Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0226

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	5 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Autoverzekering. De consument heeft een aanrijding gehad en stelt dat de tegenpartij hiervoor aansprakelijk is. De tegenpartij is weggereden toen partijen het schadeformulier wilden invullen. De consument heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie. De tegenpartij heeft zich vervolgens op het standpunt gesteld alleen getuige te zijn geweest van de aanrijding. De consument vindt dat de verzekeraar de schade van de consument ten onrechte niet verhaald heeft op de tegenpartij waardoor de verzekeraar tekortgeschoten is in het waarborgen van de belangen van de consument. De commissie oordeelt dat de aansprakelijkheid niet kan worden vastgesteld op basis van het beschikbare bewijs. De schade kan daardoor niet worden verhaald op de tegenpartij waardoor de verzekeraar niet is tekortgeschoten in het waarborgen van de belangen van de consument. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden 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 en 2) het verweerschrift van de verzekeraar.

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 Partijen 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 bij de verzekeraar een autoverzekering afgesloten (hierna: de verzekering). Op de verzekering zijn van toepassing de voorwaarden ‘VP PA-WACB 2021-01’ (hierna: de voorwaarden).

2.2 Op 11 december 2024 heeft de consument een aanrijding gehad waarbij er schade aan de auto van de consument is ontstaan. De consument wilde samen met de tegenpartij het schadeformulier invullen, maar de tegenpartij is weggereden. De consument heeft wel een foto van het kenteken van de tegenpartij kunnen maken. Ook heeft de consument de politie gebeld.

2.3 De consument heeft zijn schade bij de verzekeraar gemeld. Ook heeft de tussenpersoon van de consument een melding bij de verzekeraar gedaan. Op 24 december 2024 heeft de verzekeraar de ontvangst van de schademelding bevestigd en heeft de verzekeraar de consument gevraagd om het proces-verbaal van aangifte toe te sturen. De verzekeraar heeft aangegeven dat hij de tegenpartij op basis van de op dat moment beschikbare gegevens aansprakelijk zal stellen voor de schade. Daarbij heeft de verzekeraar de consument erop gewezen dat het verhalen van de schade lastig zal worden omdat er alleen een eenzijdig ingevuld schadeformulier is en er geen getuigen bekend zijn.

2.4 Op 13 januari 2025 heeft de consument aangifte bij de politie gedaan en het proces-verbaal naar de verzekeraar toegestuurd. Na ontvangst van het proces-verbaal heeft de verzekeraar de consument gevraagd of er getuigen van de aanrijding bekend zijn. Ook heeft de verzekeraar de consument gevraagd de foto van het voertuig van de tegenpartij toe te sturen.

2.5 De consument heeft vervolgens laten weten dat er geen getuigen bekend zijn. Ook heeft de consument laten weten dat de politie meerdere malen heeft geprobeerd contact te krijgen met de tegenpartij, maar dat dit niet gelukt is.

2.6 Op 17 april 2025 heeft de verzekeraar de kosten voor de reparatie van de auto van de consument aan de schadehersteller betaald en heeft de verzekeraar de tegenpartij aansprakelijk gesteld. Op 23 juni 2025 heeft de verzekeraar van de tegenpartij laten weten dat hij geen aansprakelijkheid erkent omdat de tegenpartij ontkent betrokken te zijn geweest bij de aanrijding. De tegenpartij heeft aangegeven alleen getuige van de aanrijding te zijn geweest.

2.7 De verzekeraar heeft de consument op 26 juni 2025 geïnformeerd dat niet vastgesteld kan worden dat de tegenpartij aansprakelijk is voor de aanrijding, zodat de schade niet op de tegenpartij verhaald kan worden.

2.8 Vervolgens heeft de tussenpersoon van de consument aan de verzekeraar laten weten het niet eens te zijn met het sluiten van het dossier. De tussenpersoon heeft de verzekeraar gevraagd de tegenpartij te laten bewijzen dat hij niet bij de aanrijding betrokken was. Op 29 juli 2025 heeft de verzekeraar aangegeven dat hij bij het standpunt blijft dat hij de schade van de consument niet kan verhalen op de tegenpartij omdat nader bewijs, zoals een getuigenverklaring, ontbreekt.

2.9 De consument kan zich niet vinden in het standpunt van de verzekeraar zodat de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vorderingen

2.10 De consument vordert dat de verzekeraar de uitgekeerde schade van € 1.263,- alsnog op de tegenpartij verhaalt zodat de consument schadeloosgesteld wordt. Ook vordert de consument de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 11 december 2024. Ter onderbouwing van deze vordering voert de consument het volgende aan.

2.11 De consument stelt dat de verzekeraar tekort is geschoten in het beschermen van de belangen van de consument omdat de verzekeraar heeft nagelaten de tegenpartij goed aan de tand te voelen over wat er precies is gebeurd. De verzekeraar heeft de aansprakelijkheid van de consument afgewezen, maar laat vervolgens na de schade op de tegenpartij te verhalen omdat de tegenpartij stelt alleen getuige van de aanrijding te zijn geweest. Dit terwijl de consument een foto van het kenteken van de tegenpartij heeft overgelegd en de consument aangifte bij de politie tegen de tegenpartij heeft gedaan. Ook heeft de consument de verzekeraar erop gewezen dat de witte laksporen op de auto van de consument overeenkomen met de witte kleur van het busje van de tegenpartij. De consument vindt dat de verzekeraar hem niet serieus neemt, terwijl de consument er alles aan gedaan heeft om de tegenpartij te achterhalen.

Het verweer

2.12 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 moet beoordelen of de verzekeraar tekortgeschoten is in het waarborgen van de belangen van de consument. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. Zij licht haar standpunt nader toe.

De verzekeraar is niet tekortgeschoten in het waarborgen van de belangen van de consument

3.2 Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt als uitgangspunt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten haar stelling moet bewijzen indien deze door de wederpartij gemotiveerd betwist wordt. De commissie stelt vast dat er een aanrijding heeft plaatsgevonden en de tegenpartij gemotiveerd heeft betwist bij deze aanrijding betrokken te zijn geweest. Dit betekent dat de consument en de verzekeraar moeten bewijzen dat de tegenpartij betrokken was bij de aanrijding. Ook moeten de consument en de verzekeraar bewijzen dat de tegenpartij aansprakelijk is voor het ontstaan van de aanrijding. De verzekeraar heeft de consument gevraagd of er getuigen waren van de aanrijding. Nu dit niet het geval is, kan de betrokkenheid en aansprakelijkheid van de tegenpartij niet door middel van wettig en overtuigend bewijs worden aangetoond.

De door de consument overgelegde foto van het kenteken van het motorrijtuig, zonder dat daarop enige schade aan het motorrijtuig van de tegenpartij te zien is, en het proces-verbaal van aangifte zijn hiertoe niet voldoende nu de tegenpartij verklaard heeft alleen getuige van de aanrijding te zijn geweest.

Conclusie

3.3 Gelet op het voorgaande heeft de verzekeraar het dossier mogen sluiten. Er is niet aangetoond dat de schade door de tegenpartij veroorzaakt is. De commissie erkent dat deze uitkomst voor de consument teleurstellend kan zijn, maar een foto van een kenteken van een motorrijtuig zonder schade en een proces-verbaal van aangifte zijn onvoldoende om aan de bewijslast te voldoen. Er kan daarom niet vastgesteld worden dat de verzekeraar tekort is geschoten in het beschermen van de belangen van de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.