Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-307
(mr. P.A. Offers, voorzitter en terwijl mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 oktober 2015
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, h.o.d.n. Zelf.nl, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 5 juli 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat Verzekeraar de terugval van het aantal schadevrije jaren ongedaan maakt. De door de tegenpartij verstrekte foto's maken de gestelde schade-oorzaak aannemelijk. Consument heeft niets aangevoerd dat tot een ander oordeel zou kunnen leiden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 juni 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar per 20 april 2015 een autoverzekering met WA + Volledig Casco-dekking gesloten. Consument beschikte op dat moment over 11 schadevrije jaren.

2.2 Op 28 mei 2015 heeft Consument bij verzekeraar een schade aan zijn voertuig gemeld. Consument verklaarde dat zijn auto in parkeerstand in de nacht van 23 op 24 mei 2015 door een onbekend gebleven motorrijtuig beschadigd was geraakt. De schade bevond zich aan de linkerzijde ter hoogte van de bumper, waarbij roze verf zichtbaar was. Volgens het schadeherstelbedrijf bedroeg de schade € 900,00.

2.3 Verzekeraar heeft geweigerd de schade te vergoeden en daarop het aantal schadevrije jaren van Consument verlaagd.

2.4 Op 10 juni 2015 ontving Verzekeraar een aansprakelijkstelling van een partij (verder te noemen Tegenpartij), die stelde dat zij als fietsster op een roze fiets op 24 mei 2015 rond 04.45 door het voertuig van Consument werd geraakt. Ter onderbouwing van haar standpunt heeft Tegenpartij een getuigenverklaring en een foto die zij direct na de vermeende aanrijding had gemaakt aan Verzekeraar overgelegd. Op de foto is de auto van Consument (inclusief het kenteken) met een geopend portier zichtbaar.

2.5 Verzekeraar heeft op basis van de aanwezige stukken de aansprakelijkheid erkend en Tegenpartij schadeloos gesteld. De Verzekeraar heeft vervolgens opnieuw de schadevrije jaren van Consument aangepast. De twee claims hebben tezamen voor Consument tot een terugval van 11 schadevrije jaren geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de terugval van 11 schadevrije jaren ongedaan maakt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar jegens Consument in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiend uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten. Consument voert hiertoe het volgende aan:

- Verzekeraar heeft de door Consument op 28 mei 2015 ingediende claim niet juist behandeld. Consument heeft, ondanks een Volledig Casco-dekking, het herstel van de schade aan zijn auto zelf moeten betalen. Verzekeraar heeft het aantal schadevrije jaren dan ook ten onrechte verlaagd.
- Verzekeraar heeft Tegenpartij ten onrechte schadeloos gesteld. Consument stelt dat hij niet bij de vermeende aanrijding met de fietsster betrokken is geweest. Op de door Tegenpartij overgelegde foto is alleen de auto van Consument zichtbaar; Consument zelf en de fiets van Tegenpartij ontbreken op het beeldmateriaal. Verzekeraar heeft ten onrechte opnieuw het aantal schadevrije jaren van Consument aangepast.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
Consument klaagt terecht dat hij in totaal 11 schadevrije jaren heeft verloren als gevolg van twee schadeclaims op zijn polis. De door Consument op 28 mei 2015 geclaimde schade is volgens Verzekeraar niet door een onbekend gebleven motorrijtuig veroorzaakt maar uitsluitend het gevolg van de aanrijding met de fietsster. Gelet op het aanwezige bewijs, heeft Verzekeraar de fietsster terecht schadeloos gesteld. Verzekeraar heeft de terugval van 11 schadevrije jaren aangepast naar 5 schadevrije jaren, zodat Consument nog over 6 schadevrije jaren beschikt.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie staat voor de vraag of Verzekeraar heeft mogen aannemen dat Consument bij de aanrijding met de fiets betrokken is geweest en vervolgens het aantal schadevrije jaren heeft mogen aanpassen.

4.2 Beide vragen beantwoordt de Commissie in bevestigende zin. De door de fietsster verstrekte foto's maken de gestelde schade-oorzaak aannemelijk. Consument heeft niets aangevoerd dat tot een andere conclusie zou moeten leiden. Bij deze stand van zaken mocht Verzekeraar de schadevrije jaren aanpassen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor *www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld*.

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 46 van het Reglement.