

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0010

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	7 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	De Vereende N.V., gevestigd te Rijswijk, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen. Bewijslast. De consumenten zijn met hun auto betrokken geweest bij een aanrijding met een vrachtwagen op de snelweg. De vrachtwagen is voor wettelijke aansprakelijkheid verzekerd bij een Bulgaarse verzekeraar. Het Nederlands Bureau der Motorrijtuigverzekeraars (NBM) treedt op als Nederlandse vertegenwoordiger van de Bulgaarse verzekeraar. De verzekeraar voert de werkzaamheden van het NBM uit. De consumenten hebben de verzekeraar aansprakelijk gesteld voor de schade aan hun auto. De commissie oordeelt dat de consumenten niet hebben aangetoond dat de vrachtwagenchauffeur de aanrijding heeft veroorzaakt. De klacht van de consumenten is ongegrond en hun vordering wordt 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten zijn op [datum] 2023 betrokken geweest bij een aanrijding op de snelweg. De auto van de consumenten en een vrachtwagen met een Bulgaars kenteken hebben elkaar geraakt waardoor schade is ontstaan aan de auto van de consumenten.

De consumenten en de vrachtwagenchauffeur zijn door Rijkswaterstaat van de snelweg geleid en hebben vervolgens gegevens uitgewisseld. De bestuurder van de vrachtwagen is afkomstig uit Bulgarije.

- 2.2 De vrachtwagen is voor wettelijke aansprakelijkheid verzekerd bij een Bulgaarse verzekeraar. Het Nederlands Bureau der Motorrijtuigverzekeraars (NBM) treedt op als Nederlandse vertegenwoordiger van de Bulgaarse verzekeraar. In die hoedanigheid voert het NBM de verplichtingen uit die op grond van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM) op de Bulgaarse verzekeraar rusten. Het NBM heeft haar werkzaamheden uitbesteed aan de verzekeraar.
- 2.3 De consumenten hebben de verzekeraar op 28 november 2023 aansprakelijk gesteld voor de schade aan hun auto en hem verzocht deze schade te vergoeden. De verzekeraar heeft geprobeerd contact te leggen met de Bulgaarse verzekeraar om een verklaring te krijgen van de vrachtwagenchauffeur, maar de Bulgaarse verzekeraar heeft in eerste instantie niet gereageerd. De verzekeraar heeft vervolgens de consumenten geïnformeerd dat hij de aansprakelijkheid afwijst. Daarom hebben de consumenten op 12 april 2024 een klacht ingediend bij de verzekeraar.
- 2.4 Op 2 mei 2024 heeft de verzekeraar de klacht van de consumenten afgewezen. Daarbij heeft de verzekeraar onder andere het volgende geschreven:

“U meldde een schade waarbij u aangaf dat u op de snelweg bent aangereden door een Bulgaarse vrachtwagen. Het Nederlands Bureau Motorrijtuigverzekeraars (hierna NBM), nam de schade in behandeling namens de Bulgaarse verzekeraar en heeft u laten weten dat er geen aansprakelijkheid erkend kan worden. Reden hiervoor is dat het schade-formulier onvolledig is ingevuld, eenzijdig is ondertekend en er geen ander bewijs is voor de door u gestelde toedracht. (...) Helaas is het zo dat er, zonder dat we aan uw verhaal twijfelen, geen objectief bewijs is die uw lezing ondersteunt.

(...)

Er zijn weliswaar gegevens van de Bulgaarse partij, zoals de groene kaart, een identiteitsbewijs en rijbewijs, maar zelfs als de betrokkenheid bij een aanrijding vast zou staan, zegt dit niets over de toedracht. De wetgever heeft inderdaad richtlijnen opgesteld voor het aanstellen van vertegenwoordigers. Dit is bedoeld om het een slachtoffer makkelijker te maken een schade te verhalen, maar dat staat los van de inhoudelijke aansprakelijkheidsvraag. Een eventuele taalbarrière ter plaatse voorkom je hier dus niet mee. Tot slot hierbij overigens de kanttekening dat een aanrijding in Nederland met een buitenlands voertuig niet onder het regime van de door u genoemde 4e richtlijn valt; maar dat maakt de zaak niet anders.”

- 2.5 De consumenten zijn het niet eens met de afwijzing van de verzekeraar en hebben een klacht ingediend bij Kifid. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de verzekeraar een inhoudelijke reactie ontvangen van de Bulgaarse verzekeraar.

In zijn e-mail van 12 augustus 2024 aan de verzekeraar heeft de Bulgaarse verzekeraar het volgende geschreven:

"We would like kindly to inform you that we received our insured's statement, and the driver claims that the other party is liable for the accident, because the third party changed the lane and entered in our insured's lane. After the crash, the Dutch citizen went out from the vehicle and alone made the provided ASF. Our insured did not agree with the information in the ASF and for this reason did not sign the document. Based on the statement of our insured and the lack of evidence proving our insured's liability provide by the third party, we couldn't admit liability for the accident."

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten vorderen dat de verzekeraar de schade aan hun auto vergoedt. Deze schade bedraagt € 2.573,45. Aan deze vordering leggen zij het volgende ten grondslag.
- 2.7 De vrachtwagenchauffeur is aansprakelijk voor het ongeval. De consumenten stonden stil op hun rijstrook vanwege een file. Bij het wisselen van rijstrook reed de vrachtwagenchauffeur tegen de auto van de consumenten aan. De schade aan de auto is daarom volledig buiten de schuld van de consumenten om ontstaan.
- 2.8 Door de houding van de verzekeraar hebben de consumenten geen enkele mogelijkheid om de schade te verhalen. In eerste instantie bleek de verzekeraar niet in staat om contact te leggen met de Bulgaarse verzekeraar die hij vertegenwoordigt. Uit de e-mails met de Bulgaarse verzekeraar die de verzekeraar toegestuurd heeft, blijkt ook niet dat de verzekeraar de intentie had om een oplossing te bieden aan de consumenten.
- 2.9 De verzekeraar handelt daarmee niet in de geest van de Vierde WAM-Richtlijn. Deze richtlijn verplicht elke verzekeraar een vertegenwoordiger aan te wijzen. Doordat de Bulgaarse verzekeraar onbereikbaar was en de verzekeraar niet bereid is de schade te vergoeden, is de situatie nu veel complexer geworden dan wanneer de aanrijding had plaatsgevonden met een voertuig met een Nederlandse kentekenplaat. Juist deze situatie wilde de wetgever voorkomen met de Vierde WAM-richtlijn.
- 2.10 De consumenten kunnen niet meer bewijs aanleveren dan zij hebben gedaan. De aanrijding heeft plaatsgevonden op de snelweg. Omdat er alleen blikshade was, kwam de politie niet. Er zijn geen getuigen en de partijen werden door Rijkswaterstaat snel van de snelweg geleid in verband met de veiligheid en doorstroming van het verkeer. De vrachtwagenchauffeur blokkeerde elke vorm van communicatie doordat hij weigerde Nederlands, Engels of Duits te spreken en daarvoor ook geen hulpmiddelen zoals Google Translate wilde gebruiken. De consumenten beschikken daarom alleen over gegevens van de vrachtwagenchauffeur en niet over een ingevuld en door beide partijen ondertekend schadeformulier.

Het verweer

- 2.11 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het vervelend vindt voor de consumenten dat zij betrokken zijn geweest bij een aanrijding en dat de afwikkeling daarvan hen veel tijd en energie heeft gekost. In deze uitspraak moet de commissie echter een juridische vraag beantwoorden, namelijk: is de Bulgaarse verzekeraar aansprakelijk voor de schade van de consumenten en moet de verzekeraar die schade daarom vergoeden? Het gaat er dus om of met een voldoende mate van zekerheid aangenomen kan worden dat de vrachtwagenchauffeur een verkeersfout heeft gemaakt en de schade aan de auto van de consumenten hierdoor is ontstaan.
- 3.2 De commissie beantwoordt deze vragen ontkennend en zij zal dit oordeel hierna verder toelichten. Hierbij benadrukt de commissie dat zij de lezing van de consumenten over de wijze waarop de aanrijding heeft plaatsgevonden niet onaannemelijk vindt. Met haar oordeel zegt zij ook niet dat de consumenten liegen. Maar, de commissie was geen getuige van de aanrijding en moet kijken naar de bewijzen van de toedracht van de aanrijding. Deze bewijzen moet zij vervolgens aan de hand van de bewijsregels waarderen.

De vierde WAM-richtlijn en de rol van de verzekeraar

- 3.3 Voordat de commissie ingaat op de bewijslast die op de consumenten rust ten aanzien van het ontstaan van de aanrijding, gaat zij eerst in op de stelling van de consumenten dat de verzekeraar niet handelt in de geest van de vierde WAM-richtlijn.
- 3.4 De commissie begrijpt dat de consumenten hiermee doelen op Richtlijn 2000/26/EG van 16 mei 2000. Deze richtlijn is echter niet van toepassing op het onderhavige geval. Het doel van die richtlijn is namelijk het verbeteren van de positie van personen die slachtoffer zijn geworden van een verkeersongeval met een motorrijtuig in een andere lidstaat van de Europese Unie. Omdat de consumenten betrokken zijn geweest bij een ongeval in Nederland, het land waar zij ook wonen, is deze richtlijn niet van toepassing. De stelling van de consumenten dat de verzekeraar niet handelt in de geest van deze richtlijn, gaat daarom niet op.
- 3.5 Als de consumenten met hun beroep op de richtlijn doelen op de verplichting van een buitenlandse verzekeraar om een vertegenwoordiger aan te wijzen in Nederland, leest de commissie dit als een beroep op artikel 2 lid 6 van de WAM (zie de bijlage bij deze uitspraak).

Op grond van dit artikel is het NBM aangewezen als Nederlandse vertegenwoordiger van de Bulgaarse verzekeraar. Het NBM heeft haar werkzaamheden vervolgens uitbesteed aan de verzekeraar. De verzekeraar handelt dus feitelijk als vertegenwoordiger van de Bulgaarse verzekeraar en behandelt in die hoedanigheid schademeldingen. Het is dan ook aan de verzekeraar om te beoordelen of hij in een specifieke situatie aansprakelijkheid erkent.

- 3.6 Omdat de consumenten geen beroep toekomt op de Vierde WAM-richtlijn, beperkt het onderhavige geschil zich tot de vraag of de verzekeraar namens de Bulgaarse verzekeraar de schade van de consumenten door de aanrijding moet vergoeden.

De bewijslast rust op de consumenten

- 3.7 In artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv, zie de bijlage bij deze uitspraak) staat dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten (in dit geval de consumenten), deze feiten zal moeten bewijzen wanneer deze door de wederpartij (in dit geval de verzekeraar) gemotiveerd worden betwist. De consumenten stellen zich op het standpunt dat de vrachtwagenchauffeur een verkeersfout heeft gemaakt, dat hij aansprakelijk is voor de schade van de consumenten door de aanrijding en dat de verzekeraar op grond daarvan hun schade moet vergoeden. Omdat de consumenten zich beroepen op de aansprakelijkheid van de verzekeraar, rust de bewijslast van de verkeersfout daarom op hen.

De commissie acht onvoldoende bewezen dat de vrachtwagenchauffeur de aanrijding heeft veroorzaakt

- 3.8 De consumenten stellen dat de vrachtwagenchauffeur de aanrijding heeft veroorzaakt door van rijstrook te wisselen en tegen hun auto aan te rijden. De verzekeraar betwist dit en verwijst naar het feit dat de vrachtwagenchauffeur het schadeformulier met daarin de door de consumenten omschreven toedracht niet heeft ondertekend. Daarnaast beroept de verzekeraar zich ook op de latere verklaring van de vrachtwagenchauffeur waarin gesteld wordt dat de consumenten plotseling van rijstrook wisselden en vlak voor de vrachtwagen invoegden. Omdat deze lezingen niet overeenkomen, staat volgens de verzekeraar de oorzaak van de aanrijding daarom niet vast.
- 3.9 De verzekeraar heeft de stellingen van de consumenten gemotiveerd betwist. De consumenten moeten daarom hun stellingen bewijzen. De commissie constateert dat de consumenten daarin niet zijn geslaagd. De commissie heeft daarbij begrip voor de omstandigheden waarbinnen de aanrijding heeft plaatsgevonden en het feit dat partijen snel van de snelweg werden geleid door Rijkswaterstaat. Toch is het op grond van de wettelijke bewijsregels aan de consumenten om aan te tonen dat de aanrijding is veroorzaakt door de vrachtwagenchauffeur. De consumenten hebben hun eigen verklaring over de aanrijding en foto's van de schade aan hun auto. Hiertegenover staat de afwijkende lezing van de vrachtwagenchauffeur.

De commissie oordeelt dat op basis van deze stukken niet met een voldoende mate van zekerheid kan worden aangenomen dat de aanrijding heeft plaatsgevonden op de wijze zoals door de consumenten omschreven.

- 3.10 Daarbij merkt de commissie op dat de bewijslast voor de oorzaak van de aanrijding ook op de consumenten zou rusten als het ongeval had plaatsgevonden met een vrachtwagen met een Nederlands kenteken. Weliswaar was de communicatie met de vrachtwagenchauffeur eenvoudiger geweest, maar ook in dat geval hadden de consumenten, bij een betwisting door de vrachtwagenchauffeur, moeten aantonen dat deze aansprakelijk was voor de aanrijding.

De verzekeraar heeft zich voldoende ingespannen

- 3.11 De consumenten voeren nog aan dat de verzekeraar zich onvoldoende heeft ingespannen om een verklaring van de Bulgaarse verzekeraar of de vrachtwagenchauffeur te krijgen. De commissie merkt op dat de verzekeraar in dit geval de Bulgaarse verzekeraar vertegenwoordigt en niet als belangenbehartiger van de consumenten optreedt. Dit neemt niet weg dat de verzekeraar zich als een redelijk en zorgvuldig verzekeraar moet gedragen. Hij moet zich voldoende inspannen om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de situatie zodat hij tot een gedegen oordeel over de aansprakelijkheid kan komen.
- 3.12 Niet is gebleken dat de verzekeraar zich onvoldoende heeft ingespannen om de feiten rondom de aanrijding boven tafel te krijgen. De verzekeraar heeft aangetoond dat hij meerdere malen heeft aangedrongen op een reactie van de Bulgaarse verzekeraar. Dat deze pas heel laat heeft gereageerd, kan de verzekeraar niet worden verweten. Overigens had het eerder ontvangen van de verklaring van de vrachtwagenchauffeur de kwestie niet anders gemaakt.

Conclusie

- 3.13 Op grond van het vorenstaande concludeert de commissie dat de consumenten niet hebben aangetoond dat de aanrijding is gebeurd op de wijze die zij hebben omschreven. De commissie kan op basis van de overgelegde stukken dan ook niet vaststellen dat de vrachtwagenchauffeur aansprakelijk is voor de aanrijding en dat de verzekeraar de schade van de consumenten daarom moet vergoeden. De klacht van de consumenten is ongegrond en hun vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage zijn de relevante wetsbepalingen te vinden waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Wetboek aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen

Artikel 2

1. *De bezitter van een motorrijtuig en degene op wiens naam dit in het kentekenregister is ingeschreven, zijn verplicht voor het motorrijtuig een verzekering te sluiten en in stand te houden welke aan de bij en krachtens deze wet gestelde bepalingen voldoet, indien dat motorrijtuig op een weg wordt geplaatst of daarmee op een weg wordt gereden, indien buiten een weg met dat motorrijtuig aan het verkeer wordt deelgenomen of indien dat motorrijtuig in het kentekenregister is ingeschreven en tenaamgesteld.*

(...)
6. *Het eerste lid is niet van toepassing op motorrijtuigen die gewoonlijk in het buitenland zijn gestald, mits een voor dat doel door Onze Minister van Financiën erkend bureau, dat rechtspersoon met volledige rechtsbevoegdheid is, of groep van verzekeraars, dan wel een, bij algemene maatregelen van bestuur daartoe erkende, in Nederland gevestigde buitenlandse instantie tegenover de benadeelden de verplichting op zich heeft genomen de schade, door die motorrijtuigen veroorzaakt, overeenkomstig de bepalingen van deze wet te vergoeden.*

(...)