de Kifid-procedure aanmerken.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Adviseur nalatig jegens Consument heeft gehandeld en of hij op grond hiervan gehouden is de door Consument geclaimde schade te vergoeden.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat de Adviseur na herhaaldelijk verzoek geen verweer heeft gevoerd. De stellingen van Consument dienen als vaststaand te worden beschouwd, nu de Adviseur deze niet heeft weersproken. Niet gebleken is dat de Adviseur niets te verwijten valt met betrekking tot het afhandelen van de schadeclaim van Consument. Voorts is het voor Consument onmogelijk zijn schade bij de verzekeraar van de tegenpartij te verhalen, daar de Adviseur in het bezit is van de originele herstelfactuur. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt en dat de vordering, bij onvoldoende betwisting door de Adviseur, toegewezen dient te worden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.300,-.

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.