

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-866
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 22 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. Consument vordert herstel van het aantal schadevrije jaren. Zij stelt dat Verzekeraar de schade door een expert had moeten laten vaststellen. In dat geval was de schade lager vastgesteld en zou Consument de schade zelf hebben betaald. De schadevrije jaren zouden in dat geval niet zijn aangepast. De Commissie is van oordeel dat dat niet is gebleken dat de schade op onjuiste wijze of te hoog is vastgesteld. De uitkering van de schade aan de wederpartij heeft gevolgen voor het aantal schadevrije jaren van Consument. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

Consument heeft van de haar geboden gelegenheid te reageren op de dupliek van Verzekeraar 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 bij Verzekeraar een motorrijtuigenverzekering gesloten. De verzekering biedt een WA en beperkt casco dekking. Consument had voorafgaand aan de te melden aanrijding een bonus/maluskorting van 75% met 18 schadevrije jaren en was ingeschaald op trede 20.

- 2.2 Op 26 september 2016 heeft een aanrijding plaatsgevonden waarbij Consument bij het nemen van een bocht met haar auto een geparkeerde auto heeft geraakt. Beide auto's zijn hierdoor beschadigd. De auto van de wederpartij is beschadigd aan de rechter achterbumper. Een garagebedrijf heeft een proforma offerte opgemaakt voor herstel van de schade aan de auto van de wederpartij. De herstelkosten zijn vastgesteld op € 679,94.
- 2.3 Bij brief van 10 oktober 2016 heeft de gevolmachtigde van Verzekeraar de tussenpersoon van Consument bericht dat het bedrag van € 679,94 wordt voldaan aan de wederpartij en dat geen aanleiding bestaat om voor dergelijke bedragen een expert te benoemen.
- 2.4 Consument heeft per e-mail van 17 oktober 2016 bezwaar gemaakt tegen de hoogte van het aan de wederpartij uitgekeerde bedrag. Zij stelt dat zij in het verleden een soortgelijke schade aan haar auto heeft gehad en dat de wederpartij haar toen niet eens een derde van dit bedrag heeft hoeven betalen.
- 2.5 Verzekeraar heeft de schade vervolgens laten beoordelen door een schade-expert. De expert heeft Verzekeraar per e-mail van 21 oktober 2016 bericht:

“Ik heb de stukken en de klacht gelezen, ik ben van mening dat de schade in deze geheel op de juiste wijze is vastgesteld. De foto's geven een duidelijk beeld van de schade en de daarbij horende herstelbegroting komt overeen met de verwachte herstelkosten.”

- 2.6 Desgevraagd door Verzekeraar heeft de expert per e-mail van 17 maart 2017 Verzekeraar een nadere toelichting gegeven:

“De herstelkosten welke door de reparateur zijn opgenomen zijn duidelijk terug te voeren naar schade op de foto's. Als de verzekerde erkent dat hij de schade op de foto's aan het voertuig van de tegenpartij heeft veroorzaakt dan zijn deze herstelkosten de schade welke hij heeft toegebracht.

Het vervangen van de bumper in dit specifieke geval is noodzakelijk. Omdat een deel is beschadigd welke niet herstel kan worden.

Als deze specifieke bumper vervangen wordt zal de bumper, welke deels in een grondprimer wordt geleverd, gespoten moeten worden.

Om de bumper te vervangen zijn ook arbeidskosten nodig welke door de reparateur ook opgenomen worden.

De klant heeft het over zijn schade ooit, die 3x zo laag was dan deze, maar dat specifieke geval ken ik niet en daar kan ik dus niet over oordelen.

Nogmaals de opgenomen herstelkosten zijn op basis van zichtbare schade mijns inziens reeel.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert herstel van het aantal schadevrije jaren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van haar vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- Het schadebedrag is niet reëel en te hoog. De schade is kleiner dan Verzekeraar doet voorkomen. Volgens de garagehouder was de schadeomvang zo groot dat de wederpartij er niet mee kon verder rijden. De wederpartij heeft de schade evenwel in ieder geval tot mei 2017 niet laten repareren. De wederpartij en het garagebedrijf dat de herstell offerte heeft opgemaakt zijn onbetrouwbaar en om die reden wilde Consument de schade door een expert laten vaststellen. Daar komt bij dat de wederpartij binnen 5 meter van de bocht en een halve meter van de stoep stond waarmee hij, volgens de regels van het RVV, fout geparkeerd stond. Verzekeraar heeft geen expert ingeschakeld omdat het goedkoper was de wederpartij schadeloos te stellen. Indien Verzekeraar wel onderzoek naar de schade zou hebben gedaan, dan zou de schade lager zijn vastgesteld en had Consument de mogelijkheid om de schade zelf te vergoeden. Haar schadevrije jaren zouden dan niet zijn aangepast. Verzekeraar heeft de schadevrije jaren van Consument met vijf jaar verlaagd en indien Consument een tweede schade meldt, wordt haar premie verhoogd. Verzekeraar heeft hiermee niet netjes gehandeld en de schade afgewikkeld op basis van vriendjespolitiek.
- In reactie op het verzoek van Consument een expert in te schakelen heeft Verzekeraar gezegd dat de schade lager dan € 500 was en daarom geen expert werd ingeschakeld. Nadat de herstell offerte was opgemaakt, en de schade was vastgesteld op een bedrag hoger dan € 500, heeft de tussenpersoon Consument meegedeeld dat een expert wordt ingeschakeld wanneer de schade hoger is dan € 750. De gevolmachtigde heeft Consument ten onrechte ook nog meegedeeld dat het niet mogelijk was een klacht in te dienen.

Verweer Verzekeraar

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

- Bij schades aan voertuigen van derden wordt een expert ingeschakeld bij schades vanaf € 750. De gevolmachtigden volgen dit beleid. Verzekeraar betreurt het dat de gevolmachtigde in eerste instantie een te laag bedrag heeft genoemd.
- Verzekeraar heeft de offerte van het garagebedrijf en de foto's van de schade voorgelegd aan de interne expert. De expert concludeert dat de door de reparateur gemaakte offerte overeenkomt met het herstel van de ontstane schade. De schade is dus niet te hoog begroot.
- De wederpartij heeft recht op volledig herstel van de schade. In dit geval moest de bumper van de auto van de wederpartij worden vervangen. Verzekeraar heeft het recht de wederpartij schadeloos te stellen en de schade rechtstreeks met hem te regelen. Hierbij houdt Verzekeraar rekening met de belangen van zijn verzekerden en om die reden heeft Verzekeraar de schade nog laten beoordelen door zijn eigen expert. Consument heeft geen argumenten aangevoerd waarom deze expertise onjuist is.
- Verzekeraar ziet onvoldoende aanwijzingen dat de schade is afgewikkeld op basis van vriendjespolitiek en dat de garagehouder malafide is.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst bij de behandeling van de schade en of Verzekeraar daarom gehouden is tot herstel van het aantal schadevrije jaren.
- 4.2 Het betoog van Consument komt in de kern hierop neer dat het garagebedrijf en de wederpartij onbetrouwbaar zijn en de schade te hoog hebben vastgesteld. Dit zou Verzekeraar hebben geweten indien hij de schade door een expert had laten vaststellen. Consument had de schade zelf kunnen betalen zodat Verzekeraar het aantal schadevrije jaren niet had hoeven aanpassen.
- 4.3 Verzekeraar heeft toegelicht dat de wederpartij recht heeft op volledig herstel van de schade als gevolg van de aanrijding. Op grond van artikel 6 van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen heeft de benadeelde wederpartij jegens Verzekeraar een eigen recht op schadevergoeding. Dit betekent dat Verzekeraar de schade rechtstreeks met de wederpartij mocht regelen. Verzekeraar is bij vergoeding van de schade uitgegaan van de herstelofferte van het garagebedrijf en heeft de wederpartij het in de offerte genoemde bedrag van € 679,94 betaald. Consument heeft ter onderbouwing van haar stelling dat de schade te hoog is vastgesteld twee argumenten aangevoerd. De wederpartij en het garagebedrijf zijn niet betrouwbaar en Consument heeft in het verleden een vergelijkbare schade gehad die voor een veel lager bedrag kon worden gerepareerd. De Commissie is van oordeel dat Consument deze stelling onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat Verzekeraar de bezwaren van Consument aan haar expert heeft voorgelegd, waarop de expert heeft bevestigd dat de in rekening gebrachte herstelkosten reëel zijn. De uitkering van de schade aan de wederpartij heeft gevolgen voor het aantal schadevrije jaren van Consument. Omdat niet is gebleken dat de schade niet op de juiste wijze of te hoog is vastgesteld, ziet de Commissie geen grond voor herstel van het aantal schadevrije jaren.
- 4.4 Al hetgeen overigens door partijen is aangevoerd kan niet tot een ander oordeel leiden en zal daarom niet worden besproken.

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.

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.