Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1112

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. H. Wammes, mr. A.J.J. le Poole, leden en
mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	2 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Allianz Direct Versicherungs-AG, h.o.d.n. Allianz Direct, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

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.

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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument vordert € 3.000,- schadevergoeding. Zijn partner reed in zijn auto toen een andere auto rechts vanuit een woonwijk de weg opreed. Volgens de consument moest zijn partner uitwijken voor de verzekerde van de verzekeraar, waardoor zij tegen een verkeerspaal reed. Er is daarna tussen de betrokken partijen discussie ontstaan over wie aansprakelijk is voor de schade. Uit een geluidsopname blijkt volgens de consument dat de verzekerde van de verzekeraar erkent dat de partner voor hem moest uitwijken. De verzekeraar betwist de aansprakelijkheid. Volgens hem ontbreekt objectief bewijs van een verkeersfout en blijkt uit de opname niet duidelijk wie spreekt, wat de toedracht was of dat aansprakelijkheid wordt erkend. De commissie vindt dat de consument met de geluidsopname voldoende heeft aangetoond dat de verzekerde aansprakelijk is en wijst de vordering toe.

3. De beoordeling

3.1 De vordering van de consument wordt toegewezen.

De consument stelt dat de partner van de consument door het rijgedrag van de verzekerde van de verzekeraar moest uitwijken, waardoor zij tegen een verkeerspaal is gereden. Op grond van artikel 150 Rv rust op de consument de bewijslast van de feiten waarop hij zijn vordering baseert.

3.2 Vaststaat dat de partner van de consument op 17 september 2025 met de auto tegen een verkeerspaal is gereden. De partner heeft in de politieaangifte verklaard dat zij op de [straatnaam 1] reed en bij het kruispunt met het [straatnaam 2] de auto van de tegenpartij vanaf het [straatnaam 2] zag aankomen. Volgens haar stopte de auto niet en kwam deze met volle vaart aanrijden. Zij verklaarde dat zij daarvan schrok en moest uitwijken, waarna zij tegen een gele verkeerspaal reed.

3.3 Niet in geschil is dat de verzekerde van de verzekeraar aan de verzekeraar heeft bevestigd dat hij op de locatie, waar het ongeval heeft plaatsgevonden, aanwezig was. Hij heeft de gestelde betrokkenheid bij het ontstaan van de schade echter betwist. In zijn schriftelijke verklaring zegt hij dat hij de auto van de consument al tegen een paal zag staan en dat hij hulp heeft aangeboden. Hij ontkent een verkeersfout te hebben gemaakt of de schade te hebben veroorzaakt. Ook stelt hij dat er geen botsing is geweest.

3.4 De consument heeft een geluidsopname van een telefoongesprek overgelegd. De commissie heeft de geluidsopname beluisterd en onder meer het volgende gehoord:

> *Spreker 2: "... I turn to left, but he, he hit..."*
>
> *Consument: "She hit, she hit the car, you mean? She is a she. Yeah so, you, I, you, your sound went away. So can you repeat, repeat what you said? It's because you went that way. She had to go the other way."*
>
> *Spreker 2: "If I, if I see where you live, I can, I can back with him to come to your place to explain everything."*
>
> *Consument: "To explain everything, yeah. So, but if I understand correctly, it was because you went that way, she had to drive the other ways. Otherwise, she would hit you. Is that what I understand?"*
>
> *Spreker 2: "Yeah. Yeah, then she would hit me."*
>
> *Consument: "OK. She would hit you. So that's why she had to go the other way because you didn't look. You didn't look and you went towards her. And that's why she had to go the other way."*
>
> *Spreker 2: "The other way... and she hit the pavement if I had hit him that's a problem for me. But, but, but I didn't, I didn't see it and I hear he wanted to escape from my hitting (...)"*

3.5 De verzekeraar betwist dat de geluidsopname voldoende bewijs oplevert. Volgens de verzekeraar zijn de sprekers niet objectief geïdentificeerd en bevat de opname geen concrete en ondubbelzinnige erkenning van een verkeersfout of aansprakelijkheid. De verzekeraar voert verder aan dat de consument de toedracht zelf schetst en deze ter bevestiging aan de andere spreker voorlegt. Ook is de opname volgens de verzekeraar deels moeilijk verstaanbaar en voor meerdere uitleg vatbaar. Tot slot wijst de verzekeraar erop dat een gezamenlijk ondertekend schadeformulier, onafhankelijke getuigenverklaringen en technische gegevens ontbreken.

3.6 De consument stelt dat op de geluidsopname een gesprek tussen hem en de verzekerde van de verzekeraar te horen is. De verzekeraar betwist dat, maar heeft deze betwisting niet nader onderbouwd. Juist de verzekeraar verkeert in de positie om bij zijn verzekerde na te gaan of hij aan het opgenomen gesprek heeft deelgenomen. De verzekeraar is ook gevraagd dit te controleren. Uit het dossier blijkt niet dat hij dit daadwerkelijk bij zijn verzekerde heeft nagevraagd. De enkele blote stelling dat de sprekers niet objectief zijn geïdentificeerd, is onder deze omstandigheden onvoldoende om de onderbouwde stelling van de consument gemotiveerd te betwisten. De commissie gaat er daarom van uit dat de verzekerde van de verzekeraar aan het opgenomen gesprek heeft deelgenomen.

3.7 Vervolgens moet de commissie beoordelen of uit de geluidsopname voldoende blijkt dat de door de consument gestelde toedracht van de aanrijding juist is. Anders dan de verzekeraar stelt, is de commissie van oordeel dat dit het geval is. Uit de opname blijkt voldoende dat de verzekerde verantwoordelijk is voor het ontstaan van de aanrijding. Daarmee is ook voldoende komen vast te staan dat de lezing die de verzekerde tegenover de verzekeraar over de toedracht heeft gegeven, niet overeenkomt met wat uit het opgenomen gesprek blijkt. Dat op de opname geen uitdrukkelijke erkenning van aansprakelijkheid wordt gedaan, maakt dit niet anders. Voor de bewijswaarde van de opname is niet vereist dat de verzekerde met zoveel woorden erkent dat hij aansprakelijk is. Het gaat erom wat uit zijn verklaringen over de feitelijke toedracht kan worden afgeleid.

3.8 De commissie stelt voorop dat zij de opname authentiek vindt. Het is geen geënsceneerd gesprek. De communicatie verloopt weliswaar moeizaam en niet heel gestructureerd, maar daaruit volgt wel in voldoende mate dat de persoon die de consument aan de telefoon heeft, bekend is met de toedracht van het ongeval en toegeeft dat de partner van de consument door hem moest uitwijken en daardoor ergens tegenaan is gereden. Dat strookt niet met wat iemand zou zeggen die uitsluitend hulp heeft verleend nadat het ongeval al had plaatsgevonden.

3.9 De commissie is dan ook van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de partner van de consument door het rijgedrag van de verzekerde van de verzekeraar moest uitwijken en daardoor tegen de verkeerspaal is gereden.

3.10 De consument vordert € 3.000,- aan schadevergoeding en stelt dat zijn auto economisch total loss is verklaard door een onafhankelijke expert.

Omdat de verzekeraar de omvang van de gevorderde schade niet heeft betwist, neemt de commissie het schadebedrag van € 3.000,- als vaststaand aan en zal zij dit bedrag toewijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering toe. De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 3.000,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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