**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0427**
**(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 24 januari 2020 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar |
| Datum uitspraak | : 12 mei 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Autoverzekering. Aanrijding. De consument heeft volgens de tegenpartij bij het achteruitrijden met zijn camper de auto van de tegenpartij geraakt. De consument betwist dit. De verzekeraar van de consument heeft op basis van de aanwezige stukken aansprakelijkheid erkend. De consument betwist dat hij aansprakelijk is. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar op basis van de hem beschikbare informatie redelijkerwijs heeft kunnen besluiten om aansprakelijkheid te erkennen. De vordering wordt afgewezen.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtbrief en het klacht-formulier van de consument; 2) de e-mailberichten van de consument van 8 en 14 april en 7 mei 2020; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar; 6) de reactie daarop van de consument; 7) de aanvullende brief van de verzekeraar en 8) de e-mailberichten van de consument van 15 oktober 2020 en 21 januari 2021.

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 verzekeraar 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 voor zijn camper via een tussenpersoon een 'NKC Camperverzekering', waarvan de verzekeraar de risicodragende partij is.

2.2 Op 10 augustus 2018 heeft de tussenpersoon de consument meegedeeld dat hij aansprakelijk is gesteld voor de gevolgen van een aanrijding die op 24 juli 2018 in [plaatsnaam], Duitsland zou hebben plaatsgevonden. De consument zou bij het achteruit rijden van zijn camper met de fietsendrager/motordrager de bumper van de geparkeerde auto van de Duitse tegenpartij hebben geraakt. De consument heeft dit betwist en gesteld dat hij het gevoel had dat de tegenpartij hem wilde laten opdraaien "*voor een beperkte schade die hij al had nadat hij een maand geleden zijn bumper had laten vervangen*." Per e-mail van 13 augustus 2018 heeft de consument de tussenpersoon een uitgebreidere lezing gegeven van wat volgens hem is voorgevallen. De consument heeft aangegeven dat hij met de camper achteruit reed en na een stopteken van een derde persoon direct stil stond en vervolgens weer naar voren reed. De echtgenote van de consument constateerde bij het uitstappen dat aan de rechterkant van de linker koplamp van de auto van de tegenpartij al lakschade aanwezig was. De consument heeft aan de bumper van de auto van de tegenpartij geen andere schade kunnen waarnemen.

2.3 Op het door de consument ingevulde aanrijdingsformulier heeft hij aangegeven dat de tegenpartij geparkeerd stond (vakje 1) en dat hij bezig was een parkeerplaats, een inrit, of een onverharde weg op te rijden (vakje 5) en daarbij achteruit reed (vakje 14). De vraag op de achterkant van het formulier over de aansprakelijkheid heeft de consument als volgt beantwoord: "*Onduidelijk is of er schade is. Naast linker koplamp was reeds lakschade, maakte foto*."

2.4 Na ontvangst van het schadeformulier en de toelichting van de consument, heeft de tussenpersoon de behandeling van de schadeclaim aan de buitenlandse vertegenwoordiger van de verzekeraar overgedragen. De tussenpersoon heeft de consument per e-mail van 25 januari 2019 meegedeeld dat de buitenlandse vertegenwoordiger geen mogelijkheid zag de aansprakelijkheid van de hand te wijzen en op grond daarvan de schade met de tegenpartij zou regelen. Per e-mailbericht van 8 maart 2019 heeft de tussenpersoon de consument meegedeeld dat hij namens de verzekeraar een bedrag van € 1.315,33 had uitgekeerd en dat deze schade negatieve gevolgen zou hebben voor de premiekorting van de consument.

2.5 De consument heeft op 10 september 2019 bij One Underwriting, optredend als gevolmachtigde, een klacht over de afhandeling van de schadeclaim ingediend en daarbij foto's van de achterzijde van de camper overgelegd. De verzekeraar heeft op verzoek van de gevolmachtigde de behandeling van de klacht op zich genomen en de kwestie aan een interne expert van de verzekeraar voorgelegd. Per e-mail van 20 september 2019 heeft de verzekeraar als volgt op de klacht van de consument gereageerd:

"***Ontstane schade***
*Ik heb de foto van uw camper en de foto van de Audi van de tegenpartij voorgelegd aan onze interne expert.*

*Hij geeft het volgende aan:*
*Hij heeft alles bekeken en ziet op de foto's van de hersteller een verticale beschadiging in de voorbumper (…). Die beschadiging komt wel overeen met een hoek van de fietsendrager van de camper, hij is dus bang dat er wel contact is geweest tussen beide voertuigen.*

***Wanneer de schade in Nederland zou worden begroot, komt hij ongeveer op het onderstaande uit, dit is naar Nederlandse maatstaven.***
*(…)*
*Totaal in btw* *€ 290,40*

***Mijn reactie***
*Op basis van de stukken in het dossier moeten we de aansprakelijkheid erkennen en moest de tegenpartij schadeloos worden gesteld. Buiten alle omstandigheden die er al waren, lijkt het op basis van de expertise vrijwel zeker dat de schade aan het voertuig van de tegenpartij is ontstaan door aanraking met uw voertuig. Dit met het gevolg dat deze schade van invloed is op het aantal opgebouwde schadevrije jaren. Volgens Duitse maatstaven klopt de calculatie. In Duitsland gaan ze eerder over tot het vervangen van een gehele bumper. (…) Ik vind dat er aanvullende vragen over de calculatie gesteld hadden kunnen worden. Er kan door de behandelaar worden besloten de claim zonder aanvullende informatie te betalen, maar daar behoeft u niet de dupe van te worden. Dit is de reden dat ik tot het volgende voorstel kom. U mag het bedrag van € 290,40 aan ons terugbetalen en na ontvangst van uw betaling, zal de BM trede worden aangepast. Dit is mijn definitieve voorstel. Indien u het niet eens bent, kunt u zich tot het Kifid wenden."*

2.6 De consument heeft dit bedrag onder protest betaald, zodat zijn premiekorting niet is gewijzigd.[1]

*Procedure bij Kifid*

2.7 De verzekeraar heeft de consument vóór verweer om een foto van de achterzijde van de camper gevraagd, waarop duidelijk de hoogte van de fietsdrager/motordrager ten opzichte van de grond zichtbaar is. Na ontvangst van het beeldmateriaal heeft de verzekeraar dit aan de interne-expert voorgelegd. De interne expert heeft daarop een aanvullende verklaring gegeven. De verzekeraar heeft zijn afwijzende standpunt gehandhaafd:

*"Wij hebben de hoogte metingen naast elkaar gelegd en daarbij ook het aanvullende beeld en video materiaal vergeleken wat beschikbaar is vanuit het dossier welke u met mij gedeeld hebt. Ook ben ik op de website van de camping gaan kijken om te zien hoe de omgeving zou zijn. Wat mij opviel was dat deze camping zich bevindt in een gebied met hoogte verschillen. (…)*

[1] In de brief van de verzekeraar van 25 juni 2020 wordt een bedrag van € 290,70 genoemd.

*Terugkomend op uw vraag, bevindt de bagagelader (fietsendrager/motordrager) achter de camper zich tussen de +/- 40cm en 70cm, gemeten vanaf de grond. (…)*
*Voor deze casus maakt de exacte hoogte niet uit omdat de schade aan de Audi zich ter hoogte van ditzelfde gebied bevindt. Daarbij komt dat de ondergrond mogelijk niet helemaal horizontaal is geweest door het bergachtige gebied en hierdoor dus nog 1 a 2 centimeter kan afwijken.*
*(…)*
*Bezien wij de situatie, het schadebeeld en de hoogte meting aan de Audi en vergelijken wij die met de contouren en hoogte van de camper achten wij het aannemelijk dat de schade aan de Audi (onder de koplamp) veroorzaakt kan zijn door de camper.*"

2.8 De verzekeraar heeft ook de reactie van de consument op het verweer van de verzekeraar aan de expert voorgelegd. Per e-mailbericht van 7 september 2020 heeft de deskundige zijn eerdere bevindingen gehandhaafd.

2.9 De consument heeft DEKRA ingeschakeld om contra-expertise te verrichten. Tot een contra-expertiserapport is het echter niet gekomen. Volgens de consument kon DEKRA op basis van het toegezonden beeldmateriaal geen oordeel over de kwestie geven.

*De klacht en vordering*

2.10 De consument vindt dat de verzekeraar de schadeclaim onzorgvuldig heeft behandeld, ten onrechte aansprakelijkheid heeft erkend en de tegenpartij schadeloos heeft gesteld. Verder maken de verzekeraar en de door hem ingeschakelde expert zich schuldig aan oplichting. De consument heeft op het klachtformulier een schadebedrag van € 2.300,00 vermeld. Dit is het verlies van no-claimkorting. De commissie begrijpt de vordering van de consument zo, dat de verzekeraar de consument het genoemde schadebedrag moet vergoeden, te vermeerderen met de wettelijke rente over het bedrag van € 2.300,00 vanaf 10 februari 2020.

2.11 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aangevoerd.
Uit het door de consument overgelegde videobestand en de aanwezige foto's blijkt duidelijk dat de witte vlekken die direct naast de koplampen op de auto van de tegenpartij te zien zijn, geen schade maar weerspiegelingen zijn van onder meer het wegdek. Aan de bumper van auto van de tegenpartij was naast de reeds aanwezige lakschade hooguit steenslagschade onder de grill op 25 cm hoogte. Gelet op de metingen van de expert kan de consument deze niet hebben veroorzaakt omdat de plaat aan de achterkant van de camper op ongeveer 47 cm vanaf de grond begint. De expert heeft ook niet expliciet verklaard dat de schade daadwerkelijk door de camper is veroorzaakt. Het feit dat de consument niet over een rapport van een contra-expert beschikt, is niet van belang. Feit is namelijk dat de door de verzekeraar ingeschakelde expert zowel de camper als de auto van de tegenpartij niet heeft gezien, anders dan op het beschikbare beeldmateriaal.

Uit de stukken blijkt niet dat de expert een deskundige is in het beoordelen van foto's en video's. Nu de consument de aansprakelijkheid heeft betwist, had de verzekeraar niet tot erkenning van de aansprakelijkheid mogen overgaan.

*Het verweer*

2.12 De verzekeraar 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 vraag die centraal staat is of de verzekeraar de schadeclaim op zorgvuldige wijze heeft behandeld en terecht de aansprakelijkheid voor de door de tegenpartij gestelde schade heeft erkend. De consument vindt dat de verzekeraar ten onrechte de aansprakelijkheid heeft erkend en de tegenpartij schadeloos heeft gesteld, omdat aan de bumper van het voertuig van de tegenpartij, afgezien van de reeds bestaande lakschade, geen schade zichtbaar was. De verzekeraar heeft de stelling van de consument gemotiveerd betwist.

*Wat is de schade?*

3.2 Voordat de commissie ingaat op de hiervoor genoemde vraag, merkt zij op dat de consument een schadebedrag van € 2.300,00 vordert vanwege verlies van no-claim. Omdat de consument met de betaling aan de verzekeraar van € 290,40 een terugval op de bonus/malus-ladder heeft kunnen voorkomen, kan zijn schade niet € 2.300,00 bedragen. De schade bedraagt hooguit € 290,40.

*Artikel 6 WAM*

3.3 Bij de beoordeling van het verwijt van de consument staat voorop dat de verzekeraar op grond van artikel 6 Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (hierna: 'WAM') de schade zelfstandig en actief met de tegenpartij moet regelen. De verzekeraar heeft daarbij een behoorlijke mate van vrijheid om de schade te regelen.[2] Bij het regelen van de schade moet de verzekeraar zich wel op een redelijke manier inspannen om de belangen van de consument bij de vaststelling van de mate van zijn (wettelijke) aansprakelijkheid te beschermen.[3] De jegens de consument in acht te nemen zorgvuldigheid brengt echter niet mee dat de verzekeraar de schade alleen mag vaststellen en tot vergoeding mag overgaan, als de consument daartegen geen bezwaar heeft.[4]

---

[2] Kifid GC 2017-756, Kifid GC 2017-716 en Kifid GC 2020-923.
[3] Kifid GC 2019-1027 en Kifid GC 2019-390.
[4] Kifid CvB 2021-0008 overweging 5.7

*De schadebehandeling en beoordeling van de aansprakelijkheid*

3.4 De consument verwijt de verzekeraar dat hij bij de schadebehandeling onzorgvuldig heeft gehandeld. Over dit verwijt overweegt de commissie dat de verzekeraar na ontvangst van de aansprakelijkstelling de consument in de gelegenheid heeft gesteld door middel van ingevuld aanrijdingsformulier zijn lezing van de vermeende aanrijding te geven. Op basis van het beeldmateriaal en het standpunt van de buitenlandse vertegenwoordiger kwam de verzekeraar tot de conclusie dat aansprakelijkheid niet kon worden afgehouden. De verzekeraar heeft het standpunt vervolgens getoetst door dit aan een interne-expert voor te leggen. Deze handelwijze van de verzekeraar geeft geen blijk van enige onzorgvuldigheid bij de beoordeling van de claim.

3.5 De verzekeraar heeft zijn standpunt mede gebaseerd op het expertiserapport. Een verzekeraar mag in beginsel uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de expert. Dit is anders als de consument feiten en omstandigheden aandraagt waaruit volgt dat het expertiserapport op een onzorgvuldige manier tot stand is gekomen of zodanige gebreken vertoont dat de verzekeraar zijn standpunt hierop redelijkerwijs niet mocht baseren. Daarbij geldt, anders dan de consument meent, dat het vaststellen van de schade niet alleen via fysieke expertise kan plaatsvinden. Omdat het voorval in Duitsland heeft plaatsgevonden en beeldmateriaal voorhanden is, lag het verrichten van het onderzoek op basis van tele-expertise dan ook voor de hand. De expert heeft na een eerste rapport, op basis waarvan de aansprakelijkheid is erkend, op verzoek van de verzekeraar nog tweemaal op de argumenten en het aanvullende beeldmateriaal van de consument gereageerd. De expert blijft van mening dat op de foto's en video kleine krassen en een indrukking op de bumper van de auto zichtbaar zijn en dat de achterplaat van de camper deze schade kan hebben veroorzaakt. Hoewel de expert in zijn rapport niet concludeert dat de schade door de camper is veroorzaakt, is de commissie van oordeel dat de verzekeraar op basis van de aanwezige stukken over het voorval redelijkerwijs tot het oordeel heeft kunnen komen dat de aansprakelijkheid niet kon worden afgehouden.

*Contra-expertise*

3.6 Omdat de consument twijfelde aan de deskundigheid en de bevindingen van de expert, heeft hij DEKRA ingeschakeld om een contra-expertise te verrichten. Volgens de consument kon DEKRA echter geen oordeel vormen over de kwestie. De consument beschikt niet over ander (technisch) bewijs, zoals een rapport van een contra-expert, waarmee hij zijn standpunt kan onderbouwen. Dit brengt met zich dat de consument het standpunt van de verzekeraar onvoldoende heeft weersproken.

*Oplichting*

3.7 Voor zover de consument stelt dat de verzekeraar en de ingeschakelde deskundige zich schuldig hebben gemaakt aan oplichting in de zin van artikel 326 Wetboek van Strafrecht, overweegt de commissie dat dit verwijt op geen enkele wijze door stukken wordt onderbouwd.

*Slotsom*

3.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de verzekeraar bij de behandeling van de schadeclaim onzorgvuldig heeft gehandeld. De verzekeraar mocht in de gegeven omstandigheden aansprakelijkheid voor de schade van de tegenpartij erkennen. Hij hoeft het bedrag € 290,40 niet aan de consument terug te betalen. De klacht van de consument is dus ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*