Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0465

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

Datum uitspraak	16 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Autoverzekering. Aanrijding. De verzekeraar heeft langdurig geprobeerd de volledige schade als gevolg van een aanrijding op de tegenpartij te verhalen, maar wil uiteindelijk afwikkelen op basis van schulddeling. Volgens de consument is het dossier dramatisch behandeld. Als de verzekeraar om juridische of economische redenen wil afwikkelen op basis van schulddeling mag dat volgens de consument niet ten koste gaan van zijn schadevrije jaren. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de schade in redelijkheid kan afwikkelen op basis van schulddeling. Voor zover de communicatie tussen de consument en de verzekeraar ongelukkig is geweest, ziet de commissie geen aanknopingspunten om daar juridische gevolgen aan te verbinden.

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) het verweerschrift van de verzekeraar en 3) de reactie van de consument na de zitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 april 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw [naam 1]. Namens de verzekeraar waren aanwezig de heer [naam 2] en de heer [naam 3].

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is op 22 januari 2021 betrokken geweest bij een aanrijding met een andere auto. De auto van de consument was verzekerd bij de verzekeraar.

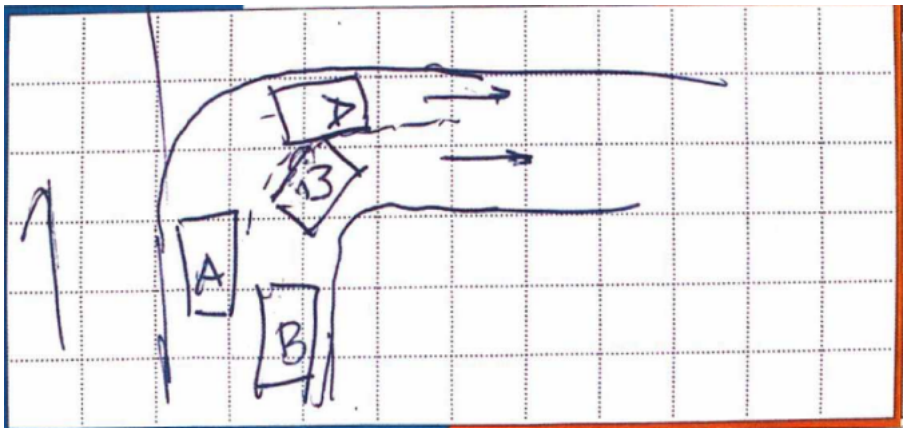
2.2 De consument heeft de schade bij de verzekeraar gemeld. Bij brief van 2 februari 2021 heeft de verzekeraar de consument bericht:

"Hierbij bevestigen wij de ontvangst van het schadeformulier.

Geen verlies schadevrije jaren

Deze schade is niet van invloed op het aantal (zuivere) schadevrije jaren. Op basis van de door ons ontvangen informatie gaan wij er namelijk vanuit dat de schade verhaalbaar is. Als de schade niet wordt verhaald, dan heeft deze alsnog invloed op het aantal (zuivere) schadevrije jaren. Dan kan de inschaling van de bonus-malusladder veranderen."

2.3 Op het door beide partijen getekende schadeformulier staat de volgende situatie-schets, waarbij auto A de auto van de consument is en auto B de auto van de tegenpartij:



2.4 De consument heeft aan de voorzijde van het schadeformulier opgemerkt: "Auto B rijdt tegen achterkant auto A". De tegenpartij heeft opgemerkt: "Bocht partij A te krap genomen".

2.5 Op de achterzijde van het schadeformulier heeft de consument de vraag naar wie er volgens hem aansprakelijk is als volgt beantwoord:

"Auto B. We reden beide de rijksweg op. Bij uitkomen van de bocht raakte auto B de achterkant van mijn auto. Auto B heeft bocht verkeerd ingeschat en helaas niet goed opgelet. Auto A was bocht al zover gepasseerd dat ik aanstalte maakte gas te geven om Rijksweg op te gaan."

2.6 Op de achterzijde van het schadeformulier heeft de tegenpartij de vraag naar wie er volgens hem aansprakelijk is als volgt beantwoord:

> *"We reden naast elkaar om rechtsaf de snelweg op te rijden. Partij A sneed echter de bocht af waardoor hij sterk over de lijn kwam, waarbij mijn medepassagier riep: "wat doet hij nou?" Ik deed er alles aan om hem te ontwijken echter was dit volledig onmogelijk."*

2.7 In het proces verbaal dat de politie heeft opgemaakt naar aanleiding van de aanrijding staat:

> *"Beide bestuurders wezen naar elkaar dat ze niet hun rijstrook hielden in de bocht."*

2.8 In een getuigenverklaring heeft de dochter van de tegenpartij verklaard:

> *"Ik heb de aanrijding zelf zien gebeuren. De auto's reden allebei door het stoplicht. In de bocht riep ik iets van wat doet hij nou? omdat hij in de bocht naar onze baan kwam. Hierdoor ontstond de botsing. De bestuurder heeft er nog alles aan geprobeerd de andere auto te ontwijken."*

2.9 Als bijlage bij deze getuigenverklaring is een situatieschets gevoegd waarop de auto van de consument gedeeltelijk op de weghelft van de tegenpartij is getekend.

2.10 Bij e-mail van 17 november 2021 heeft een werknemer van de consument die voor de aanrijding achter de consument reed verklaard:

> *"Ik zag de tegenpartij de bocht nogal ruim nemen, maar wist op dat moment niet zeker of hij de auto van [de consument] geraakt had.*
>
> *Wel zag ik [de consument] en de tegenpartij aan de kant gaan. […]*
>
> *Later heb ik [de consument] wel gesproken en bleek het zo te zijn dat hij toch net geraakt was."*

2.11 De consument en de tegenpartij hebben elkaar aansprakelijk gesteld voor de gevolgen van de aanrijding. De verzekeraar en de rechtsbijstandsverzekeraar van de tegenpartij hebben discussie gevoerd over de schuldvraag. Vanaf april 2021 heeft de tegenpartij voorgesteld om de schade af te wikkeling op basis van schulddeling. De verzekeraar heeft de tegenpartij tot en met februari 2022 gevraagd de volledige schade af te wikkelen. In maart 2022 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat de schade niet volledig verhaalbaar is, omdat niet op wettige en overtuigende wijze kan worden aangetoond dat de tegenpartij aansprakelijk is. De verzekeraar heeft de consument gevraagd of hij zijn schade wil claimen gelet op de gevolgen daarvan voor zijn bonus-malusladder.

De klacht en vordering

2.12 Volgens de consument is zijn dossier door de verzekeraar dramatisch behandeld. Gedurende een jaar heeft de verzekeraar aangegeven het met de consument eens te zijn dat de tegenpartij volledig aansprakelijk is. Waarom de verzekeraar daarna plotseling van standpunt is veranderd is niet duidelijk. De dochter van de tegenpartij is geen onafhankelijk getuige en haar getuigenverklaring is laat en onbetrouwbaar. De verkeerssituatie ter plaatse van de aanrijding maakt aannemelijk dat de tegenpartij te laat is afgebogen. Bovendien is de consument van achter aangereden. Als de verzekeraar de schade in de gegeven omstandigheden uiteindelijk toch om juridische of economische redenen op basis van schulddeling wil afwikkelen, dan is het niet meer dan logisch dat de verzekeraar geen verval op de bonus-malusladder toepast wanneer de consument zijn eigen schade claimt. De consument wil dan ook dat de verzekeraar zijn schade vergoedt zonder gevolgen voor zijn schadevrije jaren.

Het verweer

2.13 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 vordering van de consument niet kan worden toegewezen. Zij zal dit hierna toelichten.

Regeling op basis van schulddeling

3.2 De commissie stelt voorop dat de verzekeraar op grond van artikel 6 van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen verplicht is de schade zelfstandig en actief met de tegenpartij te regelen. Daarbij heeft de verzekeraar een behoorlijke mate van vrijheid. Wel moet de verzekeraar zich op een redelijke manier inspannen voor de bescherming van de belangen van de consument bij de vaststelling van zijn aansprakelijkheid.[1]

3.3 Van belang in de onderhavige zaak is dat in de situatieschets op het getekende schadeformulier de auto van de consument en de auto van de tegenpartij elkaar precies op de middenstreep van de weg raken. Hieruit wordt niet duidelijk wie zich op de verkeerde weghelft bevond. In de opmerkingen op de voorzijde van het schade-formulier en bij de vraag naar aansprakelijkheid op de achterzijde wijzen de consument en de tegenpartij naar elkaar. Ook uit het proces verbaal van de politie blijkt dat de consument en de tegenpartij tegenstrijdig verklaren over de toedracht van de aanrijding.

[1] Zie GC 2019-497, GC 2020-404 en GC 2020-446, te vinden op www.kifid.nl.

De dochter van de tegenpartij en de werknemer van de consument die de aanrijding hebben zien gebeuren, zijn geen onafhankelijke getuigen. Daarmee kunnen hun verklaringen weinig gewicht in de schaal leggen. Verder is het de commissie niet duidelijk waarom de lezing van de consument op grond van de verkeerssituatie ter plaatse van de aanrijding meer aannemelijk zou zijn dan de lezing van de tegenpartij. In die verkeerssituatie lijkt het zowel mogelijk om de binnenbocht te ruim te nemen als de buitenbocht te krap. Uit de overgelegde stukken begrijpt de commissie bovendien dat de auto van de tegenpartij de auto van de consument niet aan de achterkant heeft geraakt, maar aan de rechterzijkant.

3.4 Naar het oordeel van de commissie kan de verzekeraar onder voornoemde omstandigheden in redelijkheid het standpunt innemen dat niet aannemelijk kan worden gemaakt dat de tegenpartij volledig aansprakelijk is en de schade afwikkelen op basis van schulddeling. De verzekeraar heeft bij deze vaststelling van aansprakelijkheid voldoende oog gehad voor de belangen van de consument. Dat geldt zeker nu uit de overgelegde correspondentie volgt dat de verzekeraar de door de consument aangevoerde argumenten voor volledige aansprakelijkheid van de tegenpartij heeft voorgelegd aan de tegenpartij. Ook heeft de verzekeraar richting de tegenpartij langdurig vastgehouden aan het standpunt van de consument over de aansprakelijkheid. Niet valt in te zien dat de verzekeraar in de discussie met de tegenpartij meer voor de consument had kunnen betekenen.

Communicatie tussen de consument en de verzekeraar

3.5 Uit de klacht van de consument begrijpt de commissie dat hij de indruk heeft gekregen dat de verzekeraar volledig achter de consument stond en dat de wens van de verzekeraar om toch op basis van schulddeling af te wikkelen uit de lucht kwam vallen.

3.6 De commissie merkt op dat de verzekeraar op 2 februari 2021 de ontvangst van het schadeformulier heeft bevestigd aan de consument. Na een introductie begint deze brief met het kopje “Geen verlies van schadevrije jaren”. De commissie is van oordeel dat dit kopje en de bijbehorende alinea niet uitblinken in helderheid. De verzekeraar had op een duidelijkere manier een slag om de arm kunnen houden voor wat betreft de verhaalbaarheid van de schade en de gevolgen daarvan voor de schadevrije jaren. Dit neemt niet weg dat de verzekeraar in deze alinea stelt dat hij ervan uit gaat dat de schade verhaalbaar is en dat de bonus-malusladder alsnog kan wijzigen wanneer de schade niet wordt verhaald. Naar het oordeel van de commissie kan daarmee niet worden gezegd dat de verzekeraar heeft toegezegd dat schade wordt verhaald of dat de consument zijn schadevrije jaren behoudt. Daarbij acht de commissie ook van belang dat de consument werd bijgestaan door zijn tussenpersoon.

3.7 De commissie ziet ook voor het overige geen aanwijzingen dat de verzekeraar verhaal en behoud van schadevrije jaren heeft toegezegd, en dat de consument daarop mocht vertrouwen.

Voor zover de communicatie tussen de consument en de verzekeraar op deze punten ongelukkig is geweest, ziet de commissie geen aanknopingspunten om daar juridische gevolgen aan te verbinden. Daarbij overweegt de commissie ook dat coulance niet juridisch afdwingbaar is.

Conclusie

3.8 Gelet op het voorgaande moet de vordering van de consument worden afgewezen.

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 april 2022, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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