

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-832
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., h.o.d.n. Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 december 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument is betrokken geweest bij een aanrijding. Consument beklagt zich over de door Verzekeraar gehanteerde schadeverdeling. Ook is Consument van mening dat Verzekeraar haar niet tijdig op de hoogte heeft gesteld van de door de Tegenpartij ingediende getuigenverklaring. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat sprake is van gedeelde aansprakelijkheid voor de ontstane schade. De door Verzekeraar gehanteerde schuldverdeling van 50/50 acht de Commissie alleszins redelijk. Voor zover Consument stelt dat Verzekeraar haar niet tijdig op de hoogte heeft gesteld van de getuigenverklaring van de Tegenpartij, merkt de Commissie op dat Verzekeraar in de gegeven situatie adequater had kunnen handelen door Consument hiervan direct op de hoogte te stellen. Dat Consument hierdoor nadeel heeft ondervonden is de Commissie echter niet gebleken. De vordering 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;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Verzekeraar 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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten. Op het polisblad staat het volgende vermeld:

“(…)

Overzicht verzekeringen:

Soort	Polisnummer	No-claim korting
Auto	██████████	
- Aansprakelijkheid		15,00 €
- Casco		15,00 €
- Ongevallen inzittenden		15,00 €
Auto	██████████	
- Aansprakelijkheid		15,00 €
- Beperkt Casco		15,00 €

(…)”

2.2 Op 3 juni 2016 heeft een aanrijding plaatsgevonden tussen de auto van Consument ([merk 1], kenteken [x]) en een auto ([merk 2], kenteken [y]) die werd bestuurd door de heer [naam tegenpartij] (hierna: de Tegenpartij).

2.3 Consument heeft bij Verzekeraar melding gedaan van de schade.

2.4 Bij e-mail van 6 juni 2016 heeft Consument Verzekeraar het volgende medegedeeld:

“(…)

Hoi [naam medewerker 1], hierbij het schadeformulier. Omdat er werkzaamheden waren in de straat en een auto voor me een beetje naar achter kwam rijden, ben ik na goed gekeken te hebben in de achteruitkijkspiegel een klein beetje naar achter gegaan. Ik wil nadrukkelijk melden dat ik op het moment van botsen stil stond. (...)”

2.5 Op 6 juni 2016 heeft Consument bij Verzekeraar het schadeformulier ingediend. De optie: '12. Toedracht' is door zowel Consument als de Tegenpartij niet aangekruist. Het schadeformulier is niet ondertekend door de Tegenpartij.

2.6 Op het door Consument ingediende schadeformulier staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

AANRIJDINGSFORMULIER
Datum aanrijding: 3-06-2018
Ligging: 116
Aanrijdingsoorzaak: [redacted]

VOERTUIG A
12. TOEDRACHT
VOERTUIG B

12. TOEDRACHT
Zet een vinkje (X) in de rij van de beschonnde schade, een drit vinkje in voorbeschikbare schade.
[checkbox] voorzijde van de carrosserie
[checkbox] zijde van de carrosserie
[checkbox] achterzijde van de carrosserie
[checkbox] dak
[checkbox] voorruit
[checkbox] achterruit
[checkbox] zijden ruit
[checkbox] onderdelen van de carrosserie
[checkbox] onderdelen van de motor
[checkbox] onderdelen van de versnellingsbak
[checkbox] andere onderdelen van de motor
[checkbox] andere onderdelen van de versnellingsbak
[checkbox] andere onderdelen van de carrosserie
[checkbox] andere onderdelen van de motor
[checkbox] andere onderdelen van de versnellingsbak

VOERTUIG A
NAAM: [redacted]
Adres: [redacted]
Plaats: [redacted]
Tel of e-mail: [redacted]

VOERTUIG B
NAAM: [redacted]
Adres: [redacted]
Plaats: [redacted]
Tel of e-mail: [redacted]

11. Situatieschets van de aanrijding
[Hand-drawn sketch showing two cars, one labeled 'VOERTUIG A' and the other 'VOERTUIG B', with arrows indicating movement and impact points. Includes handwritten notes like 'voertuig A' and 'voertuig B'.

10. Zichtbare schade aan voertuig A
10. Zichtbare schade aan voertuig B



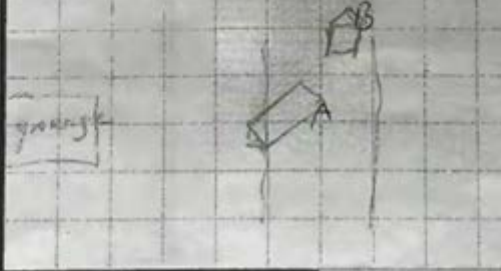



14. Mijn eigen verklaring
Ik slong op de weg...
[redacted]

13. Handtekening beschadigde
[redacted]

14. Mijn eigen verklaring

2.7 Op het door de Tegenpartij ingediende schadeformulier staat het volgende vermeld:

Bijlage 4

VOERTUIG A	12. TOEDRACHT	VOERTUIG B
<p>Verzekeringnemer/verzekende (zie verzekeringspolis)</p> <p>Naam: _____</p> <p>Voornaam: _____</p> <p>Adres: _____</p> <p>Plaats: _____ Land: _____</p> <p>Tel. of e-mail: _____</p> <p>Verzekeringnemer/verzekende (zie verzekeringspolis)</p> <p>Naam: _____</p> <p>Voornaam: _____</p> <p>Adres: _____</p> <p>Plaats: _____ Land: _____</p> <p>Tel. of e-mail: _____</p>	<p>Zet een kruis (X) in elk van de betreffende vakjes, van de schets te vervoelstijgen</p> <p>A</p> <p><input type="checkbox"/> 1 "stand" geparkerd/verkeerd of "verkeerd" geparkerd/stand</p> <p><input type="checkbox"/> 2 geparkerd</p> <p><input type="checkbox"/> 3 reed weg van een parkeerplaats</p> <p><input type="checkbox"/> 4 was bezig een parkeerplaats, een auto, een stilstaande weg op te rijden</p> <p><input type="checkbox"/> 5 wilde een rijstrook oprijden</p> <p><input type="checkbox"/> 6 reed op een roodlicht</p> <p><input type="checkbox"/> 7 breide op achterzijde, in dezelfde richting en op dezelfde rijstrook</p> <p><input type="checkbox"/> 8 reed in dezelfde richting en op een andere rijstrook</p> <p><input type="checkbox"/> 9 veranderde van rijstrook</p> <p><input type="checkbox"/> 10 hield in</p> <p><input type="checkbox"/> 11 ging achteruit</p> <p><input type="checkbox"/> 12 ging links af</p> <p><input type="checkbox"/> 13 reed achteruit</p> <p><input type="checkbox"/> 14 kwam van rechts op een kruising</p> <p><input type="checkbox"/> 15 lete niet op een voorrangsteken of een rood licht</p> <p><input type="checkbox"/> 16 vermeld het aantal aangekruiste vakjes</p> <p>Te ondertekenen door BEZONNEN bestuurders</p> <p>12.1 Situatieschets van de aanrijding</p>	<p>Verzekeringnemer/verzekende (zie verzekeringspolis)</p> <p>Naam: _____</p> <p>Voornaam: _____</p> <p>Adres: _____</p> <p>Plaats: _____ Land: _____</p> <p>Tel. of e-mail: _____</p> <p>Verzekeringnemer/verzekende (zie verzekeringspolis)</p> <p>Naam: _____</p> <p>Voornaam: _____</p> <p>Adres: _____</p> <p>Plaats: _____ Land: _____</p> <p>Tel. of e-mail: _____</p> <p>Bevorder (zie rijbewijs)</p> <p>Naam: _____</p> <p>Voornaam: _____</p> <p>Geboortedatum: _____</p> <p>Adres: _____</p> <p>Plaats: _____ Land: _____</p> <p>Tel. of e-mail: _____</p> <p>Rijbewijs: _____</p> <p>Categorie: _____</p> <p>Geldig tot: _____</p>
<p>10.1 Geef met een pijl de plaats aan waar het voertuig het eerst werd geraakt.</p> <p></p> <p>10.2 Zichtbare schade aan voertuig B.</p> <p></p>	<p>10.1 Geef met een pijl de plaats aan waar het voertuig het eerst werd geraakt.</p> <p></p> <p>10.2 Zichtbare schade aan voertuig B.</p> <p></p>	<p>10.1 Geef met een pijl de plaats aan waar het voertuig het eerst werd geraakt.</p> <p></p> <p>10.2 Zichtbare schade aan voertuig B.</p> <p></p>
<p>13. Handtekening bestuurders</p> <p>_____</p>	<p>14. Mijn opmerkingen</p> <p>_____</p>	<p>15. Handtekening bestuurders</p> <p>_____</p>

- 2.8 Op 16 juni 2016 heeft de verzekeraar van de Tegenpartij de aansprakelijkheid afgewezen.
- 2.9 Op het geluidsfragment van het telefoongesprek van 18 juli 2016 is, voor zover relevant, het volgende te horen:
 “(...)”
 SPI: Als u het alsnog zover krijgt om met de andere partij het schadeformulier in te vullen waaruit blijkt dat u stil zou staan en de andere partij achteruit tegen een stilstaande auto reed, dan zouden we daarmee verder kunnen. Maar wat ik begrijp van de tegenpartij is dat hij het niet eens is met het feit dat u stilstond.

SP2: Ja tuurlijk is hij het daarmee niet eens, want dat snap ik wel dat kan hij natuurlijk altijd zeggen. En we hebben geen getuigen, dus niemand die het ziet.

(...)

SP1: Hoeveel seconden zaten er volgen u tussen het achteruit van u rijden en het stilstaan?

(...)

SP2: Ik kan er een seconde naast zitten maar zeker wel 10 of 12 seconden stil.

(...)

SP2 Ik vind omdat je daar dus niet uitkomt, vind ik, de tegenpartij zegt van ja ze heeft achteruit gereden. Dat klopt. Maar op moment van botsen heb ik stilgestaan. Maar goed dat kan niemand bewijzen, dat ben alleen ik die dat zegt, want er zijn geen getuigen geweest die dat hebben gezien. Dus dan kom je daar niet uit. (...)

(...)

SP1 Om aan de aansprakelijkheid te ontkomen moet bevestigd worden dat u meer dan 10 seconden stilstond. En dat kunnen we niet. U geeft aan dat er geen getuigen zijn. U geeft aan ik stond meer dan 10 seconden stil. De andere partij geeft aan dat het niet het geval was, omdat beide partijen achteruit reden. Het is aan u om te bewijzen dat u meer dan 10 seconden stilstond. Maar dat kunnen we niet en ook niet met een foto van de schade aan uw auto.

SP2 Ja, maar ja dan is het bijna bij elke botsing wel dat je kan zeggen van ja ... dan wordt het bijna altijd een 50/50 verhaal.

SP1 Het is inderdaad erg lastig. En in uw situatie zeker met een schadeformulier waarop dit niet is aangekruist maakt het haast onmogelijk.

(...)

SP1 Alleen als een getuige zou kunnen bevestigen dat u stilstond, kunnen we er iets anders van maken ... en dat kunnen we niet.

SP2 Nou die heb ik niet anders had ik die allang natuurlijk wel ingeschakeld. Er is niemand die het gezien heeft, dus nee dan houdt het helemaal op.

SP1 Helaas wel.

(...)"

- 2.10 Op 26 september 2016 heeft de Tegenpartij een getuigenverklaring van zijn echtgenote overgelegd. In die getuigenverklaring staat het volgende vermeld:

"(...)

Verklaring Auto A staat stil om mij na het sluiten van de poort in te laten stappen
 Auto B is wachtende voor obstakel C.
 Dat volgens haar inziens te lang duurde
 en komt dan plotseling hard achteruit gereden. Bij het uitstappen zij
 mijn man nog dat ze geheel niet gekeken had.
 Wat ze zelf ook verklaarde in het bijzijn van mij.

(...)"

- 2.11 Bij e-mail van 10 maart 2017 heeft Verzekeraar het volgende bericht:

"(...)

Deze e-mail betreft het schadegeval van 3 juni 2016 te [plaatsnaam].

Hierbij kom ik terug op bovengenoemd schadegeval. Wij hebben de tegenpartij uiteindelijk 50% van diens schade moeten vergoeden. Doordat wij deze schade moesten vergoeden, valt u per 15 augustus 2016 terug naar 15% pakketkorting op uw no claim pakket. Dit heeft een verhoging van de premie tot gevolg.
(...)"

2.12 Consument heeft bezwaar gemaakt tegen de afwikkeling van de schade door Verzekeraar

2.13 Bij e-mail van 3 mei 2017 heeft Consument Verzekeraar het volgende medegedeeld:

"(...)

Het klopt dat ik achteruit gereden heb. Maar zoals ik ook heb vermeld aan [naam medewerker 2], is dat ik voor en op het moment van botsen van de tegenpartij tegen mijn auto stil stond. Als het gaat om een getuigen: op een later moment ben ik iemand tegen gekomen die de botsing gezien heeft. Dit is in de tussentijd niet ter sprake geweest omdat een collega, vrouwelijk, destijds heeft gezegd dat, vanwege het schrijven van het schadeformulier na het zetten van de handtekening van de tegenpartij, de zaak afgerond zou zijn.

(...)"

2.14 Bij e-mail van 3 mei 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

"(...)

Hartelijk dank voor uw bericht.

Getuige

Uiteraard is de verklaring van de getuige welkom. Hiermee kan ik het verhaal van 50% van uw schade kracht bijzetten.

Als bijlage treft u een blanco verklaring aan die de betreffende getuige in kan vullen en aan mij mag retourneren.

(...)"

2.15 Verzekeraar heeft haar beslissing gehandhaafd.

2.16 In de door Consument verstrekte getuigenverklaring van 1 september 2017 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(...)

Met welke snelheden werd er gereden?:

Voertuig B komt de weg opgereden (achteruit) tegen voertuig A aan. Voertuig A stond stil

A snelheid = stond stil

(...)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar een andere schadeverdeling hanteert en dat de no-claimkorting gehandhaafd blijft op de oorspronkelijke bonus-malus trede.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- De Tegenpartij is vanuit een oprit achteruit de weg opgereden tegen de auto van Consument. De auto van Consument stond op het moment van de botsing al geruime tijd stil.
- De Tegenpartij heeft het schadeformulier, na het plaatsen van de handtekeningen, onder het kopje '12. Toedracht' aangepast. Verzekeraar heeft destijds medegedeeld dat de zaak was afgehandeld vanwege het aanpassen van het schadeformulier door de Tegenpartij. Zowel Consument als de Tegenpartij diende volgens Verzekeraar ieder de eigen schade te betalen. Consument kreeg pas veel later te horen dat de Tegenpartij een getuigenverklaring had ingediend en dat Verzekeraar 50% van de schade had vergoed.
- Verzekeraar heeft Consument niet tijdig geïnformeerd over de nadien door de Tegenpartij ingediende getuigenverklaring. Consument is door Verzekeraar niet in de gelegenheid gesteld om het door de Tegenpartij overgelegde bewijs te weerleggen. Verzekeraar had niet moeten overgaan tot uitkering van de schade aan de Tegenpartij op basis van eenzijdige informatie. Verzekeraar had de belangen van Consument beter moeten behartigen. Consument heeft tot op heden geen antwoord gekregen op de vraag waarom zij niet direct is geïnformeerd over de door Tegenpartij ingediende getuigenverklaring. Ook is het Consument niet duidelijk waarom Verzekeraar niet bereid is om op basis van nieuw bewijs de zaak te beoordelen.
- Consument vindt het bedenkelijk dat Verzekeraar twijfels heeft bij de door haar ingediende getuigenverklaring. Verzekeraar heeft immers in eerdere correspondentie gesteld dat een getuigenverklaring juridisch toegelaten bewijs is. De getuigenverklaring van Consument is ook juridisch toegelaten bewijs welke dezelfde behandeling en beoordeling dient te krijgen als de getuigenverklaring van de Tegenpartij.

Verweer van Verzekeraar

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

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument voor 50% aansprakelijk is voor de schade die het gevolg is van de aanrijding op 3 juni 2016. Consument stelt dat dit niet het geval is en voert aan dat zij op het moment van de aanrijding stilstond. Verzekeraar stelt daartegenover dat zowel Consument als de Tegenpartij een bijzondere manoeuvre uitvoerden in de zin van artikel 54 van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990 (hierna: RVV) en dat langdurige en daarmee disculperende stilstand van de auto van Consument niet kan worden aangetoond. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 Voor het vaststellen van aansprakelijkheid zijn de wettelijke regels in verkeerssituaties van belang. Vast staat dat zowel Consument als de Tegenpartij bezig waren met een zogenoemde 'bijzondere manoeuvre'. Daarbij hadden Consument en de Tegenpartij beiden de verplichting voorrang te verlenen aan het overige verkeer.

Dit volgt uit artikel 54 RVV waarin het volgende staat: *“Bestuurders die een bijzondere manoeuvre uitvoeren, zoals wegrijden, achteruitrijden, uit een uitrit de weg oprijden, van een weg een inrit oprijden, keren, van de invoegstrook de doorgaande rijbaan oprijden, van de doorgaande rijbaan de uitrijstrook oprijden en van rijstrook wisselen, moeten het overige verkeer voor laten gaan.”*

- 4.3 Nu zowel Consument als de Tegenpartij een bijzondere manoeuvre uitvoerden in de zin van artikel 54 RVV en daarbij hebben nagelaten voorrang te verlenen, heeft Verzekeraar zich naar het oordeel van de Commissie terecht op het standpunt gesteld dat sprake is van gedeelde aansprakelijkheid voor de ontstane schade. De door Verzekeraar gehanteerde schuldverdeling van 50/50 acht de Commissie alleszins redelijk.
- 4.4 Wat betreft de stelling van Consument dat zij, ten tijde van de aanrijding, reeds geruime tijd stilstond en er dan ook sprake is van disculperende stilstand, overweegt de Commissie dat deze stelling geen steun vindt in de overgelegde stukken. Het schadeformulier is onvolledig en niet door beide partijen ondertekend. Voor zover Consument haar stelling onderbouwt met de getuigenverklaring van 1 september 2017, merkt de Commissie het volgende op. In het hiervoor onder 2.7 weergegeven telefoongesprek heeft Consument meerdere malen benadrukt dat er op het moment van de aanrijding geen getuigen aanwezig waren. Dat Consument voor het eerst 15 maanden na de aanrijding een getuigenverklaring indient waarin staat vermeld dat de auto van Consument stilstond, acht de Commissie derhalve niet overtuigend. Bovendien valt uit de verklaring niet op te maken hoe lang de auto van Consument, ten tijde van de aanrijding, reeds stilstond. De Commissie acht de verklaring om bovengenoemde redenen niet overtuigend als bewijs dat de auto van Consument ten tijde van de aanrijding enige tijd heeft stilgestaan. Nu het dossier verder geen stukken bevat waaruit blijkt dat Consument ten tijde van de aanrijding stilstond, ziet de Commissie geen aanleiding om Verzekeraar gehouden te achten van een andere schadeverdeling uit te gaan.
- 4.5 Voor zover Consument stelt dat Verzekeraar haar niet tijdig op de hoogte heeft gesteld van de door de Tegenpartij ingediende getuigenverklaring, merkt de Commissie op dat Verzekeraar in de gegeven situatie adequater had kunnen handelen door Consument hiervan direct op de hoogte te stellen. Dat Consument hierdoor nadeel heeft ondervonden is de Commissie, mede gelet op het hetgeen hiervoor onder 4.2 en 4.3 is overwogen, niet gebleken.
- 4.6 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen.

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 40 van het Reglement.