Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-847
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 april 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 13 december 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Commissie komt in het onderhavige geval tot het oordeel dat Verzekeraar onvoldoende het belang van Consument in acht heeft genomen bij de vaststelling van diens (wettelijke) aansprakelijkheid voor een aanrijding en daarmee onzorgvuldig jegens Consument heeft gehandeld. Verzekeraar heeft geen expert of (toedrachts)onderzoeker ingeschakeld om de schade en/of de aanrijding te onderzoeken, ondanks dat daar in het onderhavige geval voldoende aanleiding toe bestond. De Commissie stelt het nadeel van Consument billijkheidshalve vast op 50% van de aan zijn auto geleden schade. Vordering deels toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (dupliek) van Verzekeraar.

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. Partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een autoverzekering bij Verzekeraar met dekking tegen wettelijke aansprakelijkheid (WA) en beperkt casco. Van toepassing zijn de voorwaarden met modelnummers 20203, 20276, 201288 en 202A3.

2.2 Op 9 juli 2016 raakt Consument betrokken bij een aanrijding waarbij op een snelweg een bestuurder van een auto (hierna: de Tegenpartij) de auto van Consument heeft geraakt.

De Tegenpartij heeft daarbij ook eerst de auto van een derde persoon (hierna: de Derde) geraakt. Dit ongeval wordt hierna aangeduid als: de Aanrijding.

2.3 Op 11 juli 2016 heeft Consument het 'Aanrijdingsformulier' naar Verzekeraar gestuurd. Op 23 september 2016 heeft Consument op verzoek van Verzekeraar een (nadere) toelichting met betrekking tot de Aanrijding naar Verzekeraar verzonden.

2.4 De schade die aan de auto van Consument is ontstaan, is door een schade-expert begroot op € 1.463,93.

2.5 Consument heeft rechtsbijstand van Achmea Rechtsbijstand ingeschakeld (hierna: de Rechtsbijstandverlener) om zijn schade op de Tegenpartij te verhalen. De rechtsbijstandverlener heeft op 13 januari 2017 een e-mail naar Verzekeraar gestuurd met daarin onder andere het volgende:
"Wij kunnen de schade van [Consument] *helaas niet verhalen aangezien er geen overtuigend en wettig bewijs is welke zijn lezing bevestigd. Ik heb dit met cliënt al besproken.*
Ik wil je vragen om de aansprakelijkheid van [Consument] af te houden. De getuige geeft aan de tegenpartij niet te kennen, echter dit word door cliënt weerlegt. Deze informatie ontvang je als bijlage.
Ik heb aangegeven dat de besluitvorming van de aansprakelijkheid bij jullie ligt. Maar het is voor cliënt zeer frustrerend dat de tegenpartij, door middel van een vies spelletje, hem de schuld in de schoenen wil schuiven. Vandaar dat ik jullie deze informatie, in overleg met cliënt, doorstuur.
(…)
Verdere berichten met betrekking tot de aansprakelijkheid kunnen rechtstreeks naar [Consument] *gestuurd worden. Hij krijgt ook een kopie van deze e-mail. Ik sluit mijn dossier. (…)"*

2.6 Verzekeraar heeft na ontvangst van twee door de Tegenpartij ingebrachte getuigenverklaringen geoordeeld dat Consument (wettelijk) aansprakelijk is voor de Aanrijding en de Tegenpartij en de Derde schadeloos gesteld. Consument heeft tegen deze erkenning van aansprakelijkheid bezwaar gemaakt bij Verzekeraar.

2.7 Verzekeraar heeft in reactie op het bezwaar van Consument per brief van 24 april 2017 onder andere het volgende aan Consument bericht:
"De bewijslast ligt bij u
Betrokkene [de Tegenpartij] is de eiser van schadevergoeding. Volgens de Nederlandse wetgeving dient hij zijn standpunt te bewijzen. Dat deed hij door de getuigenverklaringen. Om uw aansprakelijkheid hier te betwisten, dienen wij dan met tegenbewijs te komen. Er zijn echter geen getuigen die uw lezing van het gebeuren ondersteunen. De wet stelt ons dan verplicht om de schade te regelen. Ik begrijp dus waarom de schaden hier betaald zijn."
Nader onderzoek was beter geweest
Omdat er zoveel onduidelijkheid is in deze aanrijding was het beter geweest als hier een nader onderzoek was ingesteld. Aan de hand van het schadebeeld was wellicht een beter beeld ontstaan.
(…)

Het enige dat ik nog voor u kan doen, is deze schade niet van invloed laten zijn op uw inschaling wegens schadevrij rijden. Ik herstel de inschaling dan ook naar het niveau van voor deze schade."

2.8 In artikel 6 lid 1 van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) is onder ander het volgende bepaald:
"1. De benadeelde heeft jegens de verzekeraar door wie de aansprakelijkheid volgens deze wet is gedekt, een eigen recht op schadevergoeding. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van Verzekeraar vergoeding van de reparatiekosten ad € 1.464,- van de schade aan zijn auto.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Verzekeraar heeft ten onrechte de aansprakelijkheid van Consument voor de aanrijding op 9 juli 2016 aangenomen. Consument was niet aansprakelijk voor de Aanrijding en daarom dient Verzekeraar zijn schade te vergoeden en of te verhalen op (de verzekeraar van) de Tegenpartij.

Consument voert de volgende argumenten aan:

- Verzekeraar was verantwoordelijk voor de besluitvoering omtrent de aansprakelijkheid. Consument heeft, nog voordat Verzekeraar een besluit over de aansprakelijkheid had genomen, aangedrongen op een toedrachtonderzoek. Achteraf, nadat Verzekeraar de aansprakelijkheid had erkend, heeft Verzekeraar zelf ook aangegeven dat een toedrachtonderzoek in dit geval beter was geweest.
- De twee getuigenverklaringen van de Tegenpartij zijn dubieus. Beide getuigen zouden bij elkaar in de auto hebben gezeten. Volgens Consument heeft zeker één van hen de verklaring niet naar waarheid ingevuld, omdat deze getuige op de getuigenverklaring heeft aangegeven de Tegenpartij niet te kennen. Uit door Consument gevonden informatie blijkt echter dat die getuige en de Tegenpartij elkaar al wel kenden. Opvallend is bovendien dat deze getuige ook in de buurt van de Tegenpartij woont. Consument gaat er dan ook vanuit dat deze getuigenverklaringen onjuist zijn. Consument heeft geen schuld aan de Aanrijding. Een toedrachtonderzoek had dat kunnen aantonen.
- Omdat Consument niet aansprakelijk is voor de Aanrijding, dient Verzekeraar de schade te vergoeden en (desgewenst) zelf te verhalen op de (verzekeraar van de) Tegenpartij.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Vanuit de autoverzekering van Consument kon de schade niet vergoed worden, omdat deze alleen WA en beperkt casco dekking biedt.
- Verzekeraar heeft de schade van de Tegenpartij en de Derde vergoed, omdat twee onafhankelijke getuigen hebben verklaard dat Consument van rijstrook wisselde en daarmee de lezing van de Tegenpartij ondersteunden. Consument heeft geen bewijs geleverd dat hij niet aansprakelijk was.
- Het verhaal van de schade (op de Tegenpartij) werd behandeld door de Rechtsbijstandverlener. De Rechtsbijstandverlener opereert onafhankelijk van Verzekeraar, zodat Verzekeraar ook niet over haar handelwijze kan oordelen.
- Nadat Verzekeraar het schadedossier na het bezwaar van Consument opnieuw had beoordeeld, heeft hij vastgesteld dat het beter was geweest als een aanvullend toedrachtonderzoek was ingesteld om te bepalen of hij wel gehouden was de schade van de Tegenpartij te vergoeden. Om die reden heeft Verzekeraar de bonus malus van Consument hersteld naar het oorspronkelijke niveau.
- Verzekeraar heeft onderzocht of de getuigen, zoals Consument heeft gesteld, in relatie tot elkaar stonden, maar heeft geen aanwijzingen gevonden dat de Tegenpartij en de getuigen elkaar al vóór de aanrijding kenden. Op basis van de WAM diende Verzekeraar daarom de schade te regelen.
- Het betekent niet dat Consument wel of niet schuldig is. Verzekeraar heeft echter onvoldoende bewijs voorhanden om de aansprakelijkheid van Consument voor de Aanrijding te ontkennen.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument ziet op de vraag of Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument (wettelijk) aansprakelijk is voor de schade als gevolg van de Aanrijding.

4.2 Consument stelt dat hij van Verzekeraar geen enkele gelegenheid heeft gehad zijn onschuld te bewijzen, omdat Verzekeraar (en de Rechtsbijstandsverlener) weigerden een toedrachtsonderzoek te starten ondanks herhaaldelijk aandringen van Consument. Uit de foto's van de bij de Aanrijding betrokken auto's blijkt volgens Consument duidelijk dat hij van (rechts)achter is aangereden, dat de Tegenpartij aanzienlijk harder reed dan de toegestane snelheid van 100 km/u en dat Consument is aangereden nadat de Tegenpartij eerst de Derde had aangereden.

Consument betwist ook de onafhankelijkheid dan wel onpartijdigheid van de twee door de Tegenpartij aangedragen getuigen die bij elkaar in één auto zaten. Verzekeraar stelt daartegenover dat hij geen aanwijzingen heeft gevonden dat de twee getuigen en de Tegenpartij elkaar al voor de Aanrijding kenden. Daarnaast stelt Verzekeraar dat voor de lezing van Consument over de Aanrijding geen bewijs is geleverd en dat hij op basis van de WAM gehouden was de schade te regelen.

4.3 De Commissie is met Verzekeraar van oordeel dat Consument voor zijn stelling dat hij met zijn auto van achter door de Tegenpartij is aangereden en dat hij daarbij niet van rijbaan wisselde, onvoldoende bewijs heeft aangeleverd. Het standpunt van de Tegenpartij was (kennelijk) dat Consument van rijbaan wisselde (naar rechts is gegaan) en daarbij de auto van de Tegenpartij heeft geraakt. De lezingen van Consument en de Tegenpartij stonden derhalve lijnrecht tegenover elkaar. De twee getuigenverklaringen, die het standpunt van de Tegenpartij bevestigden, hebben voor Verzekeraar de doorslag gegeven voor zijn oordeel dat de aansprakelijkheid bij Consument lag.

4.4 Hoewel voorop staat dat de partij (Consument) die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten - bij voldoende betwisting door de tegenpartij (Verzekeraar) - zijn stellingen moet bewijzen, acht de Commissie het in dit geval aannemelijk dat Consument onredelijk in zijn bewijspositie is geschaad doordat Verzekeraar geen toedrachtsonderzoek heeft ingesteld. Gelet op hetgeen wat op het aanrijdingsformulier stond vermeld, de (nadere) toelichting van Consument, de foto's van de schade aan de auto's (van Consument, de Tegenpartij en de Derde) en het feit dat drie partijen bij de Aanrijding betrokken waren, bestond naar het oordeel van de Commissie wel een gegronde aanleiding voor het instellen van een nader (toedrachts)onderzoek. Niet betwist is dat Consument vooraf uitdrukkelijk heeft verzocht om een dergelijk onderzoek. Verzekeraar heeft zelf (achteraf) ook bevestigd dat een toedrachtsonderzoek wellicht beter was geweest en dat in dat geval aan de hand van het schadebeeld mogelijk een beter beeld was ontstaan. Het door Verzekeraar gestelde, dat geen toedrachtsonderzoek is ingesteld omdat de behandelaar van het dossier geen schade aan de achterzijde van de auto van Consument heeft geconstateerd, acht de Commissie niet voldoende. Gesteld noch gebleken is dat Verzekeraar een (schade)expert heeft ingeschakeld om de Aanrijding en of in ieder geval de schade aan de auto van Consument te onderzoeken of te beoordelen. Door dit na te laten en, afgaande op de twee door (de verzekeraar van) de Tegenpartij naar voren gebrachte getuigen, de (volledige) aansprakelijkheid bij Consument neer te leggen, heeft Verzekeraar naar het oordeel van de Commissie onvoldoende in het belang van Consument gehandeld en Consument in een zeer nadelige, zo niet onmogelijke, (bewijs)positie gebracht.

4.5 Het verweer van Verzekeraar dat hij op grond van de WAM gehouden was de schade als gevolg van de Aanrijding met de Tegenpartij (en de Derde) te regelen, betekent niet dat hij zich niet op een redelijke manier mede diende in te spannen voor de bescherming van de belangen van Consument bij de vaststelling van de mate van diens (wettelijke) aansprakelijkheid.

4.6 De Commissie is, gelet op het voorgaande, van oordeel dat Verzekeraar onvoldoende het belang van Consument in acht heeft genomen bij de vaststelling van de (wettelijke) aansprakelijkheid voor de Aanrijding en daarmee onzorgvuldig jegens Consument heeft gehandeld. Consument heeft nadeel geleden omdat het voor hem, weliswaar in theorie mogelijk, maar feitelijk gezien vrijwel onmogelijk is gemaakt zijn (volledige) aansprakelijkheid voor de Aanrijding te bestrijden. Verzekeraar heeft geen expert of (toedrachts)onderzoeker ingeschakeld om de schade en/of de Aanrijding te onderzoeken, ondanks dat daar in het onderhavige geval voldoende aanleiding toe bestond. De Commissie acht Verzekeraar gehouden het nadeel dat Consument als gevolg daarvan heeft geleden te vergoeden. Dit nadeel valt evenwel moeilijk vast te stellen, omdat niet meer gezegd kan worden wat de uitkomst zou zijn geweest als een nader (toedrachts)onderzoek naar de Aanrijding had plaatsgevonden.

4.7 De Commissie stelt het nadeel van Consument daarom billijkheidshalve vast op 50% van de aan zijn auto geleden schade ad € 1.464,-.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 732,-.

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.