Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0300

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Datum uitspraak	5 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Allianz Direct Versicherungs-AG, h.o.d.n. Allianz Direct, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante passages uit het expertiserapport van de verzekeraar en het expertiserapport van OAN

Samenvatting

Autoverzekering. De verzekeraar heeft ter uitvoering van de verhaalservice aan de consument toegezegd de geclaimde schade na een aanrijding te vergoeden. Na deze toezegging heeft de verzekeraar kenbaar gemaakt nader onderzoek te willen doen. De consument heeft zijn medewerking hieraan geweigerd. Aangezien de verzekeraar op basis van voor hem nieuwe en voor de consument reeds bekende informatie gerede twijfel heeft over de oorzaak en omvang van de schade mocht de consument er niet op vertrouwen dat de verzekeraar ook daadwerkelijk tot betaling over zou gaan. 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 aanvulling op het verweerschrift van de verzekeraar; 5) de repliek van de consument; 6) de dupliek van de verzekeraar; 7) de na de hoorzitting gegeven reactie van de consument; 8) de na de hoorzitting ingediende reactie van de consument; 9) de reactie daarop van de verzekeraar en 10) de laatste reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 februari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig: [naam 1], [naam 2] en [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 heeft in verband met de aanschaf van een tweedehandsauto per 24 april 2023 bij de verzekeraar een autoverzekering met verhaalservice (hierna: de verzekering).

2.2 In verband met een aanrijding op 26 april 2023 heeft de consument een beroep gedaan op de verzekering. Op het door de consument aan de verzekeraar toegezonden aanrijdings-formulier is getekend dat het voertuig van de tegenpartij achter op de auto van de consument reed en vermeldt verder de consument schade aan de achterzijde van zijn auto, een storing van de airbag en een haperende motor. Het voertuig van de tegenpartij is ook bij de verzekeraar verzekerd.

2.3 Op het oorspronkelijk door de consument toegezonden aanrijdingsformulier staat in het vakje bedoeld voor de opmerkingen van de tegenpartij *'klopt wat partij zeg'*. Omdat dit formulier niet door de consument en zijn tegenpartij was ondertekend heeft de verzekeraar de consument om een ondertekend exemplaar verzocht. Op het toegezonden ondertekende exemplaar staat in het betreffende vakje '*Alles wat tegen partij zeg was zo.*'.

2.4 Per e-mail van 28 juni 2023 heeft de verzekeraar de consument het volgende laten weten:

We hebben je schade betaald
We hebben een schadebedrag van € 2.402,35 overgemaakt op je rekeningnummer [bankrekeningnummer van de consument]. Het bedrag staat binnen vijf werkdagen op je rekening.

Deze schade is niet van invloed op je schadevrije jaren. Inmiddels hebben wij ons dossier gesloten.

2.5 Toen de betaling van het bedrag van € 2.402,35 uitbleef heeft de consument hierover bij de verzekeraar gereclameerd. Hierop heeft de verzekeraar de consument per e-mail van 20 juli 2023 laten weten (nog) niet tot betaling over te zijn gegaan, omdat nader onderzoek nodig is naar de storingen die volgens de consument na de aanrijding zijn opgetreden. De verzekeraar verzoekt de consument in dit kader mee te werken aan het onderzoek van de door hem ingeschakelde expertisedienst OAN.

2.6 De consument heeft zijn medewerking geweigerd en de verzekeraar verzocht alsnog tot betaling over te gaan. Toen de verzekeraar betaling bleef weigeren heeft de consument zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt zich op het standpunt dat de verzekeraar gehouden is aan de per e-mail van 28 juni 2023 gedane toezegging tot betaling van het bedrag van € 2.402,35. Nadien kan de verzekeraar niet teruggekomen op deze toezegging.

2.8 Daarnaast ontkent de consument dat hij schade heeft geclaimd die al voor de aanrijding aanwezig was. Voordat hij de auto kocht heeft hij de aanwezige schade aan de achterzijde en de storing van de airbag door de verkoper laten herstellen. Hij wilde namelijk geen auto met schade kopen.

Het verweer

2.9 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de verzekeraar zijn toezegging in de e-mail van 24 juni 2023 moet nakomen en de consument dus € 2.402,35 moet uitkeren.

De verzekeraar is vanwege nieuwe informatie teruggekomen op betalingstoezegging

3.2 De verzekeraar voert aan dat er zoveel twijfel is gerezen over de schadeclaim van de consument dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is om hem aan de voorbarig gestuurde betaalbevestiging te houden. Er zijn na de betalings-bevestiging feiten en omstandigheden aan het licht zijn gekomen die maken dat nader onderzoek nodig was waarvoor de medewerking van de consument nodig is. De consument weigert echter medewerking aan dit onderzoek te verlenen.

3.3 Ter onderbouwing van dit standpunt voert de verzekeraar onder meer aan dat de consument heeft nagelaten te melden dat in ieder geval een deel van de schade al aanwezig was. In dit kader verwijst de verzekeraar naar het rapport gedateerd 29 juni 2023 van de eigen expertisedienst[1] waarin geconcludeerd wordt dat de schade aan de achter-bumper al zichtbaar was op een advertentie uit 2022 en dat de hapering in de motor en het branden van het airbaglampje niet te relateren zijn aan de aanrijding, als deze al heeft plaatsgevonden.

[1] De relevante passages uit dit rapport zijn opgenomen in de bijlagen.

Ook heeft de verzekeraar het rapport van OAN[2] ingebracht waarin eveneens wordt geconcludeerd dat uit de foto's van de auto voorafgaand aan de aanrijding blijkt dat minimaal een deel van de geclaimde schade al aanwezig was en dat er dus geen of nauwelijks financiële meerschade is ontstaan. Volgens de expert van OAN kan de storing aan de airbag en de haperende motor niet in verband worden gebracht met de aanrijding. Deze storingen hebben een andere oorzaak.

3.4 De stelling van de consument dat de verkoper van de auto de schade aan de achterbumper en de storing aan de airbag op verzoek van de consument voor aflevering had hersteld vindt de verzekeraar ongeloofwaardig. Het is namelijk vrijwel onmogelijk om exact dezelfde schade nogmaals op te lopen. Ook vindt de verzekeraar de verklaring van de consument dat hij geen auto met schade wilde kopen niet stroken met het gegeven dat de consument de auto heeft aangeschaft met schaafschade aan de zijkant.

Geen gerechtvaardigd vertrouwen aan zijde van de consument

3.5 De commissie overweegt dat de consument de verzekeraar niet aan de gedane betalings-toezegging mag houden. Hij mocht er namelijk alleen op vertrouwen dat de verzekeraar een betalingstoezegging doet op basis van de op dat moment aan de verzekeraar redelijkerwijs kenbare informatie. Nadat de verzekeraar had besloten het schadebedrag te betalen mocht de verzekeraar op basis van het rapport van de eigenexpertisedienst en het rapport van OAN vermoeden dat de geclaimde schade aan de achterbumper al aanwezig was voor de vermeende aanrijding. Deze voor verzekeraar nieuwe informatie mocht aanleiding zijn om terug te komen op de gedane toezegging om een schadebedrag aan de consument te voldoen en nader onderzoek te doen voordat hij tot de schade-uitkering zou besluiten. Hieraan doet niet af de stelling van de consument dat hij de schade aan de achterbumper van de auto en de storing aan de airbag heeft laten herstellen voor de aflevering van de auto. De consument heeft die stelling namelijk onvoldoende feitelijk onderbouwd. De commissie passeert die stelling daarom.

De verzekeraar is niet verplicht het bedrag te betalen

3.6 Gezien het vorenstaande mocht de consument er in de gegeven omstandigheden niet op vertrouwen dat de verzekeraar zijn betalingstoezegging gestand zou doen. De verzekeraar mag eerst nader onderzoek naar de schade doen voordat hij beslist over de schadeclaim van de consument. En omdat de consument weigert aan het onderzoek van de verzekeraar mee te werken, hoeft de verzekeraar ook niet verder te onderzoeken. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

[2] De relevante passages uit dit rapport zijn opgenomen in de bijlagen.

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 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

Bijlage - Relevante passages uit het rapport van de expert van Allianz Direct van 29 juni 2023

Na nieuw vrijgekomen informatie dient mijn eerdere rapportage te worden afgekeurd.
Via een advertentie op kentekencheck uit 2022 is de schade aan de achterbumper al zichtbaar.
Tevens is de hapering in de motor en het branden van het airbaglampje niet te relateren aan de aanrijding, als deze al heeft plaatsgevonden.
Zojuist intern besproken met als uitkomst dat de claim nader zal worden onderzocht.

Bijlage - Relevante passages uit het rapport van Ongevallen Analyse Nederland van 19 oktober 2023

Op 20 en 21 juli 2023 hebben wij meermaals getracht in contact te komen met uw verzekerde, zowel telefonisch als per mail maar daar werd niet op gereageerd. In verband met het uitblijven van een reactie is op 21 juli 2023 ook een onaangekondigd bezoek gebrachgt aan het woonadres van uw verzekerde. Ook dit heeft niets opgeleverd; er werd niet opengedaan en de VW werd ook niet aangetroffen in de omgeving van het adres.

Op 24 juli 2023 vernamen wij van u dat verzekerde heeft aangegeven niet mee te willen aan dit onderzoek. Waarschijnlijk is dat ook de reden dat hij niet heeft gereageerd op onze contactverzoeken.

Het vorenstaande betekent dat wij deze kwestie enkel op basis van de reeds beschikbare informatie kunnen beoordelen.

(...)

Uit onderstaande foto's van een markplaatsadvertentie d.d. 19 april 2023 van dezelfde VW Golf, blijkt dat minimaal een deel van de geclaimde schade toen al aanwezig was. Het is duidelijk te zien dat het gespoten bovenste deel van de achterbumper toen reeds opgedrukt was, zie de rood omcirkelde beschadigingen.

(...)

Op de marktplaatsfoto's is niet goed te zien of de overige bumperbeschadigingen toen ook reeds aanwezig waren, daarvoor is de kwaliteit te slecht. Gelet op de aard/omvang van de duidelijk wél aanwezige schade, is het aannemelijk dat tenminste een deel van de overige beschadigingen ook reeds aanwezig was.

Het vorenstaande betekent hoe dan ook dat er als gevolg van de (opgegeven) botsing met de Hyundai, aan de achterzijde van de VW geen of nauwelijks financiële méérschade is ontstaan.

Ten aanzien van de 'meegeclaimde' storingen (een brandend airbaglampje en een haperende motor) kunnen wij kort zijn; deze storingen zijn niet in verband te brengen met onderhavige aanrijding. De stelling/conclusie van uw expert hierover kunnen wij volledig onderschrijven. Deze storingen hebben eveneens een andere oozaak.

Ten slotte nog het volgende. In verband met het ontbreken van schadefoto's van de Hyundai kunnen wij niet beoordleen of de opgegeven aanrijding daadwekelijk heeft plaatsgevonden. De opmerking. (...)

Alles overziend sluiten wij vooralsnog niet uit dat het hier om een zogeheten papieren aanrijding gaat.