**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-472**
**(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 24 december 2018 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Voogd & Voogd Verzekeringen, gevestigd te Middelharnis, verder te noemen de Gevolmachtigde |
| Datum uitspraak | : 4 juli 2019 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |

## Samenvatting

Autoverzekering. Aansprakelijkheid. Consument is van mening dat de Gevolmachtigde ten onrechte de aansprakelijkheid voor een aanrijding tegen een geparkeerde auto heeft erkend. De schade heeft tot terugval op de Bonus/Malus-ladder geleid. De Gevolmachtigde heeft volgens Consument onzorgvuldig gehandeld door uit te gaan van slechts één getuigenverklaring en geen nader onderzoek te verrichten. De Commissie is van oordeel dat de Gevolmachtigde niet onzorgvuldig jegens Consument heeft gehandeld. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met alle bijbehorende bijlagen:

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Gevolmachtigde;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft voor zijn personenauto, een Volkswagen [type] met het kenteken [nummer], op 12 december 2016 bij de Gevolmachtigde een autoverzekering met WA en Beperkt Casco dekking afgesloten. De risicodragende partij was Delta Lloyd Schade-verzekering N.V.

2.2 Op 13 juni 2017 heeft NRS Rechtsbijstand namens de eigenaar van een ander voertuig, verder te noemen de Tegenpartij, de Gevolmachtigde onder toezending van een aanrijdingsformulier, een briefje van een getuige en het proces-verbaal van de aangifte aansprakelijk gesteld. De personenauto van Consument zou op 20 mei 2017 aan de geparkeerde auto van de Tegen-partij schade hebben veroorzaakt. De Tegenpartij trof op zijn voertuig een briefje, waarop met de hand was geschreven: *"Geachte heer/mevrouw, vrijdag avond/nacht heb ik gezien dat iemand tegen uw auto is gereden. Graag contacten op […]"*.

2.3 De Gevolmachtigde heeft hierop de getuige om een nadere verklaring verzocht. In de door deze getuige verstrekte verklaring is onder meer het volgende vermeld:

2. Waar kent u de benadeelde van?
Dhet

3. Heeft u de aanrijding zelf zien gebeuren? Zo ja, wat heeft u precies gezien?
Neen: zie vraag 4 en 5

Terwijl ik op de bank zat, keek ik naar buiten terwijl er 3 gasten luidruchtig waren. Deze gasten waren een beetje stoer doen voor elkaar. 1 iemand die in de auto zat reed ineens hard achteruit en raakte dus de andere auto die geparkeerd stond. Daarna stonden de gasten te lachen bij die auto en hun eigen auto en waren daarna snel weg.

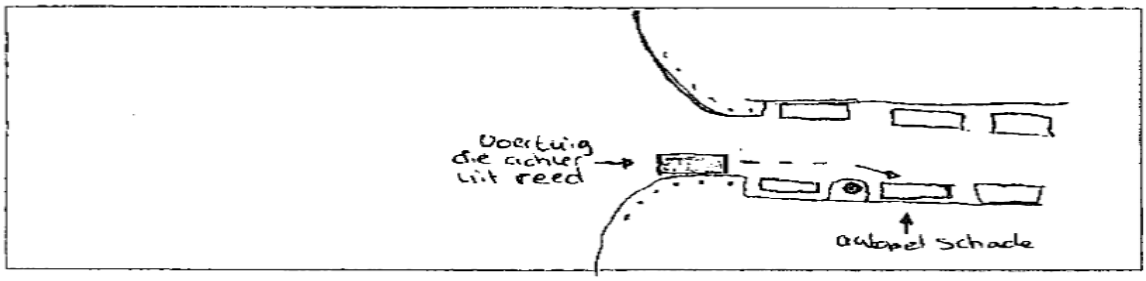
Waar bevond u zich op het moment van de aanrijding?
Thuis

Heeft u merk, kleur en/of kenteken van het schadeveroorzakende motorvoertuig gezien? Zo ja, wilt u dit vermelden.
[redacted] Volkswagen [redacted]

5. In geval van **parkeerschade** is het van groot belang dat u ons zo **uitgebreid mogelijk** informeert over hetgeen u heeft geconstateerd, de beschadiging die u heeft waargenomen, de plaats waar een en ander heeft plaatsgevonden en de dag(en) en tijdstip(pen) waarop u een en ander heeft gezien. Bij deze vraag is het zéér belangrijk dat u de situatie vóór en na de schade zo gedetailleerd mogelijk beschrijft.

De auto met schade stond geparkeerd
De auto die de schade heeft veroorzaakt ging niet parkeren.
De gasten stonden al een half uur met hun auto en waren naar mijn idee aan het rond hangen

6. Wilt u hieronder een situatieschets maken van wat u heeft gezien:




2.4 De Gevolmachtigde heeft op basis van de overgelegde stukken de aansprakelijkheid erkend en de Tegenpartij schadeloos gesteld.

2.5 De zoon van Consument, die op 20 mei 2017 in het verzekerde voertuig reed, heeft bij brief van 18 oktober 2018 bezwaar tegen de beslissing van de Gevolmachtigde gemaakt. Ter onderbouwing van zijn standpunt heeft de zoon van Consument twee verklaringen, één van hemzelf en de andere van een vriend, overgelegd, alsmede een brief van het Openbaar Ministerie van 30 april 2018, inhoudende de beslissing van de officier van justitie om de zaak wegens onvoldoende bewijs te seponeren. De zoon van Consument heeft over de vermeende aanrijding het volgende verklaard:

19 mei 2017 - Rond een uur of 7 stond ik op, na dat ik ontbeten heb, ben ik meteen naar school gegaan, ik had school tot 3 uur. Na dat ik terug kwam van school, ben ik even gaan rusten. Vervolgens ben ik naar werk geweest ([redacted]k heb gewerkt van 5 tot 12 uur s avonds. Daarna ben ik met mijn vriend die ook samen met mij werkt, naar huis gelopen. (Want wij hadden afgesproken). Wij hebben toen de auto gepakt bij mij thuis. Kort daarna zijn wij de [redacted] op gereden, onderling in de auto zaten wij te discussiëren over waar we naar toe zouden gaan, ik ben de [redacted] ingereden, daar stopte ik ongeveer 10 - 15 minuten langs de weg. Eindstand ging de planning niet door en zijn wij gewoon naar huis gegaan.

De vriend van de zoon van Consument heeft het volgende verklaard:

Ik ga uitleggen hoe mijn dag eruit zag. Ik ben wakker geworden rond 13:00 uur, heb daarna even wat boodschappen gedaan en rond 17:00 uur was ik op werk bij de [redacted] tot 00:00 uur nacht. Na dat ik klaar was met werk ben ik samen met [redacted] naar huis gelopen. Vervolgens hadden wij de auto gepakt. Onderweg zaten wij te discussiëren we stopten even bij [redacted] (plaats van ongeval) daar zaten wij nog te discussiëren in de auto over de planning waar en wat wij zouden gaan doen. Uiteindelijk is het niet door gegaan en zijn wij allebei naar huis gegaan.

2.6 De Gevolmachtigde heeft per e-mailbericht van 24 oktober 2018 het ingenomen standpunt ten aanzien van de aansprakelijkheid gehandhaafd.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering van Consument*

3.1 Consument vordert van de Gevolmachtigde een vergoeding als gevolg van de terugval op de Bonus/malus-ladder en de verlaging van het aantal schadevrije jaren.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering, kort en zakelijk weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd:

- De Gevolmachtigde heeft ten onrechte op basis van één getuigenverklaring, die "aan alle kanten rammelt", de aansprakelijkheid erkend en de Tegenpartij schadeloos gesteld. Het had op de weg van de Gevolmachtigde gelegen om op basis van de getuigenverklaring nader onderzoek te verrichten, zoals een toedrachtonderzoek of het inschakelen van een schade-expert. Hoewel de Gevolmachtigde op grond van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen ('WAM') gehouden is de schade zelfstandig en actief met de Tegenpartij te regelen, dient hij zich in te spannen om de belangen van Consument te behartigen, zie Kifid GC 2017-847. De Gevolmachtigde heeft bij de behandeling van de schadeclaim de belangen van Consument onvoldoende behartigd en daarmee jegens Consument onzorgvuldig gehandeld.

*Verweer van de Gevolmachtigde*

3.3 De Gevolmachtigde heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4. Beoordeling

4.1 De vraag die in het onderhavige geval centraal staat is of de Gevolmachtigde zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument aansprakelijk is voor het ontstaan van de aanrijding en de gevolgen ervan. De Gevolmachtigde acht voldoende aannemelijk dat de schade aan het geparkeerde voertuig van de Tegenpartij door het voertuig van Consument is veroorzaakt. De Gevolmachtigde stelt dat hij daarbij de belangen van Consument voldoende in acht heeft genomen. Consument heeft het standpunt van de Gevolmachtigde betwist.

4.2 Voor de beantwoording van deze vraag is van belang om vast te stellen dat de Gevolmachtigde op basis van de WAM-dekking van de autoverzekering namens Consument optreedt. Voorop staat dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – zijn stelling moet bewijzen. Omdat de Tegenpartij heeft gesteld dat Consument aansprakelijk is voor de aanrijding, en Consument dat heeft betwist, rust de bewijslast in beginsel op de Tegenpartij. De Commissie acht van belang dat de Tegenpartij ter onderbouwing van haar lezing een verklaring van een onafhankelijke getuige heeft overgelegd. Deze getuige heeft verklaard dat het voertuig van Consument hard achteruit reed en daarbij de geparkeerde auto heeft geraakt. De getuige heeft daarbij zowel het kenteken, het merk en model als de kleur van het voertuig van Consument genoemd. Tegenover deze getuigenverklaring heeft Consument de verklaringen van zijn zoon, die op dat moment het verzekerde voertuig bestuurde, en van een vriend overgelegd. Op grond van deze verklaringen kan worden vastgesteld dat de zoon van Consument en zijn vriend hebben verklaard dat zij tot 24:00 hebben gewerkt en daarna met de auto van Consument naar de plaats zijn gereden waar de aanrijding later plaats vond en daar 10 – 15 minuten zijn gebleven. Deze verklaringen stroken met de lezing van de door de Tegenpartij ingebrachte getuige. Ook het tijdstip waarop de getuige de aanrijding heeft waargenomen (01:30) sluit hierop aan. De Commissie ziet geen aanleiding de juistheid van de getuigenverklaring in twijfel te trekken. Voor zover Consument aanvoert dat de getuigenverklaring “aan alle kanten rammelt”, is de Commissie van oordeel dat Consument zijn standpunt onvoldoende heeft onderbouwd. Het had juist op zijn weg gelegen om uit te leggen, waarom de gevolgen van de aanrijding niet voor rekening van hem – of zijn zoon – moeten komen.

4.3 De Commissie deelt het standpunt van Consument dat een Gevolmachtigde zich in het algemeen bij de afhandeling van een schadeclaim op een redelijke manier dient in te spannen voor de bescherming van de belangen van de verzekerde bij de vaststelling van de mate van diens (wettelijke) aansprakelijkheid. Zie GC-Kifid nr. 2017-847.

Daarbij kan het onder omstandigheden zo zijn dat een verzekerde onredelijk in zijn bewijspositie wordt geschaad doordat een verzekeraar geen toedrachtonderzoek heeft ingesteld en klakkeloos tot uitkering van de door de tegenpartij gevorderde schade overgaat. Gelet op de verklaring van de onafhankelijke getuige, het feit dat Consument niet eerder om een (toedracht)onderzoek heeft verzocht en zich daarover pas bij brief van 18 oktober 2018 heeft beklaagd, alsmede gelet op het feit dat de zoon van Consument en zijn vriend ruim 17 maanden na de aanrijding een verklaring hebben afgelegd, bestond geen aanleiding om in het kader van de vaststelling van de aansprakelijkheid een (toedracht)onderzoek in te stellen. Door op basis van één getuigenverklaring de aansprakelijkheid voor de aanrijding te erkennen, kan in dit geval niet worden gesteld dat de Gevolmachtigde daarmee onvoldoende in het belang van Consument heeft gehandeld.

4.4 Gelet op het hiervoor overwogene komt de Commissie tot het oordeel dat de Gevolmachtigde niet onzorgvuldig jegens Consument heeft gehandeld en daarom niet gehouden is de terugval op de Bonus/Malus-ladder en de verlaging van het aantal schadevrije jaren ongedaan te maken. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*