Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0454

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	30 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een autoverzekering met een dekking Rechtsbijstand Motorrijtuigen Verhaalservice. De consument heeft rechtshulp verzocht ter vaststelling en verhaal van de brandschade aan zijn auto. De commissie stelt vast dat de uitvoerder het verzoek van de consument direct heeft opgepakt overeenkomstig het verzoek van de consument en oordeelt dat de uitvoerder geen verwijt treft wat betreft de verdere behandeling van het rechtshulpverzoek. De uitvoerder is niet toerekenbaar tekortgeschoten in de verlening van de verhaalservice. 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 en de aanvulling daarop van uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

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 ingaande 14 juni 2023 een autoverzekering bij de verzekeraar met een dekking Wettelijke aansprakelijkheid en Casco (Allrisk) voor zijn Toyota Yaris, bouwjaar 2001, hierna: de auto van de consument.

Daarbij heeft de consument ook een dekking Rechtsbijstand Motorrijtuigen Verhaalservice, hierna: verhaalservice, waarvan de uitvoering is overgedragen aan de uitvoerder.

2.2 De auto van de consument heeft in de nacht van 29 juni 2023 brandschade opgelopen doordat de ernaast geparkeerde auto vermoedelijk in brand is gestoken.

2.3 Op 6 juli 2023 heeft de assurantietussenpersoon van de consument namens de consument aan de uitvoerder verzocht om expertise en verhaal van de schade die op 29 juni 2023 aan de auto van de consument was ontstaan.

2.4 De uitvoerder heeft de consument per brief van 7 juli 2023 geïnformeerd over het expertiseverzoek en het verhaal van zijn schade waarbij onder meer is vermeld:

> "***Expertise.***
> *Er is om expertise verzocht terwijl de kans op het verhalen van de schade op basis van de huidige gegevens niet mogelijk is vanwege het ontbreken van een dader. Er kan een schade-expert ingeschakeld worden om de schade te inspecteren. Hoe werkt dat?*
> *1. U maak eerst met een schadeherstelbedrijf een afspraak voor expertise.*
> *2. U geeft de afspraak per e-mail door aan expertise@das.nl. Vermeld de volgende gegevens: (...)*
> *3. Wij geven een schade-expert opdracht om de schade te inspecteren op de datum die u opgeeft".*
> *(...)*
> *Houd u er rekening mee dat het verhalen van de schade afhangt van het bekend worden van de dader van de brandstichting. Graag verneem ik van u of er toch bekend is wie de dader is en of uw buren wellicht enig idee hebben en de politie daarover hebben kunnen informeren. Zonder een dader is de schade niet verhaalbaar."*

2.5 De uitvoerder heeft op 18 juli 2023 opdracht gegeven aan een expertisebureau tot het vaststellen van de schade aan de auto van de consument. Op 24 juli 2023 heeft de expertise plaatsgevonden.

2.6 Na het uitblijven van een reactie van de consument op de door de uitvoerder in de brief van 7 juli 2023 verzochte informatie over de bekendheid van de dader, heeft de uitvoerder op 20 juli en 2 augustus 2023 brieven gestuurd met het verzoek daar alsnog op te reageren.

2.7 Op 21 augustus 2023 heeft de verzekeraar aan de uitvoerder laten weten dat de auto van de consument bij hen allrisk verzekerd was, met het verzoek om toezending van het expertiserapport.

2.8 De uitvoerder heeft op 23 augustus 2023 aan het expertisebureau verzocht om toezending van het expertiserapport. De uitvoerder heeft het rapport op 14 september 2023 ontvangen. De schade aan de auto van de consument heeft de expert vastgesteld op basis van totaal verlies, waarbij de dagwaarde werd bepaald op € 2.500,- en de restwaarde op € 450,-.

2.9 De uitvoerder heeft op 15 september 2023 het expertiserapport doorgezonden aan de verzekeraar met het verzoek om de schade verder af te handelen met de consument.

2.10 De consument heeft op 20 september 2023 een klacht ingediend bij de uitvoerder, waarop de uitvoerder per brief van 27 september 2023 heeft gereageerd.

2.11 Op 21 oktober 2023 heeft de consument in de interne klachtprocedure bij de uitvoerder een vervolgklacht ingediend over de duur en wijze van behandeling van zijn rechtshulpverzoek.

2.12 De uitvoerder heeft per brief van 10 november 2023 aan de consument zijn standpunt toegelicht dat hij niet tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de verhaalservice. Per brief van 15 november 2023 heeft de uitvoeder aan de consument de namen van een aantal contra-expertisebureaus genoemd waarmee de consument contact kon opnemen.

De klacht en vordering

2.13 De klacht van de consument is dat de uitvoerder zijn rechtshulpverzoek niet goed heeft behandeld. De behandeling heeft te lang geduurd. Volgens de consument bleven zijn telefonisch verzoeken om contact met de behandelaar van zijn zaak onbeantwoord. Zijn klachten werden genegeerd. Als hij wel antwoord ontving, was dat negatief of werd niet ingegaan op zijn vragen. Volgens de consument had hij geen beschikking over een (vervangende) auto waardoor hij was aangewezen op openbaar vervoer omdat hij geen geld had voor een vervangende (huur) auto. Dat bracht hem in een moeilijke situatie omdat zijn kleine kinderen bij hem waren. Volgens de consument werd zijn reisvrijheid beperkt en kon hij hierdoor geen vakantie met zijn gezin doorbrengen. Intussen moest hij nog wel verzekeringspremie en wegenbelasting blijven betalen. Volgens de consument is zijn psychologische gesteldheid aangetast. Verder is zijn klacht dat de dagwaarde van zijn auto door de expert te laag is vastgesteld. Ondanks vele pogingen is het hem niet gelukt om een contra-expert te vinden die bereid was om de schade aan zijn auto opnieuw te beoordelen. Daarbij is zijn klacht dat de uitvoerder niet wilde voldoen aan zijn verzoek om een tweede expert in te schakelen. De consument vordert morele en materiële compensatie van de uitvoerder. Hij begroot zijn schade op € 3.500,- te vermeerderen met de wettelijke rente over een bedrag van € 1.500,- vanaf 29 juni 2023.

Het verweer

2.14 De uitvoerder 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 moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en, voor zover daarvan sprake is, of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden.

3.2 De commissie stelt vast dat de uitvoerder het rechtshulpverzoek van 6 juli 2023 direct heeft opgepakt met de reactie per brief van 7 juli 2023, waarbij expertise is aangeboden en uitleg is gegeven over de verhaalsmogelijkheden.

Geen reactie op verzoeken

3.3 De uitvoerder heeft gemotiveerd betwist dat hij niet tijdig en correct heeft gereageerd op verzoeken van de consument om contact. Volgens de uitvoerder blijkt dat niet uit zijn dossier. Daarbij verwijst de uitvoerder naar zijn brieven van 20 juli en 3 augustus 2023 waaruit blijkt dat hij de consument tot tweemaal om een reactie heeft gevraagd op de brief van 7 juli 2023. De consument heeft naar het oordeel van de commissie zijn stelling dat er door de uitvoerder niet zou zijn gereageerd op zijn vele verzoeken om contact onvoldoende onderbouwd waardoor niet kan worden vastgesteld dat de uitvoerder op dit punt tekort is geschoten.

Duur tussen opdracht expertise en rapportage

3.4 De uitvoerder treft geen verwijt dat het expertiserapport pas op 14 september 2023 gereed was. De uitvoerder heeft op 23 augustus 2023 aan het expertisebureau verzocht om toezending van het rapport. De uitvoerder stelt te hebben begrepen dat het rapport langer dan gebruikelijk op zich liet wachten als gevolg van grote drukte bij meerdere expertisebureaus. Er zijn naar het oordeel van de commissie door de consument geen feiten of omstandigheden aangevoerd waaruit volgt dat de uitvoerder van het uitblijven van het expertiserapport een verwijt kan worden gemaakt. Na ontvangst van het rapport heeft de uitvoerder voortvarend gehandeld door het rapport de volgende dag ter afwikkeling naar de verzekeraar te sturen.

Vaststelling dagwaarde

3.5 De dagwaarde is vastgesteld door een daartoe gekwalificeerd expertisebureau. Op de consument rust de bewijslast dat de schade door de expert te laag is vastgesteld en wat dan het juiste schadebedrag is. De uitvoerder heeft de consument gewezen op de mogelijkheid om een contra-expert in te schakelen en hem de namen en contactgegevens gestuurd van experts die hij daarvoor kan benaderen.

De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat hij niet verplicht was om namens de consument een contra-expert in te schakelen omdat de dekking verhaalservice alleen dekking biedt voor het verhalen van schade die is ontstaat tijdens deelname aan het wegverkeer en niet zoals bij de uitgebreidere dekking 'Rechtsbijstand Basis' voor een conflict met de verzekeraar over de hoogte van de vergoeding van een schade. Hieruit volgt dat de uitvoerder het verzoek om een contra-expert in te schakelen mocht weigeren en kon volstaan met het – onverplicht – verstrekken van een lijst met contactgegevens van contra-experts.

Slotsom

3.6 Uit het voorgaande volgt dat de uitvoerder niet toerekenbaar tekort is geschoten en de klacht van de consument ongegrond is. De vordering zal daarom 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 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