Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0691

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	8 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	TVM verzekeringen N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Schadeverzekering. De consument stelt schade te hebben geleden aan zijn auto vanwege een aanrijding met een palletwagen met pallets die tegen zijn auto zou zijn geschaafd. De verzekeraar wijst de claim van de consument vanwege gebrek aan bewijs af. De commissie oordeelt dat er onvoldoende bewijs is die de stellingen van de consument in deze kunnen onderbouwen. De vordering van de consument wordt daarom 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.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 februari 2024 en zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument en verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting heeft de consument met toestemming van de commissie nog schriftelijk commentaar gegeven/aanvullende stukken ingezonden, waarna de verzekeraar daarop heeft gereageerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar als WAM-verzekeraar van de vrachtwagen die volgens de consument schade aan zijn auto heeft toegebracht, een claim ingediend. De verzekeraar wijst de claim van de consument vanwege gebrek aan bewijs af. De consument is het hier niet mee eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.2 De klacht van de consument komt er in de kern op neer dat de chauffeur in dienst van de firma Van Straalen De Vries (hierna: 'de tegenpartij') op 29 oktober 2022 schade heeft toegebracht aan zijn auto. Tijdens het laden en lossen heeft de chauffeur de auto van de consument geschampt met een palletwagen waarop pallets lagen. Hierdoor is de rechterzijde van de auto van de consument beschadigd. De tegenpartij is voor die schade van de consument aansprakelijk en als zijn WAM-verzekeraar dient de verzekeraar de schade dan ook te vergoeden.

2.3 De consument stelt zich op het standpunt dat de verzekeraar zijn claim ten onrechte heeft afgewezen. Dat de chauffeur van de tegenpartij zijn auto heeft beschadigd en op de door hem genoemde wijze is ontstaan, blijkt duidelijk uit de foto's waarop de afstand tussen zijn auto en de betreffende palletwagen te zien is als ook de foto's die de schade aantonen. Daarnaast heeft hij op basis van zijn eigen verklaring ook zijn deel van een schadeformulier ingevuld. De gang van zaken wordt ook ondersteund door de getuigenverklaring. De consument heeft de chauffeur aangesproken om te kijken hoe dit opgelost kon worden, maar de chauffeur heeft geweigerd zijn medewerking te verlenen. Omdat de vriendin van de consument inmiddels was teruggekeerd en het op dat moment al erg laat was, heeft de consument besloten door te rijden. Op een later moment heeft de consument contact gezocht met de tegenpartij om het voorval uit te leggen en haar te verzoeken het schade-formulier verder in te vullen. Het is niet aan de consument te wijten dat de tegenpartij en de chauffeur niet hebben meegewerkt de schade af te wikkelen. De verzekeraar heeft in dit kader nagelaten bij de chauffeur een verklaring op te vragen.

2.4 Tot slot licht de consument uitvoerig toe hoe de situatie ter plaatse was, welke schade aan zijn auto is ontstaan en heeft hij reviews overgelegd waaruit zou moeten blijken hoe onbehoorlijk de tegenpartij zich opstelt. Hij vordert dat de verzekeraar wordt veroordeeld om aan hem een bedrag tussen € 1.950,00 en € 2.950,00 te vergoeden. Tevens vordert de consument een bedrag van € 2.750,00 aan smartengeld. Hij is van mening dat de verzekeraar hem door de wijze van communiceren en de afhandeling van zijn claim veel leed heeft aangedaan. De verzekeraar heeft hiermee naar het oordeel van de consument zich ook schuldig gemaakt aan valsheid in geschriften en daarmee een misdrijf op grond van artikel 225 Wetboek van Strafrecht gepleegd.

Het verweer

2.5 De verzekeraar wijst de aansprakelijkheid van de hand. De consument heeft onvoldoende bewijs aangeleverd waaruit blijkt dat de schade aan zijn auto is ontstaan doordat de chauffeur met een palletwagen langs de auto van de consument is geschampt. Zo heeft de consument nergens aangegeven dat hij daadwerkelijk heeft gezien dat de chauffeur zijn auto heeft geraakt, hij heeft enkel een schurend geluid gehoord. Ook tonen de door de consument ingebrachte foto's dit niet aan, omdat er op deze foto's juist te zien is dat er nog voldoende ruimte bestaat tussen de auto en de pallets.

De schade aan de auto van de consument komt ook niet geheel overeen met de door de consument gestelde toedracht. De foto's van de schade zijn tevens pas op een later moment gemaakt, waarbij niet duidelijk is wanneer dit precies is geweest. Verder heeft de consument zijn verhaal over de toedracht telkens gewijzigd, aangevuld of veranderd, waardoor geenszins is vast komen te staan dat zijn auto door de chauffeur is beschadigd.

2.6 Omdat de chauffeur niets bij de tegenpartij heeft gemeld en dus kennelijk niets heeft gemerkt, er geen gezamenlijk ingevuld schadeaangifteformulier is, uit de foto's van de consument niets blijkt van een beschadiging van zijn voertuig door een palletwagen, er maar een partijgetuige is en de schade niet overeenkomt met het schampen van een palletwagen, heeft de consument de aansprakelijkheid c.q. betrokkenheid van de tegenpartij niet voldoende aangetoond.

2.7 Dat de verzekeraar niet meteen een verklaring van de chauffeur heeft opgevraagd komt omdat de tegenpartij de claim van de consument niet geloofwaardig vond. Navraag bij de chauffeur had voor de tegenpartij op dat moment geen toegevoegde waarde. De chauffeur had de schade ook niet bij de tegenpartij gemeld. Wat al aangeeft dat er op de schadelocatie geen contact met de chauffeur is geweest. De chauffeur heeft immers geen enkele reden om een schade, die gewoon verzekerd is, niet te melden bij de tegenpartij of om niet mee te willen werken aan het invullen van een schadeformulier. Nadat de consument de schade bij de verzekeraar had gemeld, is er niet meteen een verklaring van de tegenpartij opgevraagd omdat uit de melding bij de werkgever van de tegenpartij bleek dat de consument de schade zelf nog zou melden bij zijn rechtsbijstandverzekeraar. In februari 2023 kwam DAS op de lijn, maar na 2 brieven over en weer is verder niet meer op deze zaak teruggekomen. Er is toen geen verklaring meer bij de chauffeur opgevraagd die immers weinig anders zou kunnen verklaren dan dat hij geen aanrijding gehoord, gezien of gemerkt had. In het kader van de interne klachtenbehandeling is nog wel geprobeerd een verklaring van de chauffeur op te vragen maar op dat moment was hij reeds uit dienst.

2.8 De verzekeraar betwist ook de hoogte van de schade en stelt dat door de wijze van parkeren van de auto van de consument sprake is van eigen schuld aan de zijde van de consument.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de verzekeraar gehouden kan worden de door de consument geclaimde schade te vergoeden. Concreet betekent dit of vast is komen te staan dat de chauffeur van de tegenpartij de auto van de consument heeft beschadigd en voor de daardoor ontstane schade aansprakelijk is.

3.2 De commissie merkt allereerst op dat het te beoordelen geschil heeft geleid tot een omvangrijk dossier. Hierin heeft de consument veel feiten en omstandigheden genoemd die, zo begrijpt de commissie, belangrijk zijn voor hem.

De commissie heeft hiervan kennis genomen. Voor de juridische beoordeling zal de commissie zich echter beperken tot de kern van het geschil en de daarvoor relevante feiten en omstandigheden.

Bewijslastverdeling

3.3 Op grond van artikel 6 van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (hierna: de 'WAM') kan een benadeelde rechtstreeks een vordering tot schadeloosstelling indienen bij de verzekeraar van degene die als gevolg van een aanrijding jegens deze benadeelde aansprakelijk is. De consument heeft op deze grondslag een vordering ingediend bij de verzekeraar.

3.4 De commissie stelt voorop dat de verzekeraar alleen dan de consument schadeloos moet stellen, als komt vast te staan dat de tegenpartij jegens hem aansprakelijk is. De tegenpartij ontkent dat de chauffeur met de palletwagen tegen de auto van de consument is geschampt. Op grond van de wet (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechts-vordering) moet de consument daarom bewijzen dat de tegenpartij met de palletwagen tegen zijn auto is geschampt, dat de auto daardoor is beschadigd en dat de tegenpartij voor die schade aansprakelijk is.

De betrokkenheid van de chauffeur is onvoldoende aangetoond

3.5 Naar het oordeel van de commissie zijn de stukken, waaronder het door de consument ingevulde schadeformulier, aangevuld met foto's van de plek waar de aanrijding heeft plaatsgevonden en ondersteund door een getuigenverklaring van een vriendin, onvoldoende om aan te tonen dat de chauffeur de auto van consument heeft beschadigd. De commissie zal hierna uitleggen waarom.

3.6 Het schadeformulier is alleen ingevuld door de consument zelf en de foto's die de consument heeft overgelegd laten alleen zien dat de auto van de consument beschadigd is en dat er in de omgeving van de auto van de consument een vrachtwagen stond met een palletwagen. De foto's leveren hiermee geen direct bewijs op dat de tegenpartij de auto van de consument daadwerkelijk heeft beschadigd. Zij geven slechts een situatieschets maar leveren geen bewijs van het schadevoorval op. Op de foto's is dus niet zichtbaar dat er schade aan de auto van de consument is veroorzaakt met/of door de palletwagen van de tegenpartij. Uit de foto's van de schade kan ook niet worden opgemaakt hoe de schade is ontstaan. Bovendien zijn de foto's die de consument heeft overgelegd van na het schade-voorval en van verschillende datums.

3.7 Ook uit de verklaring van de getuige kan dit niet worden afgeleid. Er is bijvoorbeeld niet verklaard dat de getuige daadwerkelijk heeft gezien dat de chauffeur de schade heeft veroorzaakt, de auto schadevrij was alvorens de auto op de bewuste plek werd geparkeerd en/of de chauffeur heeft erkend dat hij de schade aan de auto van de consument heeft veroorzaakt.

3.8 Dat de verzekeraar weliswaar niet gelijk een verklaring bij de chauffeur heeft opgevraagd is ongelukkig, maar dat maakt het voorgaande niet anders.
De commissie is van oordeel dat de verzekeraar hiervoor in de procedure bij Kifid een aannemelijke verklaring heeft gegeven. Bovendien is het, gelet op de bewijslast die bij de consument ligt, aan hem om de betrokkenheid van de tegenpartij en diens aansprakelijk aan te tonen. En dat is de consument niet gelukt.

3.9 Gelet op al het vorenstaande komt de commissie tot het oordeel dat de door de consument ingebrachte bewijsstukken onvoldoende zijn om vast te kunnen stellen dat de chauffeur van de tegenpartij de schade aan de auto van de consument heeft veroorzaakt.

Slotsom

3.10 Omdat niet is komen vast te staan dat de chauffeur de schade aan de auto van de consument heeft veroorzaakt, is de verzekeraar niet op grond van artikel 6 WAM verplicht de schade van de consument te vergoeden. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

3.11 Gelet op al het vorenstaande bestaat er ook geen grond voor het toewijzen van de vordering van de consument met betrekking tot het smartengeld.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2023,, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 150 Rechtsvordering

"De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit."