Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1007

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	18 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Assurantiekantoor Bouhuijs B.V. h.o.d.n. Camperverzekerd, gevestigd te Schagen, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Camperverzekering. De consument is betrokken geraakt bij een aanrijding in Frankrijk. Nadat hij zijn camper met een klapband op de vluchtstrook had geparkeerd, is de camper aangereden door een vrachtwagen. Hierdoor is er aanzienlijke schade ontstaan aan de camper. Na het ongeval heeft de consument contact gehad met de gevolmachtigde en is er gesproken over het opvragen van een getuigenverklaring bij de Franse wegbeheerder SANEF. De consument verwijt de gevolmachtigde nu dat deze niet direct na het ongeval contact heeft opgenomen met SANEF. Volgens de consument is daarmee bewijsmateriaal verloren gegaan waarmee hij de schade op de vrachtwagenchauffeur mogelijk had kunnen verhalen. De commissie is van oordeel dat niet vast is komen te staan dat direct contact met SANEF had geleid tot bruikbare informatie waarmee de schade op de vrachtwagen-chauffeur verhaald had kunnen worden. De vordering van de consument 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 gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de gevolmachtigde en 6) de reactie van de consument na het sluiten van de schriftelijke klachtenprocedure.

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 en de gevolmachtigde 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 camper voor wettelijke aansprakelijkheid en volledig casco verzekerd via de gevolmachtigde. De gevolmachtigde treedt hier op als gevolmachtigde van ASR Schadeverzekering N.V. (hierna: de verzekeraar).

2.2 Op 5 mei 2023 reed de consument op de snelweg in Frankrijk toen zijn camper een klapband kreeg. Nadat de consument zijn camper op de vluchtstrook had geparkeerd, heeft hij de Franse wegbeheerder SANEF gebeld. Een medewerker van SANEF heeft de klapband geïnspecteerd en vervolgens de sleepdienst gebeld. Enige tijd daarna heeft een vrachtwagen de camper van de consument met hoge snelheid aan de zijkant geraakt waardoor de camper ernstig beschadigd is geraakt. De vrachtwagen is vervolgens doorgereden.

2.3 Later op die dag heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de gevolmachtigde om de schade aan de camper te melden. Vervolgens heeft hij een e-mail aan de gevolmachtigde gestuurd waarin hij onder andere heeft geschreven:

> *"Zoals besproken contact opnemen met SANEF, +33 (0)970808709 voor getuigenverklaring van misdrijf (aanrijding hoge snelheid vrachtwagen en doorrijden)."*
> *De gevolmachtigde heeft op dezelfde dag nog per e-mail geantwoord: "(...) Voor het opvragen van de getuigenverklaring zal er nog contact opgenomen worden met SANEF (...)."*

2.4 Op 22 december 2023 heeft de gevolmachtigde aan de consument geschreven:

> *"(...) Wij hebben onze vertegenwoordiger gevraagd contact op te nemen met de wegbeheerder SANEF. De reactie van onze vertegenwoordiger luidde als volgt:*
>
> *'Mijn ervaring wijst uit dat SANEF nooit op verzoeken om informatie reageert. Ik probeer het al jaren niet meer want het is alleen maar verloren tijd. Verder lees ik dat het personeel van SANEF al weg was toen het ongeval plaats vond en dus geen getuige geweest is. Het Franse Waarborgfonds komt alleen maar tussen wanneer de identiteit van de dader bekend is. Hiermee wordt bedoeld én het kenteken van het voertuig én de naam en adres van de bestuurder'*
>
> *Kortom wij moeten concluderen dat de schade tot onze spijt niet verhaalbaar zal zijn."*

2.5 Op 27 december 2024 heeft de consument daarop geantwoord:

> *"(...) Ik vind de conclusie die jullie trekken te voorbarig. Ik lees terug dat er geen enkele poging is gedaan om contact op te nemen. Sterker nog, de terugkoppeling lees ik als arrogant en ongeïntegreerd.*

Ik heb alle begrip voor een situatie die niet het gewenste resultaat levert, maar als al geen poging wordt gedaan beschouw ik dat als een ingebrekestelling. (...)"

2.6 Op 15 januari 2024 heeft de gevolmachtigde de consument een e-mail gestuurd. Als bijlage bij deze e-mail heeft de gevolmachtigde een brief van SANEF van 11 januari 2024 meegestuurd. In deze brief staat onder andere (vertaald vanuit het Frans):

> *"Wat betreft de bewakingscamera's: niet ons hele netwerk is daarmee uitgerust, en volgens de wetgeving inzake informatietechnologie en vrijheid kunnen wij niet zomaar beschikken over de beelden die mogelijk zijn opgenomen. Hun gebruik kan alleen op verzoek van de gendarmerie plaatsvinden.*
>
> *Bovendien worden deze beelden slechts 6 dagen bewaard en zijn ze van onvoldoende kwaliteit om kentekenplaten of personen in voertuigen te identificeren, aangezien de Franse wetgeving is ontworpen om individuele vrijheden te beschermen."*

2.7 Op 29 april 2024 heeft de gevolmachtigde aan de consument geschreven:

> *"(...) De buitenlandvertegenwoordiger heeft bericht ontvangen vanuit de gendarmerie. Helaas moeten wij u berichten dat de gendarmerie er niet in is geslaagd de vrachtwagen of chauffeur te identificeren. Dit betekent dat de schade aan uw camper niet verhaalbaar is. (...)"*

2.8 De consument heeft vervolgens zijn ongenoegen geuit over de gang van zaken. Partijen hebben hierover gecorrespondeerd maar dit heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument. Hij heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert dat de gevolmachtigde een bedrag van € 900,- aan hem vergoedt. Dit is de hogere premie die hij de komende jaren moet betalen vanwege een terugval in schadevrije jaren. Aan deze vordering legt hij het volgende ten grondslag.

2.10 Doordat de gevolmachtigde pas na 8 maanden contact heeft opgenomen met SANEF is mogelijk bewijsmateriaal verloren gegaan. Hierdoor is de consument in zijn rechtspositie geschaad. Als de gevolmachtigde direct na het ongeval contact had opgenomen met SANEF dan hadden camerabeelden veiliggesteld kunnen worden. De consument had dan kunnen onderzoeken of het mogelijk was om de schade op de tegenpartij te verhalen. Deze kans is hem nu ontnomen. De consument heeft veel tijd gestoken in het achterhalen van de gegevens van SANEF. Vervolgens heeft de gevolmachtigde ook kort na het ongeval toegezegd om contact op te nemen met SANEF.

2.11 Omdat de schade niet verhaald kan worden, valt de consument terug in schadevrije jaren op zijn autoverzekering. De consument kan nu niet overstappen naar een andere verzekeraar omdat de premies daar veel hoger zijn. Hij voelt zich nu gedwongen om te blijven bij een partij waar hij geen vertrouwen in heeft.

Het verweer

2.12 De gevolmachtigde 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 kan zich voorstellen dat de aanrijding een grote impact heeft gehad op de consument en zijn gezin. Ook kan zij zich voorstellen dat het voor de consument frustrerend is dat de aansprakelijke partij niet geïdentificeerd is en de schade daarom niet verhaald kan worden. De commissie moet echter beoordelen of de gevolmachtigde in dat kader een verwijt te maken valt. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is. Dit zal zij nu toelichten.

Het (niet) handelen van de gevolmachtigde heeft niet geleid tot de schade van de consument

3.2 De consument verwijt de gevolmachtigde dat hij niet direct na de schademelding contact heeft opgenomen met SANEF. De gevolmachtigde heeft dat immers wel toegezegd in zijn e-mail van 5 mei 2023. De commissie kan zich voorstellen dat door de e-mail van de gevolmachtigde de verwachting bij de consument is gewekt dat er op korte termijn contact zou worden opgenomen met SANEF. Een duidelijkere uitleg van de gevolmachtigde over het verloop van de schadebehandeling had deze verwachting mogelijk kunnen temperen. Bijvoorbeeld door aan de consument uit te leggen dat het verhaal op de vrachtwagen-chauffeur zou worden uitgevoerd door een buitenlandvertegenwoordiger van de verzekeraar en niet door de gevolmachtigde zelf.

3.3 Dit maakt echter niet dat de gevolmachtigde verplicht is om een schadevergoeding aan de consument te betalen. Het staat namelijk niet vast dat de consument door het (niet) handelen van de gevolmachtigde schade heeft geleden. Uit de brief van SANEF van 11 januari 2024 blijkt namelijk dat de medewerker van SANEF geen getuige is geweest van de aanrijding; dat de camera's van SANEF op grond van de Franse privacywetgeving geen gezichten of kentekens mogen vastleggen en dat de camerabeelden alleen door de gendarmerie bekeken mogen worden.

3.4 Op grond van bovenstaande is niet gebleken dat SANEF bruikbare informatie had kunnen aanleveren die de consument had kunnen helpen bij zijn verhaal op de tegenpartij. De vraag of de gevolmachtigde op een eerder moment contact had moeten opnemen met SANEF, maakt daarbij geen verschil. Immers kan de medewerker van SANEF geen getuigen-verklaring geven over het ongeval en bevatten de camerabeelden geen aanwijzingen voor de identiteit van de vrachtwagenchauffeur. De consument heeft ook niet onderbouwd op welke wijze eventuele informatie van SANEF hem had kunnen helpen bij zijn verhaal. Daarmee staat het causaal verband tussen het (niet) handelen van de gevolmachtigde en het feit dat de consument de schade niet heeft kunnen verhalen, niet vast.

De gevolmachtigde is daarmee ook niet verantwoordelijk voor de terugval in schadevrije jaren en de hogere premie die de consument daardoor moet betalen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

Tot slot

3.5 De consument heeft nadat de schriftelijke klachtenprocedure bij Kifid was afgerond ongevraagd een aanvullend processtuk ingediend. De commissie heeft van dit stuk kennisgenomen maar dit heeft de commissie niet tot een ander oordeel gebracht. Daarom heeft de commissie het niet nodig gevonden om de gevolmachtigde nog in de gelegenheid te stellen op dit stuk te reageren.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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