Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0414

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	14 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Voogd & Voogd Verzekeringen B.V., gevestigd te Middelharnis, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

Autoverzekering. De klacht van de consument is dat de gevolmachtigde zijn belangen onvoldoende heeft behartigd bij de afwikkeling van de aanrijdingsschade met de tegenpartij. Gezien het tijdsverloop van een half jaar tussen de aanrijding en de expertise kan de schade van de tegenpartij volgens de consument ook op een andere wijze zijn ontstaan. De commissie stelt voorop dat de gevolmachtigde op grond van artikel 6 Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen de schade zelfstandig en actief met de wederpartij moet regelen en daarbij een behoorlijke mate van vrijheid heeft om de schade te regelen. Bij het regelen van de schade moet de gevolmachtigde zich wel op een redelijke manier inspannen ter bescherming van de belangen van de consument bij de vaststelling van de mate van zijn (wettelijke) aansprakelijkheid. De gevolmachtigde heeft naar het oordeel van de commissie op basis van de door de tegenpartij ingediende documenten mogen besluiten om de claim van de tegenpartij te betalen. De klachten van de consument treffen geen doel en zijn 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 consument; 2) het verweerschrift van gevolmachtigde; 3) het nadere verweer van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de gevolmachtigde.

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 gevolmachtigde 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 zijn tussenpersoon een autoverzekering afgesloten bij de gevolmachtigde.

2.2 Op 15 december 2021 is de consument bij het oprijden van een rotonde achterop een andere auto gereden. Op het door de consument bij de gevolmachtigde ingediende schadeformulier is bij de vraag naar de zichtbare schade, de linker achterzijde van de auto van de tegenpartij groen ingekleurd op de in bovenaanzicht afgebeelde auto.

2.3 Op 18 januari 2022 heeft de gevolmachtigde een aansprakelijkstelling ontvangen van het schaderegelingsbureau van de tegenpartij, een leasemaatschappij. Daarbij heeft de gevolmachtigde naast het digitale schadeformulier van de tegenpartij, ook twee kort na de aanrijding genomen foto's van de schade aan de linker achterzijde van zijn auto ontvangen.

2.4 Op 2 februari 2022 heeft de gevolmachtigde aan het schaderegelingsbureau per brief verzocht om de vordering kenbaar te maken.

2.5 Op 27 juni 2022 heeft een expert de schade aan de auto van de tegenpartij beoordeeld. In zijn rapport van 28 juni 2022 is de schade aan de linker achterzijde van de auto gespecificeerd, totaal uitkomend op een bedrag van € 1.080,59 exclusief BTW. Tevens is de bedrijfsschade berekend uitgaande van een stilstandsduur van 3 dagen in verband de reparatie, zijnde € 117,34. Bij het expertise zijn ook foto's gemaakt van de schade aan de auto van de tegenpartij. In zijn rapport is door de expert vermeld:

> *"Eerdere schade*
>
> *In ons systeem staat geen eerdere schade gemeld, tijdens de expertise hebben wij ook geen andere schade geconstateerd."*

2.6 De gevolmachtigde heeft op 2 november 2022 zijn dossier gesloten omdat geen reactie meer was ontvangen op de brief aan het schaderegelingsbureau met het verzoek om de vordering kenbaar te maken. De gevolmachtigde heeft aan de tussenpersoon van de consument melding gedaan van de sluiting van het dossier met het voorbehoud dat het dossier zou worden heropend als de tegenpartij zich alsnog zou melden.

2.7 Op 19 juni 2023 ontving de gevolmachtigde alsnog bericht van het schaderegelingsbureau, waarbij de vordering werd ingediend in verband met de aanrijding van 15 december 2021.

2.8 Op 10 juli 2023 heeft de gevolmachtigde een bedrag van € 1199,31 betaald aan het schade-regelingsbureau (€ 1080,59 autoschade, € 117,48 bedrijfsschade en € 1,24 wettelijke rente). De consument heeft het bedrag van € 1199,31 aan de gevolmachtigde betaald om zijn opgebouwde bonus/malus en schadevrije jaren te behouden, maar daarbij bezwaar gemaakt tegen het besluit om de schade van de tegenpartij te vergoeden.

2.9 Naar aanleiding van het bezwaar van de consument heeft de gevolmachtigde een expert gevraagd om de foto's van na de aanrijding te vergelijken met de bij de expertise gemaakte foto's om te beoordelen of exact dezelfde schade te zien is of dat er nieuwe schade te zien is die na 15 december 2021 is veroorzaakt. De expert heeft hierover in een e-mail van 4 september 2023 aan de gevolmachtigde het volgende verklaard:

> *"Naar mijn mening is de schade ook al aanwezig bij de foto's die kort na het ongeval gemaakt zijn. Toen was het donker en was de bumper en toebehoren vervuild. Tijdens expertise was het schoon en goed verlicht"*

2.10 Per brief van 5 september 2023 heeft de gevolmachtigde op de klacht van de consument over het uitkeren van de schade aan de tegenpartij zijn standpunt toegelicht waarom het volgens hem voldoende aannemelijk is dat de geclaimde schade het gevolg is van de aanrijding. De consument heeft vervolgens zijn klacht over de uitkering aan de wederpartij ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.11 De klacht van de consument is dat de gevolmachtigde zijn belangen onvoldoende heeft behartigd bij de afwikkeling van de aanrijdingsschade. Gezien het tijdsverloop van een half jaar tussen de aanrijding en de expertise kan de schade volgens de consument ook op een andere wijze zijn ontstaan. Het is aan de partij die de schade heeft geleden om aannemelijk te maken dat de geclaimde schade door de aanrijding is veroorzaakt. Daarbij wijst de consument op artikel 7:941 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)[1] waarin de verplichting staat om de verzekeraar binnen redelijke termijn alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen. Door de schade pas 6 maanden na de aanrijding vast te laten stellen is aan die verplichting door de tegenpartij niet voldaan. De tegenpartij had na de aanrijding duidelijkere foto's kunnen maken. De foto's die vlak na de aanrijding zijn gemaakt zijn te onduidelijk om daar iets op waar te nemen. Hij wijst er daarbij op dat de door de gevolmachtigde ingeschakelde expert heeft verklaard dat de schade "naar zijn mening" toen ook al aanwezig was, maar niet heeft vermeld wat hij op de foto's waarneemt. Dat hij bij zijn schademelding geen voorbehoud heeft gemaakt bij de door hem ingetekende zichtbare schade op de auto van de tegenpartij, ontslaat de gevolmachtigde volgens de consument niet van zijn verplichting om gelet op het tijdsverloop tussen de aanrijding en de expertise, van de wederpartij nader bewijs te vragen van de geclaimde schade. De gevolmachtigde heeft pas onderzoek gedaan naar de claim nadat hij had geklaagd over de uitkering aan de tegenpartij. Het lag volgens de consument op de weg van de gevolmachtigde om met hem te overleggen alvorens de schade uit te keren. De consument heeft het aan de wederpartij uitbetaalde bedrag voor eigen rekening genomen. De consument vordert terugbetaling van het door de gevolmachtigde aan de tegenpartij uitgekeerde en door hem voor eigen rekening genomen bedrag, door hem afgerond op € 1.200,-.

[1] De tekst van artikel 7:941 lid 2 is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak

Het verweer

2.12 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de gevolmachtigde het door de consument aan de tegenpartij uitgekeerde bedrag aan de consument moet terugbetalen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en legt hierna uit waarom.

3.2 Vooropgesteld dient te worden dat de gevolmachtigde op grond van artikel 6 Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (zie bijlage) de schade zelfstandig en actief met de wederpartij moet regelen. De gevolmachtigde heeft daarbij een behoorlijke mate van vrijheid om de schade te regelen[2]. Bij het regelen van de schade moet de gevolmachtigde zich wel op een redelijke manier inspannen ter bescherming van de belangen van de consument bij de vaststelling van de mate van zijn (wettelijke) aansprakelijkheid.[3]

3.3 De informatieplicht van artikel 7:941 lid 2 BW waarop de consument zich beroept ziet op de relatie tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer of tot uitkering gerechtigde. In dit geval gaat het niet zoals in dat wetsartikel om de door de verzekeringnemer of tot uitkering gerechtigde aan zijn verzekeraar te verstrekken informatie, maar om de claim die de tegenpartij heeft ingediend bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde moet beoordelen of de door de tegenpartij gegeven informatie voldoende onderbouwing geeft voor de aansprakelijkheid van de consument.

3.4 De gevolmachtigde heeft naar het oordeel van de commissie op basis van de door de tegenpartij ingediende documenten mogen besluiten om de claim van de tegenpartij te betalen. De plaats van de schade op de auto van de tegenpartij stemde immers overeen met wat de consument op zijn aanrijdingsformulier had vermeld, namelijk schade aan de linker achterzijde. Ook het expertiserapport vermeldt schade aan de linker achterzijde hetgeen in overeenstemming is met de bijbehorende foto's. Verder was er de mededeling van de expert dat er in zijn systeem geen eerdere schade is gemeld en er tijdens de expertise ook geen andere schade is geconstateerd.

[2] Zie onder andere GC Kifid 2017-756, 2017-716 en 2017-289, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie GC Kifid 2019-390 en 2018-478, te vinden op www.kifid.nl

De gevolmachtigde mag in beginsel afgaan op de juistheid van de bevindingen van de expert, tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is.[4]

3.5 Dat de gevolmachtigde af mag gaan op het oordeel van expert geldt ook voor de bevindingen van de expert die de foto's van kort na de aanrijding heeft vergeleken met de foto's die bij de expertise zijn gemaakt. De consument stelt dat het mogelijk is dat de schade niet door de aanrijding maar later is ontstaan, maar er is door hem geen concreet tegenbewijs aangedragen dat het oordeel van de expertise weerlegt.

3.6 De commissie begrijpt dat de consument tevoren geïnformeerd had willen worden over het besluit van de verzekeraar om de vordering van de tegenpartij te voldoen, maar gelet op de uitkomst van het onderzoek van de door de gevolmachtigde ingeschakelde expert (die de foto's heeft vergeleken) en het ontbreken van concreet tegenbewijs, zou dat niet tot een andere uitkomst hebben geleid.

Slotsom

3.7 Uit het voorgaande volgt dat de gevolmachtigde de claim van de tegenpartij heeft mogen betalen De klachten van de consument treffen geen doel en zijn vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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 website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[4] Zie Hoge Raad 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158, te vinden op www.rechtspraak.nl, en GC Kifid 2017-505, 2017-794 en 2020-265 te vinden op www.kifid.nl/uitspraken

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Artikel 6 Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen

1. De benadeelde heeft jegens de verzekeraar door wie de aansprakelijkheid volgens deze wet is gedekt, een eigen recht op schadevergoeding. Het tenietgaan van zijn schuld aan de verzekerde bevrijdt de verzekeraar niet jegens de benadeelde, tenzij deze is schadeloosgesteld. Indien de benadeelde, als beledigde partij in een strafgeding tegen de aansprakelijke persoon, zijn vordering tegen deze beperkt tot het wettelijk maximum, is deze beperking niet van invloed op zijn vordering tegen de verzekeraar.

2. Indien er bij een ongeval meer dan een benadeelde is en het totaalbedrag van de verschuldigde schadeloosstelling de verzekerde som overschrijdt, worden de rechten van de benadeelden tegen de verzekeraar naar evenredigheid teruggebracht tot het beloop van die som. Niettemin blijft de verzekeraar die, onbekend met het bestaan van vorderingen van andere benadeelden, te goeder trouw aan een benadeelde een groter bedrag dan het aan deze toekomende deel heeft uitgekeerd, jegens die anderen slechts gehouden tot het beloop van het overblijvende gedeelte van de verzekerde som.

Burgerlijk Wetboek

Boek 7 Bijzondere overeenkomsten

Titel 17 Verzekering

Artikel 941

1. Zodra de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde van de verwezenlijking van het risico op de hoogte is, of behoort te zijn, is hij verplicht aan de verzekeraar de verwezenlijking te melden. Dit geschiedt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is.
2. De verzekeringnemer en de tot uitkering gerechtigde zijn verplicht binnen redelijke termijn de verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.
3. Indien door de tot uitkering gerechtigde een verplichting als bedoeld in de leden 1 of 2 niet is nagekomen, kan de verzekeraar de uitkering verminderen met de schade die hij daardoor lijdt.

(…)