RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/75 Mo

i n d e k l a c h t nr. 03.4240 (127.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.
Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding
De echtgenote van klager heeft met haar auto, die bij verzekeraar is verzekerd, op 6 oktober 2001 een aanrijding veroorzaakt. Klager heeft hiervan telefonisch melding gemaakt bij verzekeraar. Verzekeraar heeft klager bij brief van 18 december 2001 medegedeeld dat hij een bedrag van ƒ 2.443,38 aan de tegenpartij heeft betaald en dat dit leidt tot een terugval van trede 10 (60% korting) naar trede 6 (40% korting).
De 'bijzondere voorwaarden motorrijtuigverzekering wettelijke aansprakelijkheid', die op de onderhavige verzekering van toepassing zijn, luiden, voor zover hier van belang:
' Art 6 Regeling van de schade
1 Wij nemen de regeling en de vaststelling van de schade op ons. Wij hebben het recht de benadeelden rechtstreeks schadeloos te stellen en schikkingen met hen te treffen. Daarbij zullen wij rekening houden met de belangen van de verzekerde.'

De klacht
De echtgenote van klager is op 6 oktober 2001 met haar bij verzekeraar verzekerde auto stapvoets tegen de achterzijde van een andere auto gereden. Klagers echtgenote en de bestuurder van de andere auto hebben ter plaatse een 'aanrijdingsformulier' ingevuld en ondertekend. De schuldvraag is niet in het geding, maar wel de omvang van de schade. Klager heeft verzekeraar telefonisch geïnformeerd over de aanrijding en meegedeeld dat hij nog met de wederpartij contact zou hebben over de afwikkeling. Enkele dagen later is klager bij de wederpartij op bezoek geweest. Tot zijn verbazing heeft klager toen geconstateerd dat de achterbumper van de auto van de wederpartij rechts van het midden een barst in de lak had en dat het plaatwerk naast het linker achterlicht was beschadigd. Deze twee beschadigingen lijken klager

onverenigbaar met de schade aan de eigen auto; volgens klager is er oude schade aan de auto van de wederpartij. Hij heeft de wederpartij medegedeeld dat die schade niet voor zijn rekening kan komen wegens het ontbreken van causaal verband met het onderhavige voorval. De wederpartij zou zich beraden over een eventuele aanspraak. Klager heeft toen zijn schadeformulier nog niet ingezonden. Op het schadeformulier staat vermeld dat dit formulier nodig is voor de afwikkeling van de schade. Klager mocht dus verwachten dat het niet-inzenden van het schadeformulier zou leiden tot een signalering aan zijn adres, opdat klager zijn lezing van het voorval zou kunnen geven voordat verzekeraar tot betaling zou overgaan. Enige tijd later heeft klager een brief van verzekeraar ontvangen waarin werd medegedeeld dat een claim was ontvangen en dat terstond tot uitbetaling was overgegaan. Verzekeraar heeft niet de lezing van klager gevraagd en heeft daardoor gehandeld in strijd met zijn eigen instructies. Door de betaling is de no-claim positie van klager aanmerkelijk aangetast. Klager heeft bezwaar gemaakt en aan verzekeraar foto's van de auto van zijn echtgenote gezonden waaruit blijkt dat deze nauwelijks is beschadigd. Verzekeraar heeft geantwoord dat zijn expert in overleg met de reparateur van de andere auto heeft vastgesteld dat er geen sprake was van oude schade. De schade is te gemakkelijk en te royaal afgehandeld. De expert heeft zijn oordeel gebaseerd op slechts één foto van de schade van de wederpartij, die een bumper vertoont zonder zichtbare schade. Toch wordt deze schade als onherstelbaar gekwalificeerd. Ook is een Europees nummerbord geclaimd, terwijl de auto daarmee niet is uitgerust. Verzekeraar had eerst aan klager en zijn echtgenote de lezing van de aanrijding moeten vragen alvorens tot uitbetaling over te gaan.

Het standpunt van verzekeraar

Klager heeft de schade op 13 oktober 2001 telefonisch gemeld. Hij deelde mede dat zijn echtgenote achterop een andere auto was gebotst en dus aansprakelijk was voor de schade. Op 7 december 2001 had verzekeraar opnieuw telefonisch contact met klager. Klager heeft noch op 13 oktober, noch op 7 december aan verzekeraar gezegd dat er sprake was van een oude of moeilijk verklaarbare schade aan de andere auto. Kort daarna ontving verzekeraar een schadeclaim van de verzekeraar van de andere auto. De schade aan de andere auto is door een expert vastgesteld. Verzekeraar heeft in diens rapport geen afwijkende posten gezien. Het schadebeeld kwam overeen met de toedracht van de aanrijding. Bij de stukken bevond zich ook een door de betrokken bestuurders ondertekend schadeaangifteformulier waarop tevens was vermeld waar de schade aan de auto van de wederpartij zich bevond. Die schade was gelijk aan de geclaimde schade. Klager heeft op 20 december 2001 telefonisch bezwaar gemaakt tegen het aan de tegenpartij betaalde schadebedrag. Volgens klager was er sprake van een oude schade en zat de schade op een zodanige plek van de andere auto dat deze nooit door zijn auto kon zijn veroorzaakt. Een expert van verzekeraar heeft de foto's van de auto van klager en die van de andere auto bekeken en geconcludeerd dat er niets onrechtmatigs was. Een tweede expert
van verzekeraar is geraadpleegd. Beide experts hebben met de reparateur gesproken. Ook is een onafhankelijke schadehersteller geraadpleegd die is gespecialiseerd in het merk van de andere auto. De beide experts van verzekeraar zijn het erover eens dat de geclaimde schade de schade is van de aanrijding van 6 oktober 2001. Van een oude schade aan de andere auto was

niets bekend. Verzekeraar heeft geen reden gezien om aan de bevindingen van zijn experts te twijfelen.
Klager verwijt verzekeraar dat hij de schade heeft geregeld zonder te beschikken over een schadeformulier van klager. Verzekeraar wijst erop dat hij werkt op basis van telefonische schademelding. Wanneer een verzekerde de schade telefonisch meldt en daarbij zegt dat de aansprakelijkheid door hem wordt erkend en verzekeraar niet wijst op onregelmatigheden, gaat verzekeraar ervan uit dat de schade kan worden afgewikkeld. Een schade wordt natuurlijk ook dan nog altijd zorgvuldig bekeken. In het onderhavige geval kwam de schade overeen met de toedracht van de aanrijding en met hetgeen partijen op het schadeformulier hadden vermeld. Herstel van de no-claimpositie van klager is niet aan de orde. De aansprakelijkheid staat vast. Er is enkel discussie over de hoogte van de schade.

Het commentaar van klager
Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Klager heeft in het tweede telefoongesprek wel degelijk gesteld dat het om een oude en onverenigbare schade ging en heeft verzekeraar verzocht de desbetreffende telefoonnotities toe te zenden. Verzekeraar heeft dit geweigerd.
Met de mededeling dat de schade van de wederpartij door een expert is vastgesteld suggereert verzekeraar dat een expert de schade voorafgaande aan het herstel heeft gezien. Dit is niet waar. De reparateur heeft één foto gemaakt op basis waarvan de expert de claim voor het geheel heeft goedgekeurd. Klager merkt nog op dat de expert en de reparateur dezelfde naam hebben.

De verdere gang van zaken
Verzekeraar heeft op verzoek van de Raad, voorafgaande aan het overleg met de Raad, notities van met klager gevoerde telefoongesprekken overgelegd.

Het overleg met verzekeraar
Verzekeraar heeft de Raad medegedeeld dat zijn experts niet slechts zijn afgegaan op de enige foto van de achterbumper van de andere auto, maar ook op hun contact met de hersteller. Zij zijn daarbij tot de conclusie gekomen dat de achterbumper van de andere auto onherstelbaar was beschadigd. Een expert kan zien of er sprake is van oude schade. In de praktijk van de autoschaderegeling komt het regelmatig voor dat een reparateur de nota stuurt en dat die nota na bestudering door de eigen expert van verzekeraar, wordt voldaan zonder dat een expert ter plekke is geweest. Dat is in deze zaak ook het geval geweest. Verzekeraar blijft erbij dat klager in de op 13 oktober en 7 december 2001 gevoerde telefoongesprekken geen twijfel heeft geuit over de schade.

Verzekeraar heeft na het overleg met de Raad aan de Raad bericht dat de toegepaste terugval in de B/M korting blijft gehandhaafd tenzij klager de onderhavige schade voor eigen rekening neemt. Klager heeft zijn standpunt gehandhaafd.

2004/75 Mo

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft het standpunt ingenomen dat hij op basis van het aanrijdingsformulier dat door de echtgenote van klager en de wederpartij op de plaats van de aanrijding is ingevuld en ondertekend, heeft kunnen beoordelen of de door de wederpartij geclaimde schade voor vergoeding in aanmerking kwam. Verzekeraar heeft hiertoe aangevoerd dat op het aanrijdingsformulier is vermeld dat de auto van de echtgenote van klager net te laat remde en tegen de achterkant van de auto van de wederpartij botste met als zichtbare schade aan de auto van de wederpartij 'krassen op bumper'en 'achterklep ingedeukt', en dat de schade die door de wederpartij is geclaimd met het in het aanrijdingsformulier beschreven schadebeeld overeenstemde. Dit standpunt is verdedigbaar en daarmee ook dat verzekeraar de door de reparateur aan de wederpartij in rekening gebrachte kosten van herstel die met dit schadebeeld correspondeerden, heeft vergoed.
2. Voor de stelling van klager dat het door verzekeraar gehanteerde schadeformulier een instructie aan de verzekeringnemer/bestuurder bevat om steeds een schadeformulier in te zenden, bij gebreke waarvan de verzekeringnemer erop mag rekenen dat verzekeraar niet tot regeling van de (WA)-schade overgaat, bevat dit standaardformulier geen steun. Voorts is uit de aan de Raad overgelegde stukken (de weergave van de met klager gevoerde telefoongesprekken) niet gebleken dat klager zijn hierna te bespreken visie over de schade, aan verzekeraar telefonisch heeft kenbaar gemaakt op een zodanig tijdstip na de aanrijding dat verzekeraar daarmee bij het regelen van de schade rekening had behoren te houden.
3. Klager heeft zich, zo blijkt uit de stukken, voor het eerst in een op 20 december 2001 met verzekeraar gevoerd telefoongesprek op het standpunt gesteld dat de door de wederpartij geclaimde schade oude schade was. Verzekeraar heeft naar aanleiding hiervan de schade, die was vastgesteld door de verzekeraar van de wederpartij, opnieuw door twee eigen deskundigen laten onderzoeken. Uit het daarvan op 2 juli 2002 opgemaakte rapport blijkt het volgende. Bij de reparateur is het schadedossier ingezien waarin zich één foto van de schade in ongedemonteerde toestand bevond. Daarop is, aldus de deskundigen van verzekeraar, te zien dat de achterbumper onherstelbaar is beschadigd, dat het achterpaneel (het gedeelte tussen de achterbumper en de achterklep) boven de schadeplek op de bumper is ingedeukt en dat er geen oude schade zichtbaar is. De reparateur heeft desgevraagd verklaard dat het bij het model voertuig, als dat van de wederpartij, gebruikelijk is dat bij een aanrijding op de achterbumper tevens het paneel achter de bumper wordt ingedeukt. Volgens de reparateur was er geen sprake van oude schade. Navraag door een der eigen deskundigen bij een (andere) erkende schadehersteller van het merk auto van de wederpartij of een schadebeeld als het onderhavige bij het desbetreffende model wel meer voorkwam, heeft uitgewezen dat het heel goed mogelijk is dat bij een aanrijding op de achterbumper het paneel boven de bumper vervormt zonder dat het paneel werkelijk geraakt hoeft te zijn.
4. Naar het oordeel van de Raad heeft verzekeraar, gelet op de hiervoor bedoelde bevindingen van zijn twee deskundigen, zich in voldoende mate ervan vergewist dat de omvang en de aard (nieuw of oud) van de schade naar behoren waren vastgesteld en derhalve vergoed. Hieraan doet niet af dat klager met juistheid heeft opgemerkt dat vaststelling van de schade aan de auto van de wederpartij niet heeft plaatsgevonden door een (onafhankelijke) expert, maar door akkoordbevinding van de calculatie van de reparateur door de verzekeraar van de wederpartij. In verband hiermee is op het desbetreffende formulier achter 'Expert' de naam van de reparateur ingevuld.

5. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad, zodat de klacht ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 18 oktober 2004 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, mr. R. Cleton en mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(mr. C.A.M. Splinter)