# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0749

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 24 september 2025 |
| Klacht van | de consument |
| Tegen | AIG Europe S.A. (Netherlands Branch), gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen. Volgens de consument is de verzekeraar ernstig tekortgeschoten in zijn onderzoeksplicht en in deugdelijk claimmanagement bij de afwikkeling van de schadeclaim van zijn zoon als gevolg van een aanrijding. De commissie overweegt dat de bewijslast van de aanrijding bij de consument ligt en komt tot de conclusie dat de consument niet heeft aangetoond dat zijn zoon is aangereden door een bij de verzekeraar verzekerd voertuig. Niet is gebleken dat de verzekeraar zich onvoldoende heeft ingespannen om de feiten rondom de gestelde aanrijding boven tafel te krijgen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de verzekeraar.

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 groenonderhoudsbedrijf [naam bedrijf], verder te noemen [naam bedrijf], aansprakelijk gesteld voor schade van zijn veertienjarige zoon als gevolg van een aanrijding. Volgens de consument is zijn zoon op 4 september 2024 op het [adres en plaats] aangereden door een trekker met aanhanger van [naam bedrijf].

Bij de aansprakelijkstelling heeft de consument foto's overgelegd van een aanhanger met kenteken [kenteken]. Deze foto's zou zijn zoon direct na de aanrijding hebben gemaakt. De trekker en aanhanger met kenteken [kenteken] zijn verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft aansprakelijkheid afgewezen.

*De klacht en vordering*

2.2 Volgens de consument is de verzekeraar ernstig tekortgeschoten in zijn onderzoeksplicht en in deugdelijk claimmanagement. De consument acht het handelen van de verzekeraar in strijd met de zorgplicht, artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), artikel 6:248 BW en artikel 7:954 BW. Hij voert hiertoe het volgende aan.

2.3 De verzekeraar heeft herhaaldelijk nagelaten om (inhoudelijk) te reageren op verzoeken en sommaties van de consument. Daarnaast heeft de verzekeraar wettelijk bewijsmateriaal genegeerd. Een benadeelde hoeft niet exact te bewijzen welk voertuig een ongeval veroorzaakte, maar moet aannemelijk maken dat een verzekerd voertuig betrokken was. Hier is aan voldaan. Direct na het ongeval heeft de zoon van de consument foto's gemaakt van de trekker met aanhanger die hem heeft aangereden. Gebleken is dat een trekker van [naam bedrijf] op 4 september 2024 vlak bij het [adres en plaats] actief was. Een medewerker van [naam bedrijf] heeft mondeling bevestigd dat de aanhanger op de foto's van de zoon van de consument – met kenteken [kenteken] – los van de trekker met hetzelfde kenteken kan worden gebruikt. Op het bedrijventerrein van [naam bedrijf] heeft de consument ook zelf geconstateerd dat de trekker en aanhanger met kenteken [kenteken] los van elkaar geparkeerd stonden. Bovendien heeft de mentor van de zoon van de consument verklaard dat hij op 4 september 2024 in de ochtend een trekker van [naam bedrijf] achteruit slingerend over het [adres] heeft zien rijden. Het eenzijdige beroep van de verzekeraar op interne tracker systemen van [naam bedrijf], zonder onafhankelijk tegenbewijs of aanvullend onderzoek, is onvoldoende. Er zijn sterke aanwijzingen dat er bewust onjuiste of misleidende informatie is verstrekt.

2.4 De consument verzoekt om een herbeoordeling van de claim en – bij vaststelling van aansprakelijkheid of onzorgvuldig handelen van [naam bedrijf] of de verzekeraar – vergoeding van de schade van de zoon van de consument. Deze schade begroot de consument op € 15.000,-. Het gaat daarbij om € 5.000,- medische (toekomstige) kosten, € 7.500,- smartengeld en immateriële schade, € 2.000,- hulp en begeleidingskosten en € 500,- vertragingsschade en wettelijke rente.

*Het verweer*

2.5 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 commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van de consument moet worden afgewezen. Zij zal dit toelichten.

*De bewijslast van de aanrijding rust op de consument*

3.2 In artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering staat dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten (in dit geval de consument), deze feiten zal moeten bewijzen wanneer deze door de wederpartij (in dit geval de verzekeraar) gemotiveerd worden betwist.

3.3 De consument stelt dat zijn zoon is aangereden door een bij de verzekeraar verzekerd voertuig van [naam bedrijf]. De verzekeraar betwist dit gemotiveerd op basis van track and trace gegevens en verklaringen van medewerkers van [naam bedrijf]. De bewijslast van de aanrijding rust hiermee op de consument.

*Onvoldoende bewijs van een aanrijding met een voertuig van [naam bedrijf]*

3.4 De consument heeft foto's van een aanhanger van [naam bedrijf] met kenteken [kenteken] overgelegd die zijn zoon direct na de aanrijding in de ochtend van 4 september 2024 zou hebben gemaakt. Uit track and trace gegevens van de trekker met kenteken [kenteken] blijkt dat deze trekker op 4 september 2024 het terrein van [naam bedrijf] niet heeft verlaten. De aanhanger met kenteken [kenteken] was niet voorzien van een tracker, maar in een door de verzekeraar overgelegde reactie van [naam bedrijf] staat: "De combinatie kan niet los van elkaar gebruikt worden. De aanhanger welke meneer heeft gefotografeerd kan alleen functioneel gebruikt worden voor de specifieke trekker." Daarbij heeft de verzekeraar toegelicht dat de trekker met kenteken [kenteken] was voorzien van een maaiarm en afzuiginrichting, waar de opvangkar achter hangt. Ook heeft de verzekeraar toegelicht dat dit de enige trekker is die specifiek is aangepast voor deze combinatie en dat de enige chauffeur die op de betreffende combinatie rijdt op 4 september 2024 vrij was. De consument heeft in dit verband aangevoerd dat een medewerker van [naam bedrijf] hem expliciet heeft uitgelegd dat de trekker en aanhanger los van elkaar kunnen worden gebruikt, mits bepaalde aanpassingen worden uitgevoerd. De commissie gaat hieraan voorbij, omdat uit niets blijkt dat op 4 september 2024 sprake was van de bedoelde aanpassingen en dat de aanhanger met kenteken [kenteken] op die dag dus met een andere trekker van [naam bedrijf] kon worden gebruikt. Dat de consument de trekker en aanhanger met kenteken [kenteken] tijdens een bezoek aan het terrein van [naam bedrijf] losgekoppeld geparkeerd heeft zien staan, maakt dit niet anders. De mogelijkheid om de trekker en aanhanger los te koppelen zegt op zichzelf niets over de mogelijkheid van de aanhanger om te functioneren met een andere trekker. Naar het oordeel van de commissie volgt uit het voorgaande dat niet is aangetoond dat de aanhanger met kenteken [kenteken] betrokken was bij een aanrijding met de zoon van de consument op 4 september 2024 op het [adres].

3.5 De consument stelt verder dat de mentor van zijn zoon op de dag van de aanrijding een trekker van [naam bedrijf] op de weg en over het [adres] heeft zien slingeren. In het bericht van de directeur van de school van de zoon van de consument staat hierover: " Wat betreft de getuigenverklaring: de betreffende docent heeft de tractor wel op het fietspad gezien toen hij daar eerder zelf langs kwam, maar heeft het ongeluk met [de zoon van de consument] en de tractor zelf niet zien gebeuren. Hij heeft wel voor jullie zoon gezorgd na het voorval." De commissie merkt op dat uit de door [naam bedrijf] verstrekte track and trace gegevens blijkt dat een andere trekker van [naam bedrijf] dan de trekker met kenteken [kenteken] die dag actief is geweest in de buurt van het [adres]. Dit strookt met de waarneming van een trekker van [naam bedrijf] door de mentor in de ochtend van 4 september 2024. De enkele aanwezigheid van een – al dan niet op enig moment slingerende – trekker levert naar het oordeel van de commissie onvoldoende bewijs van betrokkenheid van dat voertuig bij een aanrijding met de zoon van de consument op. Dat geldt temeer omdat niet aannemelijk is geworden dat dit voertuig in verband kan worden gebracht met de aanhanger die volgens de consument net na de aanrijding is gefotografeerd door zijn zoon.

3.6 De commissie ziet geen aanleiding om te twijfelen aan de betrouwbaarheid van de door [naam bedrijf] verstrekte track and trace gegevens enkel omdat sprake is van interne tracker systemen van [naam bedrijf]. Ook ziet de commissie geen aanwijzingen dat de verzekeraar bewust onjuiste of misleidende informatie zou hebben verstrekt.

3.7 Tegen deze achtergrond komt de commissie tot de conclusie dat de consument niet heeft aangetoond dat zijn zoon is aangereden door een bij de verzekeraar verzekerd voertuig van [naam bedrijf].

*Het handelen van de verzekeraar*

3.8 De consument voert nog aan dat de verzekeraar ernstig tekort is geschoten in zijn onderzoeksplicht en deugdelijk claimmanagement.

3.9 De commissie merkt op dat de verzekeraar zich als een redelijk en zorgvuldig verzekeraar moet gedragen. Hij moet zich voldoende inspannen om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de situatie, zodat hij tot een gedegen oordeel over de aansprakelijkheid kan komen. Niet is gebleken dat de verzekeraar zich onvoldoende heeft ingespannen om de feiten rondom de gestelde aanrijding boven tafel te krijgen. De correspondentie van de verzekeraar geeft het beeld dat de zaak actief is opgepakt en dat de consument op de hoogte is gehouden van ontwikkelingen. De verzekeraar was voor informatie afhankelijk van [naam bedrijf]. Waar informatie (nog) niet beschikbaar was, is de consument daarover geïnformeerd.

*Conclusie*

3.10 De conclusie is dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de commissie niet kan vaststellen dat de verzekeraar schade van de zoon van de consument moet vergoeden. De vordering zal worden afgewezen.

## 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-en-statuten.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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