Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0826

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	25 september 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1], verder te noemen de verzekeringnemer, alsook de heer [naam 2], partner, medeverzekerde en woordvoerder van de verzekerde, verder te noemen de consument.
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is op ziekenbezoek gegaan in een ziekenhuis. Hij heeft zijn hond in de auto in de parkeergarage achtergelaten. Een echtpaar heeft gemeend de hond uit de auto te moeten bevrijden in verband met de hoge temperatuur die dag. Daarbij is de auto beschadigd geraakt. De autoverzekeraar van de consument heeft zich op het standpunt gesteld dat van een deel van de door de consument geclaimde schade niet is komen vast te staan dat dit is veroorzaakt door het incident in de parkeergarage. De bewijslast rust op de consument. De commissie oordeelt dat hij er niet in is geslaagd te bewijzen dat de betreffende schade inderdaad óók is veroorzaakt door het genoemde incident. De klacht van de consument is ongegrond en zijn 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.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 1 juli 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar namen deel mevrouw mr. [naam 3], jurist, mevrouw [naam 4], medewerker Kwaliteit en Kifid en de heer [naam 5], Nivre-re Team Specialist Expertise Expert zwaar materieel en techniek.

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 zijn auto verzekerd bij de verzekeraar. De auto is WA + Volledig Casco verzekerd. Op de verzekeringsovereenkomst zijn de Autoverzekeringsvoorwaarden PAV-RV-58-231 van toepassing. In deze zaak is de dekking voor cascoschade aan de orde.

2.2 Op 7 september 2023 stond de auto van de consument geparkeerd in de parkeergarage van een ziekenhuis. De hond van de consument bleef in de auto, terwijl de consument het ziekenhuis bezocht. Een echtpaar heeft de hond uit de auto bevrijdt vanwege de hoge temperatuur op die dag en beschadigde daarbij de auto van de consument. De politie kwam ter plaatse. De consument heeft aangifte gedaan.

2.3 Op 8 september 2023 heeft de consument telefonisch zijn schade gemeld bij de verzekeraar. De beschadigde auto is voor herstel naar een schadeherstelbedrijf gebracht. Het bedrijf heeft om een fysieke expertise verzocht bij de verzekeraar. Dit omdat er zowel aan de zijkant als aan de achterzijde schade was aan de auto. De verzekeraar heeft diezelfde dag een expert opdracht gegeven om de schade aan de auto op locatie te onderzoeken.

2.4 Op 8 november 2023 heeft de verzekeraar de consument telefonisch gesproken. Hierbij is de consument erover geïnformeerd dat de schade aan de zijkant van de auto werd vergoed. De schade aan de achterzijde van de auto, namelijk de achteruitrijcamera en de achterklep, werd niet vergoed. De verzekeraar heeft deze afwijzing op 9 november 2023 schriftelijk bevestigd. In de brief is opgenomen dat de schade aan de achteruitrijcamera en de schade aan de achterklep door de expert niet zijn meegenomen in de schadevaststelling, omdat er volgens de expert geen causaal verband bestaat tussen deze schades en de gebeurtenis van 7 september 2023.

2.5 Op 27 november 2023 heeft de verzekeraar een verklaring ontvangen van de tussenpersoon van de tegenpartij. Hierin staat het volgende:

> *"De heer [naam tegenpartij] is op de bewuste dag 07-09-2023 samen met zijn echtgenote mevr. [naam echtgenote tegenpartij] in de partkeergarage geweest bij het ziekenhuis.*
>
> *De heer [naam tegenpartij] zit vanwege zijn beperkingen in een rolstoel. Zijn echtgenote constateerde de hond in de bewuste auto. De hond lag totaal op apengape met kwijl en slijm om de mond te hijgen in de afgesloten auto. De hond reageerde niet op roepen en kloppen op de auto.*
>
> *De buitentemperatuur (hitte golf) was al een paar dagen 30 graden. Ook toen en in de open parkeergarage. De heer [naam tegenpartij] sprak omstanders in de garage die zeiden de politie al gebeld te hebben, maar die gaven aan dat het geen prioriteit had.*

De heer [naam tegenpartij] heeft voor zijn handicap op de dierenambulance gereden (heeft diverse interne opleidingen gevolgd) en heeft op basis van zijn kennis en ervaring besloten dat de hond uit de auto moest worden gehaald. Hij heeft met een onderdeel van de rolstoel vervolgens het rechter achterportierraam van de auto ingeslagen. De hond (bouvier achtig) reageerde hier nauwelijks op. Vervolgens heeft zijn partner een fles frisdrank uit de auto gehaald en drinken gegeven. De politie arriveerde later en heeft toen ook een veiligheidshelm vol water gedaan, wat de hond geheel opdronk.
De politie heef een proces-verbaal opgemaakt met nr. [nummer]. Tijdens de handelingen heeft de heer [naam tegenpartij] geen dakraam geconstateerd. Met het inslaan van het raam zijn ook 2 deukjes in de portierlijst/deurpost ontstaan."

2.6 Op 22 februari 2024 heeft de expert een aanvullend rapport gestuurd aan de verzekeraar. Hierin staat het volgende:

"Verzekerde claimt dat zijn camera niet meer werkt na dit evenement.
Ook claimt verzekerde een scheur in de plaat gemonteerd op de achterklep.

Beiden zijn niet veroorzaakt door het evenement van 7 september 2023. De camera werkt niet meer. Aan de camera is geen optische schade waar genomen. De scheur in het achterpaneel is zeer onwaarschijnlijk hierdoor ontstaan. Wanneer een persoon een dier uit de auto wil gaan bevrijden zal hij niet een achterpaneel gaan beschadigen.
In het telefoongesprek heb ik aangegeven dat verz de schade aan moet tonen. Ik heb hem verteld dat hij dit zou kunnen doen door middel van het uitlezen van de data gegevens van zijn auto."

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert vergoeding van de schade aan de achterklep en de achteruitrij-camera. De consument stelt dat de gevorderde schade niet eerder kan zijn ontstaan dan op 7 september 2023 door toedoen van de tegenpartij. De camera was op het moment van de schadedatum pas 8 maanden oud. Ook stelt de consument dat de achteruitrijcamera vóór het incident op 7 september 2023 nog door de consument in gebruik was. Tot slot blijkt uit een verklaring van het schadeherstelbedrijf dat de achteruitrijcamera geen afleesbare functie heeft. Hierdoor staat de consument in een onmogelijk bewijspositie.

Het verweer

2.8 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd. De verzekeraar gaat uit van de bevindingen van de expert. Deze heeft geoordeeld dat er geen causaal verband is tussen de schade aan de camera en de achterklep en de gebeurtenis van 7 september 2023. Dit omdat er geen optische schade zichtbaar is aan de camera en de scheur in de achterbak zich niet in dezelfde omgeving bevindt als de andere schade. Daarnaast vertoont de schade aan de camera en de achterklep een ander schadebeeld dan de schade aan de rechterzijde van het voertuig dat is veroorzaakt door de tegenpartij.

Daarbij komt dat de verklaring van de tegenpartij overeenkomt met de schade aan de rechterzijkant van de auto en hierbij niets vermeldt over een schade aan de achterzijde van de auto. Dat de auto 13 dagen vóór de gebeurtenis voor groot onderhoud is geweest, is onvoldoende om aan te nemen dat deze is beschadigd op 7 september 2023.

2.9 De verzekeraar heeft verduidelijkt dat de consument niet van verzekeringsfraude wordt beschuldigd. De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat het onaannemelijk is dat de schade aan de achterzijde veroorzaakt is door de gebeurtenis op 7 september 2023 en dat het mogelijk is dat er een andere (aanwijsbare) oorzaak bestaat voor het defect aan de achteruitrijcamera en de scheur.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument vordert een aanvullende schadevergoeding. Hij is van mening dat op 7 september 2023 ook schade aan de achterzijde van de auto is veroorzaakt. Die schade wenst hij vergoed te zien.

3.2 De bewijslast ter zake rust op de consument. Dit volgt uit art. 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De consument is de eisende partij. Het is dus aan de consument om te bewijzen dat de persoon die de hond uit de auto heeft bevrijd op 7 september 2023, niet alleen schade aan een van de zijkant van de auto, maar ook aan de achterzijde van de auto heeft veroorzaakt.

3.3 Volledigheidshalve merkt de commissie hier nog op dat zij niet oordeelt over de vraag of de hond inderdaad uit de auto moest worden bevrijd. De commissie was er niet bij die dag, en het antwoord op die vraag is juridisch niet van belang in deze zaak.

De consument is niet geslaagd in het leveren van het benodigde bewijs

3.4 De verzekeraar heeft gemotiveerd betwist dat de schade is ontstaan door de gebeurtenis op 7 september 2023. In het rapport van de expert staat dat de schade aan de achteruitrij-camera van de auto niet is ontstaan door de gebeurtenis op 7 september 2023. Dit omdat er geen optische schade zichtbaar is aan die camera. Hiermee is bedoeld, zo neemt de commissie aan, dat van buitenaf bezien de camera niet beschadigd lijkt, hetgeen men wel zou verwachten als iemand met een voorwerp daarop heeft geslagen. Hierbij komt dat diegene die de hond uit de auto heeft bevrijd, verklaard heeft dat hij schade aan de rechterzijde van de auto heeft veroorzaak; die persoon heeft het in het geheel niet over het veroorzaken van schade aan de achterzijde.

3.5 De consument heeft hier onvoldoende tegenovergesteld. Hij heeft de commissie er niet van weten te overtuigen dat de schade aan de achterzijde van de auto inderdaad ook is ontstaan op 7 september 2023, door toedoen van voornoemde persoon.

3.6 De consument stelt nog dat het voor hem onmogelijk is om te bewijzen dat de camera nog werkte op 7 september 2023. Dat maakt de verdeling van de bewijslast echter niet anders. Dit bewijsprobleem komt voor rekening van de consument als eisende partij.

Conclusie

3.7 De verzekeraar mocht de vordering tot een aanvullende uitkering afwijzen. De commissie zal de vordering van de consument afwijzen.

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 2024 , 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 oktober 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