Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1067

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	20 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) 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 verzekeraar heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument vindt dat de verzekeraar zich onvoldoende heeft ingespannen om haar schade via de gratis verhaalservice te verhalen. Volgens haar was voldoende aannemelijk dat de tegenpartij haar geparkeerde auto had aangereden, onder meer omdat een getuige het kenteken noteerde en de eigenaar bevestigde dat zijn auto daar aanwezig was. De consument vindt dat de verzekeraar zich te snel heeft neergelegd bij de afwijzing van aansprakelijkheid door de verzekeraar van de tegenpartij en vordert dat de verzekeraar de schade alsnog verhaalt op de tegenpartij, dan wel vergoeding van haar schade van € 750,-. De verzekeraar stelt dat hij meerdere verhaalsmogelijkheden heeft geprobeerd, maar dat onvoldoende bewijs bestaat voor aansprakelijkheid. De commissie oordeelt dat de verzekeraar zich onvoldoende heeft ingespannen en dat de verzekeraar de schade alsnog naar redelijkheid moet proberen te verhalen of € 750,- aan de consument moet betalen.

3. De achtergrond van het geschil

3.1 Op 15 november 2024 stond de auto van de consument geparkeerd op de gezamenlijke parkeerplaats van de huisartsenpraktijk en apotheek in [plaats], terwijl zij aan het werk was in de huisartsenpraktijk. Na het werk ontdekte zij schade aan haar auto en zag zij dat er een briefje onder haar ruitenwisser zat. Daarop stond dat er een andere auto tegen haar auto was aangereden en welk kenteken deze auto had. Ook stond erop dat de aanrijding bekend was bij de assistent huisarts.

3.2 De consument is vervolgens teruggegaan naar de huisartsenpraktijk en daar hoorde zij dat zich die dag een getuige had gemeld in de huisartsenpraktijk, bij de assistent en de huisarts, die had gezien dat er een auto tegen de auto van de consument was gereden en de auto van de consument daarbij bewoog. De auto werd bestuurd door een vrouw met een kind in de auto en de auto zou zijn weggereden zonder zich bekend te maken. Omdat de consument haar auto pas enkele weken had, wisten de collega's van de consument niet dat het ging om de auto van de consument. Daarom hebben zij de consument er op dat moment niet bijgehaald. De assistente heeft een briefje geschreven die de getuige onder de ruitenwisser van de auto van de consument heeft gelegd.

3.3 De consument heeft vervolgens contact opgenomen met de politie. Nadat de politie overleg had gehad met de eigenaar van de auto, kreeg de consument diens telefoonnummer. De eigenaar van de auto bevestigde dat hij die middag zijn auto had uitgeleend en diegene inderdaad op de parkeerplaats van de apotheek en huisarts was geweest rond het tijdstip van de aanrijding. Tegelijkertijd stelde hij dat aan zijn eigen auto geen schade zichtbaar was en ontkende hij dat sprake was geweest van een aanrijding. De verzekeraar van de tegenpartij verklaarde uiteindelijk dat zij op basis van de "optelsom van zaken" geloofde dat het voertuig van haar verzekerde betrokken was geweest bij het schadevoorval. Zij bleef echter van mening dat uit de beschikbare stukken niet bleek dat de bestuurder aansprakelijk was voor de schade. Volgens haar ontbrak daarvoor wettig en overtuigend bewijs.

4. De beoordeling

De verzekeraar heeft niet voldaan aan zijn inspanningsverplichting

4.1 De commissie volgt de consument in haar standpunt en oordeelt dat de verzekeraar tekort is geschoten in zijn inspanningsverplichting. De verzekeraar bood de consument een gratis verhaalservice aan. De verzekeraar stelt dat deze service geen garantie op verhaal van de schade inhoudt, maar wel een inspanningsverplichting met zich meebrengt.

Dat betekent dat van de verzekeraar mocht worden verwacht dat hij zich naar redelijkheid moest inspannen om de schade van de consument te verhalen op de tegenpartij.

4.2 De verzekeraar voert aan dat er onvoldoende bewijs bestaat voor aansprakelijkheid voor de schade die is ontstaan aan de auto van de consument, omdat een door beide partijen ondertekend schadeformulier ontbreekt, de getuige onbekend is gebleven en de tegenpartij aansprakelijkheid betwist. De commissie volgt dit standpunt niet. De verzekeraar heeft te snel geconcludeerd dat onvoldoende overtuigend bewijs bestond om de aansprakelijkheid van de tegenpartij verder te onderzoeken. Het ontbreken van een door beide partijen ondertekend schadeformulier rechtvaardigt niet meteen dat nader onderzoek naar de aansprakelijkheid kan worden nagelaten, zeker gezien de omstandigheid dat de consument zelf niet aanwezig was ten tijde van de aanrijding. Ook betekent het enkele feit dat een getuige in naam onbekend is gebleven niet dat de getuigenverklaring onbetrouwbaar of waardeloos is. De getuigenverklaring, waarin het kenteken wordt gekoppeld aan het voertuig, in combinatie met de bevestiging van de eigenaar dat het voertuig tijdens de aanrijding op de parkeerplaats aanwezig was, vormde voldoende aanleiding om de toedracht nader te onderzoeken. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan navraag bij de huisartsenpartkijk waar de getuige zich heeft gemeld voor getuigen-verklaringen van de assistent en huisarts en het proberen te achterhalen van de gegevens van de persoon die met de auto van de tegenpartij tegen de auto van de consument was aangereden. De assistent en de huisarts die de getuigen hebben gesproken, kunnen onder meer verklaren over hetgeen de getuige direct na de aanrijding heeft verteld.

4.3 Daarnaast heeft de verzekeraar te snel genoegen genomen met de ongemotiveerde betwisting van aansprakelijkheid door de tegenpartij. Met het getuigenbriefje, de onmiddellijke melding van de getuige bij de huisartsenpraktijk en de bevestiging van de aanwezigheid van het voertuig op de parkeerplaats heeft de consument concrete aanknopingspunten aangedragen die de betrokkenheid van dat voertuig bij de aanrijding en het ontstaan van de schade aan de auto van de consument aannemelijk maken. Daartegenover staat uitsluitend de niet nader toegelichte mededeling van de tegenpartij dat geen aanrijding heeft plaatsgevonden.

4.4 Al met al had meer van de verzekeraar mogen worden verwacht. Doordat de verzekeraar heeft nagelaten nader onderzoek te verrichten en aanvullend bewijs te overleggen en genoegen heeft genomen met een ongemotiveerde aansprakelijkheidsbetwisting, heeft hij zich onvoldoende ingespannen om de schade van de consument op de tegenpartij te verhalen. De commissie wijst de vordering van de consument toe.

5. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de schadeclaim van de consument opnieuw in behandeling neemt en zich naar redelijkheid inspant om de schade van de consument op de tegenpartij te verhalen dan wel binnen deze termijn een bedrag uitkeert aan de consument van € 750,-.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

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