Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0895

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Autoverzekering. De consument heeft een aanrijding gehad met een andere auto. De verzekeraar heeft aansprakelijkheid erkend en de tegenpartij schadeloosgesteld. De consument kan zich hier niet in vinden. De consument stelt dat hij het door beide partijen ondertekende aanrijdingsformulier onder dwang van de politie heeft ondertekend en dat de toedracht zoals weergegeven op het aanrijdingsformulier onjuist is. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar uit mocht gaan van het door beide partijen ondertekende aanrijdingsformulier en dat de verzekeraar aansprakelijkheid heeft mogen erkennen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via de gevolmachtigde van de verzekeraar (hierna te noemen: de gevolmachtigde) een personenautoverzekering afgesloten met dekking voor aansprakelijkheid voor personen- en zaakschade. Op de verzekering zijn onder andere de ‘Voorwaarden verzekering Personenauto Wettelijke Aansprakelijkheid (WA)’ met kenmerk VP PA-WA 2018-01 (hierna te noemen: de verzekeringsvoorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument heeft op 2 augustus 2024 een aanrijding gehad op een snelweg met twee rijstroken.

2.3 Op een door beide partijen ondertekend aanrijdingsformulier is onder 'toedracht' aangekruist dat de consument van rijstrook veranderde. Op het aanrijdingsformulier is met pijlen aangegeven dat de auto van de consument als eerst werd geraakt aan de achterkant van de linkerzijde van de auto en dat de auto van de tegenpartij als eerst werd geraakt aan de rechterzijkant van de auto. Ook heeft de tegenpartij het volgende aangegeven:

> "*Zichtbare schade aan voertuig A:*
> *Rechter zijkant*"

En:

> "*Mijn opmerkingen*
> *Ik reed rechtdoor op de linkerstrook en tegenpartij voegde in*"

2.4 De politie heeft een proces-verbaal opgemaakt van de aanrijding. In het proces-verbaal wordt de auto van de consument als 'voertuig a' aangeduid en de auto van de tegenpartij als 'voertuig b'. In het proces-verbaal is de volgende toedracht opgenomen:

> "*Voertuig a wilde invoegen. Voertuig b reed links. Voertuig reed ong 40 km per uur.*
>
> *Voertuig a haalde rechts in en Voertuig b duwde op zijn claxon en reed vervolgens in de zijkant van voertuig b.*"

2.5 Op 22 november 2024 is de gevolmachtigde aansprakelijk gesteld voor de schade van de tegenpartij.

2.6 Per e-mailbericht van 27 november 2024 heeft de gevolmachtigde de consument medegedeeld dat zij rechtstreeks aansprakelijk is gesteld door de tegenpartij en dat zij, voor zover zij kan nagaan, nog geen melding van de schade van de consument heeft ontvangen. De gevolmachtigde verzoekt de consument daarom om haar zo spoedig mogelijk in het bezit te stellen van een volledig ingevuld aanrijdingsformulier.

2.7 Bij brief van 16 december 2024 heeft de gevolmachtigde de consument onder andere het volgende medegedeeld:

> "***Nogmaals herinnering voor insturen aanrijdingsformulier***
> *Onlangs stuurden wij u een herinnering omtrent het insturen van een volledig ingevuld en ondertekend aanrijdingsformulier. Wellicht is deze geheel onbedoeld aan uw aandacht ontsnapt of heeft u deze niet in goede orde mogen ontvangen.*
>
> *Voor zover wij na kunnen gaan mochten wij tot op heden het aanrijdingsformulier niet ontvangen.*

Uw lezing is belangrijk
Zonder uw lezing kunnen wij ons geen goed beeld vormen omtrent de aansprakelijkheid en kunnen wij de tegenpartij vooralsnog geen uitsluitsel geven. U kunt zich wellicht voorstellen dat dit voor de tegenpartij een vervelende situatie oplevert.

Wat moet u doen wanneer u zich nergens van bewust bent of wanneer u zich niet aansprakelijk acht?
Ook wanneer u zich nergens van bewust bent of indien u van mening bent dat u niet aansprakelijk bent voor de schade dient u toch contact met ons op te nemen en het voorval bij ons te melden.

Verplichtingen voor u als verzekeringnemer
Volledigheidshalve willen wij u er nogmaals op wijzen dat u niet alleen krachtens de polisvoorwaarden, maar ook ingevolge de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen verplicht bent volledige medewerking te verlenen bij afhandeling van een schade. Indien niet aan deze verplichting wordt voldaan en onze belangen hierdoor worden geschaad geven de polisvoorwaarden ons het recht om de verrichte uitkering te verhalen op de verzekeringnemer. Uiteraard gaan wij ervan uit dat het zover niet hoeft te komen.

*Wij vragen u daarom dit formulier alsnog **binnen 7 dagen** aan ons op te sturen. Als dit om welke reden dan ook niet mogelijk is, wilt u ons dat dan even laten weten?*"

2.8 Vervolgens heeft de gevolmachtigde telefonisch contact opgenomen met de consument. In een verslag van dit gesprek is onder andere het volgende opgenomen:

"*VZ gebeld voor het SAF. VZ werd direct kwaad, is van mening dat tp aansprakelijk is. Die zou hem bijna van de weg hebben gereden. VZ zegt dat hij inderdaad van rijstrook gewisseld heeft maar dat de aanrijding pas veel later heeft plaatsgevonden. Gewezen op het schadebeeld maar daar kwam geen reactie op. Gevraagd waarom hij dan het SAF ondertekend heeft als hij het daar niet mee eens was. Volgens hem was dat omdat dat moest van de politie. Vz zou het saf wel indienen wanneer het hem uitkomt. Getracht om uit te leggen waarom hij op basis hiervan aansprakelijk is maar vz wou niet luisteren en heeft, na een paar goede scheldwoorden, de verbinding verbroken.*

PV gedownload. Ook daar staat in dat vz van rijstrook wisselde (...)"

2.9 Bij brief van 30 december 2024 heeft de gevolmachtigde de consument onder andere als volgt bericht:

"***Schade-uitkering aan de tegenpartij***
Wij hebben de schade afgehandeld met de tegenpartij. De tegenpartij heeft een bedrag ontvangen van EUR 2.306,50. Hiermee is de gehele schade van de tegenpartij vergoed, oftewel de tegenpartij is schadeloos gesteld.

Invloed op bonus-/malusregeling
Helaas heeft deze schade invloed op uw bonus-/malusregeling. Door deze schade valt u terug van trede 29 met 75% premiekorting naar trede 24 met 74% premiekorting. Uw schadevrije jaren dalen van 25 naar 10. De totale meerpremie, verdeeld over 5 jaar en op basis van de huidige voorwaarden, bedraagt EUR 46,61. Het is daarom voor u niet voordeliger om de schade voor eigen rekening te nemen.

Schade voor eigen rekening?
U heeft de mogelijkheid om de schade voor eigen rekening te nemen. Als u daarvoor kiest dan heeft deze schade geen invloed op uw bonus-/malusregeling. Het is dan wel belangrijk om binnen 12 maanden na dagtekening van deze brief de schade te betalen. Neem gerust contact met ons op als u daar gebruik van wilt maken.

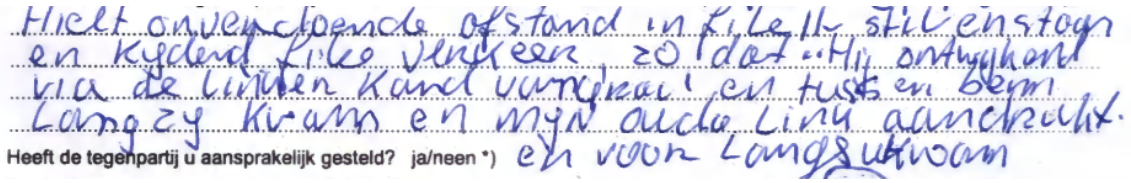
Sluiting dossier
Als u nog vragen heeft over deze schade dan horen wij dat graag van u. Na 14 dagen sluiten wij het dossier."

2.10 Op 2 januari 2025 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de gevolmachtigde en geklaagd over het ingenomen aansprakelijkheidsstandpunt en het schadeloosstellen van de tegenpartij. Naar aanleiding hiervan heeft de gevolmachtigde op 2 januari 2025 een blanco aanrijdingsformulier naar de consument gestuurd. Op dit aanrijdingsformulier heeft de consument onder 'toedracht' aangekruist dat de tegenpartij botste op de achterzijde van de voorganger in dezelfde richting en op dezelfde rijstrook rijdend, veranderde van rijstrook en inhaalde. Verder heeft de consument aangegeven dat hij zichtbare schade heeft aan de spiegel en deur achter. Ook heeft de consument met pijlen aangegeven dat zijn auto het eerst werd geraakt aan de linkerzijkant en de auto van de tegenpartij aan de rechterzijkant.

2.11 Verder heeft de consument de volgende situatieschets van de aanrijding opgenomen:



2.12 Ook heeft de consument in antwoord op de vraag 'Wie is naar uw mening aansprakelijk? Waarom meent u dat?' aangegeven dat hij de tegenpartij aansprakelijk acht en hierbij de volgende toelichting gegeven:



2.13 Ook heeft de consument onder het kopje 'Slachtoffers' zichzelf genoemd en onder 'Aard letsel' ingevuld dat sprake is van een trauma en ervaring tussen leven en dood. Onder het kopje 'Politie' heeft de consument bij de vraag of de politie heeft geholpen bij het invullen van het aanrijdingsformulier neen omcirkeld en geschreven:

> "*Zo ja? Niet de mijne eenzijdige opname* verklaring"

2.14 Het door beide partijen ondertekende aanrijdingsformulier heeft de consument doorgekruist en de consument heeft de volgende tekst toegevoegd:

> "*Valsheid in geschriften. Niet naar waarheid ingevuld. Heb mijn handtekening door politie moeten zetten.*"

2.15 Naar aanleiding van een bericht van de gevolmachtigde waarin is aangegeven dat het standpunt ongewijzigd blijft, heeft de consument bij brief van 21 februari 2025 geklaagd over het ingenomen aansprakelijkheidsstandpunt en dat onvoldoende rekening is gehouden met zijn belangen bij de beoordeling van de schadeclaim van de tegenpartij. Bij brief van 26 februari 2025 heeft de gevolmachtigde de klacht van de consument afgewezen en haar standpunt gehandhaafd en daarbij aangegeven dat uit het door beide partijen ondertekende aanrijdingsformulier en het proces-verbaal blijkt dat de consument van rijstrook wisselde en daarbij geen ongehinderde vrije doorgang verleende aan de tegenpartij. Ook geeft de gevolmachtigde aan dat alhoewel de consument aan heeft gegeven dat de feiten en omstandigheden niet juist zijn en dat hij het aanrijdingsformulier onder dwang van de politie heeft ondertekend, geen wettig en overtuigend bewijsmateriaal is aangetroffen waarmee de aansprakelijkheid in een ander daglicht is komen te staan.

2.16 De consument kan zich hier niet in vinden en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vorderingen

2.17 De consument klaagt dat hij onterecht aansprakelijk wordt gehouden voor de aanrijding met de tegenpartij en dat onvoldoende rekening is gehouden met zijn belangen bij de beoordeling van de schadeclaim van de tegenpartij. Daartoe voert de consument samengevat en voor zover van belang het volgende aan.

2.18 De consument is door de tegenpartij aangereden. De consument was al zover ingevoegd dat de tegenpartij de aanrijding heeft veroorzaakt. Uit niets blijkt dat de consument niet was ingevoegd. De consument reed dan ook op de linkerrijstrook. Er was sprake van file, waarbij het verkeer soms stilstond en soms doorreed. De consument reed ongeveer 70 kilometer per uur. De tegenpartij hield onvoldoende afstand van de consument.

Hierdoor moest de tegenpartij de consument via de linkerkant ontwijken en kwam de tegenpartij links van de consument, tussen de consument en de vangrial en berm in, te rijden. De tegenpartij heeft de consument toen geraakt. Tijdens de aanrijding reed er een vrachtwagen aan de rechterkant van de consument en de consument kon ternauwernood afstand van de vrachtwagen bewaren. Door de snelheid van de tegenpartij kwam hij na de aanrijding voor de consument te rijden.

2.19 De gevolmachtigde heeft, zonder de consument te horen, het proces-verbaal van de politie en het aanrijdingsformulier van de tegenpartij overgenomen. Daarom is de consument naar de politie gegaan en is hij met een politieagent overeengekomen dat hij het politierapport aanpast zodat het geen verklaringen zijn. De consument heeft dit overhandigd aan de gevolmachtigde. Maar zij handhaafde het standpunt. Bij repliek heeft de consument aangegeven dat hij het rapport heeft opgevraagd bij de politie maar dit niet heeft gekregen vanwege de privacywet. De consument vindt dat de verzekeraar of de gevolmachtigde het rapport moet opvragen, omdat zij het eerste rapport ook hebben opgevraagd bij de politie.

2.20 Ook heeft de consument het originele aanrijdingsformulier opgestuurd samen met een opnieuw door de consument ingevuld aanrijdingsformulier. Dit omdat het originele aanrijdingsformulier niet naar waarheid is ingevuld. De consument heeft in eerste instantie geweigerd het formulier te ondertekenen en het formulier is slechts door beide partijen ondertekend omdat de consument het formulier van de politie moest ondertekenen. Dit zodat er bewijs is dat de consument betrokken was bij het ongeluk. De consument heeft het originele aanrijdingsformulier dus onder dwang moeten tekenen en dit formulier is fraudeleus ingevuld. Het ondertekende aanrijdingsformulier wordt nu tegen de consument gebruikt en daarom is sprake van smaad en laster.

2.21 De consument is het niet eens met de wijze waarop de schadeclaim van de tegenpartij is afgehandeld. Het verhaal van de tegenpartij is volledig overgenomen. De schade is buiten de consument om afgewikkeld, terwijl de consument nog feiten had te melden. De consument heeft meerdere malen om uitleg gevraagd, maar heeft dit niet gekregen. Telefonisch is ook direct defensief op de consument gereageerd. De consument is niet serieus genomen. Hij heeft in overleg een nieuw aanrijdingsformulier ingevuld en opgestuurd en hier is niets mee gedaan. Ook is het onterecht dat het nieuwe rapport van de politieagent niet meegenomen is in de afhandeling.

2.22 De consument vordert dat zijn no-claim en schadevrije jaren van voor de aanrijding worden gehandhaafd en dat zijn schade ter hoogte van € 750,- wordt vergoed. De auto van de consument is beschadigd. Ook heeft de consument psychische klachten omdat hij niet serieus is genomen, de tegenpartij na de aanrijding tegen hem schreeuwde en hij het aanrijdingsformulier heeft moeten ondertekenen. Hij heeft vervolgens actie genomen, maar hier is niets mee gedaan. De consument is niet gehoord; het verhaal van de tegenpartij is volledig overgenomen. De consument is hierdoor gefrustreerd.

Het verweer

2.23 De verzekeraar heeft het afwijzende standpunt van de gevolmachtigde bevestigd en heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De vragen die centraal staan, zijn of de verzekeraar aansprakelijkheid mocht erkennen en of de belangen van de consument voldoende in acht zijn genomen bij de beoordeling van de schadeclaim van de tegenpartij.

Juridisch kader

3.2 Bij de beoordeling van de klacht van de consument staat voorop dat de verzekeraar op grond van artikel 6 Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (hierna te noemen: WAM) de schade zelfstandig en actief met de tegenpartij moet regelen. De verzekeraar heeft daarbij een behoorlijke mate van vrijheid om de schade te regelen.[1] Bij het regelen van de schade moet de verzekeraar zich wel op een redelijke manier inspannen om de belangen van de consument bij de vaststelling van de mate van zijn (wettelijke) aansprakelijkheid te beschermen.[2] De jegens de consument in acht te nemen zorgvuldigheid brengt echter niet mee dat de verzekeraar de schade alleen mag vaststellen en tot vergoeding mag overgaan, als de consument daartegen geen bezwaar heeft.[3]

3.3 Indien de consument vindt dat de verzekeraar onvoldoende rekening heeft gehouden met zijn belangen, is het aan de consument om dit te stellen, en bij voldoende betwisting door de verzekeraar, te bewijzen. Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna te noemen: Rv) bepaalt namelijk dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten, de bewijslast van die feiten of rechten draagt, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Het aansprakelijkheidsstandpunt

3.4 De consument betwist de aansprakelijkheid voor de aanrijding met de tegenpartij.

[1] GC Kifid 2017-756, GC Kifid 2017-716, GC Kifid 2020-923 en GC Kifid 2021-0427.
[2] GC Kifid 2019-1027, GC Kifid 2019-390 en GC Kifid 2021-0427.
[3] CvB Kifid 2021-0008, overweging 5.7.

De verzekeraar heeft aangevoerd dat aansprakelijkheid is erkend op basis van het door beide partijen ondertekende aanrijdingsformulier waaruit volgt dat de consument van rijbaan wisselde en wilde invoegen en dat dit ook wordt bevestigd door het proces-verbaal, het telefonisch contact dat heeft plaatsgevonden tussen de consument en een schade-behandelaar en de repliek van de consument.

3.5 De verzekeraar heeft dus op basis van het door beide partijen ondertekende aanrijdings-formulier de aansprakelijkheid erkend. Een door beide partijen ondertekend aanrijdings-formulier is een onderhandse akte is in de zin van artikel 156 Rv wat betekent dat het als bewijs kan dienen en dat moet worden uitgegaan van de juistheid van de gegevens op het formulier. Dit is alleen anders als de consument bewijs overlegt waaruit volgt dat de weergave op het aanrijdingsformulier niet juist is. De consument betwist de juistheid van de toedracht van de aanrijding zoals vermeld op het aanrijdingsformulier. Hij stelt dat hij het aanrijdingsformulier onder dwang van de politie heeft moeten ondertekenen en noemt een andere toedracht van de aanrijding dan weergegeven op het aanrijdingsformulier. Volgens de consument heeft de aanrijding, kort gezegd, plaatsgevonden doordat de tegenpartij onvoldoende ruimte liet waardoor hij aan de linkerzijde van de consument, die op de linkerrijstrook reed, kwam te rijden, dus tussen de consument en de vangrail en berm in. Daarom heeft de consument een tweede aanrijdingsformulier ingediend en de politie verzocht om hun rapport opnieuw te maken. De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende bewijs heeft overgelegd waaruit volgt dat de weergave op het aanrijdingsformulier onjuist is en dat hij het formulier onder dwang van de politie heeft ondertekend. De consument stelt dat er een aanvullend rapport van de politie is, maar heeft dit rapport niet overgelegd. Daarbij komt dat ook in het proces-verbaal van de aanrijding is opgenomen dat de consument wilde invoegen en dat de tegenpartij links reed. Daarom mocht de verzekeraar uitgaan van de weergave op het aanrijdingsformulier. Uit het aanrijdingsformulier volgt dat de tegenpartij rechtdoor reed op de linkerrijstrook en de consument invoegde en van rijstrook veranderde. De consument verrichtte op het moment van de aanrijding dus een bijzondere manoeuvre in de zin van artikel 54 Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (hierna te noemen: RVV). En omdat de consument een bijzondere manoeuvre verrichtte, rustte op hem de verplichting om het overige verkeer voor te laten gaan en dat heeft de consument niet gedaan.

3.6 Gelet op het voorgaande mocht de verzekeraar aansprakelijkheid voor de aanrijding erkennen. Daarom is dit onderdeel van de klacht van de consument ongegrond.

De belangen van de consument

3.7 De consument klaagt verder, kort gezegd, dat zijn belangen onvoldoende in acht zijn genomen bij de beoordeling van de schadeclaim van de tegenpartij. Uit het dossier blijkt echter niet dat de consument onvoldoende is meegenomen in het proces van beoordeling van de schadeclaim. Zo volgt uit het dossier dat de consument, na de aansprakelijkheid-stelling, meermaals in de gelegenheid is gesteld om zijn lezing over de aanrijding bekend te maken.

Nadat aansprakelijkheid was erkend, heeft de consument een klacht ingediend, en toen heeft de consument alsnog zijn lezing bekend gemaakt via een ander aanrijdingsformulier. De aansprakelijkheid is vervolgens opnieuw beoordeeld. Ook dit onderdeel van de klacht is daarom ongegrond.

3.8 Gelet op het voorgaande mochten de bonus-malus en schadevrije jaren van de consument worden verlaagd als gevolg van de aanrijding. Nu is gebleken dat geen sprake is van een tekortkoming, komt de commissie ook niet toe aan beoordeling van de gevorderde schade-vergoeding. Voor zover de consument voor de schade aan zijn eigen auto dekking onder de verzekering vordert, moet deze vordering worden afgewezen. De consument heeft een verzekering met dekking voor aansprakelijkheid voor personen- en zaakschade, ofwel wettelijke aansprakelijkheid. En schade aan de eigen auto van de consument is dus niet verzekerd.

Conclusie

3.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de verzekeraar aansprakelijkheid voor de schade van de tegenpartij mocht erkennen. Ook is niet komen vast te staan dat de belangen van de consument onvoldoende in acht zijn genomen bij de beoordeling van de schadeclaim van de tegenpartij. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de websites.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl