# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0121

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 5 februari 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Voogd & Voogd Verzekeringen B.V., gevestigd te Middelharnis, verder te noemen de gevolmachtigde |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wetgeving |

## Samenvatting

Autoverzekering. De consument is achteruit tegen de geparkeerde auto van een buurman aangereden. De gevolmachtigde heeft de schade van de buurman vergoed. De consument stelt dat de gevolmachtigde een te hoog schadebedrag heeft vergoed. De buurman heeft namelijk ook schade geclaimd die de consument niet zou hebben veroorzaakt. De consument wil dat een gedeelte van € 1.500,- van de vergoedde schade niet voor rekening komt van haar verzekering. De gevolmachtigde heeft dit verzoek afgewezen. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde de twijfels van de consument zorgvuldig heeft onderzocht. Daarmee is door gevolmachtigde voldoende rekening gehouden met de belangen van de consument. De klacht van de consument is ongegrond.

## 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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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 heeft 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 consument heeft via tussenpersoon United Consumers een autoverzekering afgesloten bij Voogd & Voogd Verzekeringen B.V., een gevolmachtigde van Nationale Nederlanden en Achmea. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden ‘AutoPrismaPolis WA + Beperkt Casco’ (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Voogd & Voogd maakt deel uit van Alpina Group B.V.. Dat verklaart waarom het verweerschrift in reactie op de klacht van de consument in deze Kifid-procedure op naam staat van Alpina Group.

2.3 Op 13 maart 2024 is de consument achteruit tegen de geparkeerde auto van een buurman aangereden. Zij heeft een schadeaangifteformulier ingevuld. Daarop heeft zij geschreven: "*Ik ben aansprakelijk. Tijdens achteruitrijden tegen zijkant auto die stond geparkeerd*".

2.4 Op het schadeaangifteformulier heeft de buurman als schadeplaats opgegeven: "*links voor en achterdeur achterscherm".* De consument heeft hier niet voor getekend.

2.5 Op 17 maart 2024 heeft de consument foto's van de schade aan haar auto naar de tussenpersoon verzonden. De tussenpersoon heeft de foto's de volgende dag naar de verzekeraar verzonden (waarmee waarschijnlijk de gevolmachtigde bedoeld wordt).

2.6 In e-mails van 18 en 19 maart 2024 heeft de consument vragen gesteld aan de tussenpersoon over de manier waarop de schade zal worden afgewikkeld. Zij heeft hierbij aangegeven dat de buurman zelf automonteur is en dat zij het niet helemaal vertrouwt.

2.7 Op 2 april 2024 heeft de gevolmachtigde opdracht gegeven aan CED Nederland B.V. om de schade aan de auto van de buurman te onderzoeken. CED heeft op 11 april 2024 een rapport aangeleverd. De expert van CED heeft geconstateerd dat de auto van de buurman aan de linkerzijde beschadigd is geraakt. Er zat bovendien oude schade aan de voorzijde en rechterachterzijde van de auto. De expert heeft de schade die door de aanrijding is ontstaan begroot op € 2.876,27.

2.8 Op 30 april 2024 heeft de tussenpersoon de consument per e-mail bericht dat de schade van de buurman is vergoed. Het gaat om een vergoeding van € 2.876,27. Voor de consument heeft dit een premiestijging van € 3.374,42 over vijf jaar tot gevolg. De tussenpersoon heeft geadviseerd om de schade aan de auto van de buurman voor eigen rekening te nemen.

2.9 De consument heeft hierop als volgt gereageerd:

> *"Hoe kan ik deuken en diepe krassen rijden aan een andere auto als ik er met mijn auto langs ben geschaafd? Recht langs en niet schuin door wegwerkzaamheden was het te krab om schuin te rijden. Portiekdeuren tegen elkaar. Snelheid was stapvoets achteruitrijden.*
>
> *Ik ben bij de monteur langs geweest met bovenstaande vraag. Ik heb eind januari mijn auto bij hun gekocht. Mijn auto heeft een beetje lakschade op de portiekdeur en lichte krasjes in het metaal boven het achter wiel. Metaal steekt uit, achterwiel heeft de auto daarom niet kunnen raken omdat ik er recht langs reed en niet schuin.*

*Monteur heeft de oude bestaande en nieuwe schade van mijn auto bekeken en aangegeven dat ik bij de ander nooit diepe krassen en deuken heb kunnen rijden. Ik heb matte lak schade. Er zit ook geen lak van hun auto op mijn auto. Ik heb geen deuken.*

*Bovenstaande wil ik graag meer informatie over.*

*Is het evt mogelijk dat er ook naar mijn auto gekeken kan worden na bevindingen van de monteur die mijn schade heeft gezien."*

2.10 De consument heeft foto's van het volledige schadebeeld naar de gevolmachtigde gestuurd. De gevolmachtigde heeft de foto's voorgelegd aan de expert. De expert heeft op 3 juni 2024 het volgende verklaard:

*"Als wij het fotomateriaal van beide voertuigen met elkaar vergelijken, is het niet onwaarschijnlijk dat alle aan het voertuig van de tegenpartij door een en hetzelfde evenement is ontstaan.*

*Alleen op het aangeleverde fotomateriaal van verzekerde kunnen wij dit echter niet baseren.*

*Om het uit te sluiten kunnen wij een reconstructie (toedrachtsonderzoek) uitvoeren met beide voertuigen."*

2.11 Per e-mail van 20 juni 2024 heeft de consument aan de tussenpersoon bericht dat zij geen gebruik wenst te maken van het aanbod een reconstructie uit te voeren. Zij gaf hierbij aan te willen dat een onafhankelijke schade-expert onderzoek verricht.

2.12 De consument heeft op 18 maart 2025 een klacht ingediend bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft op 9 april 2025 aan de consument bericht dat zij de klacht ongegrond vindt.

2.13 Naar aanleiding van een brief van de consument van 2 mei 2025 aan de directie van de gevolmachtigde, heeft de gevolmachtigde de consument per e-mail van 15 mei 2025 onder meer bericht dat zij bereid is de kwestie voor te leggen aan een ongevallenanalysebureau dat gespecialiseerd is in het bestuderen van schadebeelden. De consument is verzocht om meer foto's aan te leveren.

2.14 Op 5 juni 2025 heeft Ongevallen Analyse Nederland (OAN) een rapport uitgebracht. OAN heeft de volgende conclusie getrokken:

*"Kortom: de gehele geclaimde schade aan de BMW kan worden gerelateerd aan de aanrijding met de Skoda. Er bestaat bij ons geen vermoeden van het claimen van andere/ oude schade aan de BMW."*

2.15 De gevolmachtigde heeft het rapport van OAN doorgestuurd naar de consument en heeft de klacht van de consument afgewezen. De consument is het niet eens met het standpunt van de gevolmachtigde. Zij heeft een klacht ingediend bij Kifid.

*De klacht en de vordering*

2.16 De consument stelt dat de gevolmachtigde haar belangen onvoldoende heeft beschermd in de afhandeling van de schade. De consument vindt dat zij niet aansprakelijk is voor de volledige schade die de gevolmachtigde heeft vergoed aan de buurman. Volgens de consument heeft de gevolmachtigde de schade niet beoordeeld op basis van sluitend bewijs. De consument is niet geïnformeerd over de vergoeding van de schade aan de buurman en zij is onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om haar kant van het verhaal kenbaar te maken. Ook de foto's die de consument van de schade heeft meegestuurd, zijn niet in de beoordeling meegenomen. Volgens de consument blijkt uit deze foto's dat zij onmogelijk de volledige schade kan hebben veroorzaakt.

2.17 De consument geeft aan dat zij na de aanrijding is uitgestapt en toen enkel twee kleine schadepunten zag. De witte strepen over de linkerzijde van de auto van de buurman (die zichtbaar zijn op de foto's in het rapport van CED) waren direct na de aanrijding niet zichtbaar.

2.18 De consument twijfelt over de onafhankelijkheid van de expert. Zij heeft de schade laten begroten door een andere garage die constateerde dat er bijna geen schade aan haar voertuig was.

2.19 De consument vordert een verklaring voor recht dat € 1.500,- van het uitgekeerde schadebedrag niet voor rekening komt van haar verzekering. Begrijpt de commissie het goed, dan maakt van het genoemde bedrag een gewenste vergoeding voor psychische begeleiding deel uit. De consument heeft aangegeven dat zij de schadeafwikkelingsprocedure als heel zwaar heeft ervaren.

*Het verweer*

2.20 De gevolmachtigde voert kort samengevat de volgende verweren. Zowel uit het expertiserapport als de ongevallenanalyse blijkt dat de volledige schade van de buurman is veroorzaakt door de aanrijding met de auto van de consument. De gevolmachtigde kan niet anders dan uitgaan van de bevindingen van de experts. Er is geen aanleiding om te twijfelen aan het conclusies van de experts.

## 3. De beoordeling

*Inleiding*

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de gevolmachtigde de belangen van de consument voldoende heeft beschermd in de afhandeling van de schade. De commissie is van oordeel dat dit het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

*Het juridisch kader*

3.2 Een benadeelde (hier de buurman) heeft op grond van artikel 6 van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen een rechtstreeks vorderingsrecht op de verzekeraar.[1] Dit brengt mee dat de verzekeraar een zelfstandige verplichting en een eigen verantwoordelijkheid heeft om de schadeclaim te beoordelen en af te wikkelen. Wel moet de verzekeraar zich daarbij op een redelijke manier inspannen om de belangen van zijn eigen verzekerde te beschermen.[2]

*Het oordeel van de commissie*

3.3 De commissie wenst tot uitdrukking te brengen dat zij begrip heeft voor de positie van de consument. Zij heeft per ongeluk schade veroorzaakt aan de geparkeerde auto van een ander. Dat is al vervelend, maar hier bleek het ook nog eens te gaan om de auto van een buurman waarmee de consument geen prettig contact heeft gehad, die zelf automonteur is, en waarvan zij vermoed dat die een slaatje heeft willen slaan uit de hele situatie, met nadelige financiële gevolgen voor haar (zie nr. 2.8 hiervoor).

3.4 De commissie kan echter niet tot het oordeel komen dat de gevolmachtigde onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld. De stukken in het Kifid-dossier wijzen daar niet op. Vaststaat immers dat de consument met haar auto tegen de auto van de buurman is aangereden. Twee onafhankelijke experts – een van CED en een van OAN – hebben de schade(beelden) onderzocht en zijn tot de conclusie gekomen dat de schade aan de auto van de buurman, die te zien is op foto's, kan zijn veroorzaakt door de aanrijding zoals die blijkens het aanrijdingsformulier en de omschrijving van de consument zelf heeft plaatsgebonden. De gevolmachtigde mocht van de juistheid van die conclusie uitgaan en hoefde niet opdracht te geven tot meer onderzoek.

3.5 Hierbij acht de commissie van belang dat hard bewijs dat de buurman heeft gefraudeerd (want daar komt het op neer als de buurman inderdaad ten onrechte een hogere vergoeding heeft geclaimd), ontbreekt.

---

[1] GC Kifid 2021-0617, 2021-0334, 2020-328 en 2024-0451 te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie GC Kifid 2019-390, 2019-497 en 2020-138 te vinden op www.kifid.nl

Dat één van de buren van de consument heeft verklaard dat de buurman zou hebben gezegd *"Gelukkig heeft ze de goede kant geraakt, dan kunnen we de rest ook laten maken."* roept, anders dan de consument heeft gesteld, op zichzelf geen ernstige vragen op over de integriteit van de schadeclaim van de buurman. Mogelijk is dat de buurman daarmee bedoelde: *"Gelukkig heeft ze de kant geraakt die nog niet beschadigd was, omdat we anders met de verzekeraar een discussie zouden krijgen over de vraag of de schade niet al aanwezig was ten tijde van de aanrijding."* En als er inderdaad meerdere omwonenden bereid zouden zijn geweest om te verklaren dat de krassen aan de zijkant van de auto van de buurman direct na de aanrijding niet zichtbaar waren, had het voor de hand gelegen dat de consument deze verklaringen had verzameld en in de procedure bij Kifid had gebracht. Zij heeft die verklaringen ook niet op enig moment aan de tussenpersoon of de gevolmachtigde verzonden.

3.6 Dat er bijna geen schade zichtbaar is aan de auto van de consument, zegt niet zoveel. De commissie heeft op de foto's die deel uitmaken van het dossier gezien dat de auto van de consument een stootlijst heeft. De expert van OAN heeft daarover verklaard: *"Rekening houdende met de (door verzekerde opgegeven) oude schades aan de [merk auto consument], is gebleken dat de lak- en krasschades in het midden van de portieren en de wielkuiprand van de [merk auto buurman] exact passend zijn bij een botscontact met de stootlijst en enkele daaromheen gesitueerde nieuwe lakschades aan de [merk auto consument]."* De aanwezigheid van de stootlijst kan dus verklaren waarom de auto van de buurman er slechter van af is gekomen.

3.7 De commissie kan geen bewijswaarde hechten aan de stelling van de consument dat zij direct na de aanrijding een ander schadebeeld zag dan zij nadien op de foto's van de expert van CED heeft gezien. De commissie kan dit immers niet verifiëren. Daarnaast is het heel goed mogelijk dat de consument direct na de aanrijding door stress of door een bepaalde lichtinval een beperkt beeld van de schade heeft gekregen. Vaststaat dat de consument erg was geschrokken van de aanrijding; zij reed aanvankelijk van schrik weg (om vervolgens keurig en beleefd weer terug te komen).

3.8 De commissie ziet ten slotte geen reden om te twijfelen aan de onafhankelijkheid van de door de gevolmachtigde ingeschakelde experts. Zij hebben hun bevindingen van een degelijke, navolgbare onderbouwing voorzien. Uit wat zij hebben opgeschreven, blijkt geen vooringenomenheid.

*Psychische schade*

3.9 De consument heeft aangegeven dat zij de schadeafwikkelingsprocedure als zwaar heeft ervaren. De commissie betreurt dat, maar de gevolmachtigde hoeft hiervoor geen vergoeding aan te bieden. Voor een dergelijke verplichting bestaat immers geen wettelijke grondslag. Aan de voorwaarden van art. 6:106 BW is niet voldaan.

*Slotsom*

3.10 De gevolmachtigde heeft voldoende rekening gehouden met de belangen van de consument. De klacht van de consument is ongegrond.

## 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/ .*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

### Artikel 6 Wet aansprakelijkheid motorrijtuigen

> ***1****De benadeelde heeft jegens de verzekeraar door wie de aansprakelijkheid volgens deze wet is gedekt, een eigen recht op schadevergoeding. Dit eigen recht kan evenwel niet worden uitgeoefend indien een fonds of fondsen zijn gevormd overeenkomstig artikel 1220 van Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek. Het tenietgaan van zijn schuld aan de verzekerde bevrijdt de verzekeraar niet jegens de benadeelde, tenzij deze is schadeloos gesteld.*
>
> ***2****Indien er bij een ongeval of een gebeurtenis meer dan een benadeelde is en het totaalbedrag van de verschuldigde schadeloosstellingen 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 of, indien een fonds of fondsen zijn gevormd overeenkomstig artikel 1220 van Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek, jegens degene die dat fonds of die fondsen heeft gevormd slechts gehouden tot het beloop van het overblijvende gedeelte van de verzekerde som.*

### Artikel 106 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

*Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:*

- ***a.****indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;*
- ***b.****indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;*
- ***c.****indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.*