

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-478  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 1 augustus 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

De Commissie komt in het onderhavige geval tot het oordeel dat Verzekeraar onvoldoende het belang van Consument in acht heeft genomen bij de vaststelling van diens (wettelijke) aansprakelijkheid voor de schade van de Tegenpartij en daarmee onzorgvuldig jegens Consument heeft gehandeld. Verzekeraar heeft geen expert of (toedrachts) onderzoeker ingeschakeld om de schade en/of de aanrijding te onderzoeken, ondanks dat daar in het onderhavige geval voldoende aanleiding toe bestond. De Commissie acht Verzekeraar derhalve gehouden het nadeel dat Consument heeft geleden - de terugval in het aantal schadevrije jaren en de bonus-malus korting - ongedaan te maken. De vordering van Consument wordt toegewezen.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 9 november 2017;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 18 november 2017;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 21 november 2017;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 2 januari 2018;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 juli 2018 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten.

2.2 Op 8 december 2016 is schade ontstaan aan de auto van de heer [X] (hierna: de Tegenpartij).

2.3 In het proces-verbaal staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

*“(…)*

*Wij, verbalisantwn, [Naam brigadier] ([nummer]), brigadier van politie Eenheid Oost-Nederland, en [Naam hoofdagent], hoofdagent van politie Eenheid Oost-Nederland, verklaren het volgende:*

*Op donderdag 8 december 2016, omstreeks 15.30 uur, kregen wij de melding, dat er een aanrijding was gebeurd op de [straatnaam], waarbij beide partijen het niet eens werden met elkaar.*

*Ter plaatse troffen wij betrokkene van [X] aan. Hij verklaarde zijn bedrijfswagen op de parkeerplaats op de [straatnaam] te [Plaatsnaam] te hebben geparkeerd. Dit was een parkeerplaats*

*voor de flat op de [straatnaam] te [Plaatsnaam] ter hoogte van nummer 175.*

*Betrokkene*

*van [X] had gezien dat er schade ontstaan was aan zijn bedrijfswagen voorzien van*

*[Kenteken 1]. Wij keken naar het voertuig van betrokkene van [X].*

*Wij zagen*

*dat er schade zat aan de rechter zijkant van het voertuig van betrokkene van [X].*

*Wij zagen*

*dat er schade zat aan de rechter zijkant van het voertuig. Deze schade begon bij de*

*rechterdeur en liep door tot op de schuifdeur aan de rechterzijde. Wij konden zien*

*dat het verse schade was. Dit konden wij zien, omdat er extreem veel stof op het*

*voertuig zat. Op de plek waar er schade zat, was de stof weg geschuurd. De schade zag eruit alsof er een voertuig langs het voertuig was gereden.*

*Wij zagen tegelijkertijd, dat er links naast genoemd voertuig een grijze personenauto stond van het merk Mitsubischi, type spacestar, voorzien van [Kenteken 2]. Wij*

*zagen dat een man de rechter voorzijde van dit voertuig aan het poetsen was. Wij*

*spraken de man aan. De man maakte zich bekend als betrokkene [Consument]. Wij zagen dat er aan de rechter voorzijde van de Mitsubishi schade zat.*

Wij zagen dat betrokkene [Consument] over deze schade aan het poetsen was. Wij spraken de heer [Consument] aan. Wij vroegen de heer [Consument], hoe hij aan de schade kwam. De heer [Consument] verklaarde niet te weten hoe de schade op zijn auto kwam. De heer [Consument] verklaarde tot voor kort deze schade nog niet gezien te hebben. Wij vroegen aan de heer [Consument] of hij het voertuig van de heer van [X] had aangerezen. De heer [Consument] verklaarde dat dit niet zo was. Ik, verbalisant [Y], heb vervolgens met een centimeter de hoogte van de schades van beide voertuigen gemeten. Hieruit bleek dat de schade aan beide voertuigen gemeten vanaf de grond van 32 centimeter tot 68 centimeter hoog waren.

Beide voertuigen hadden een schade waaruit bleek dat de voertuigen geschraamd waren. Betrokkene van [X] had een foto gemaakt van het voertuig van [Consument]. Tijdens het maken van deze foto, had betrokkene [Consument] zijn voertuig nog niet schoon gemaakt. Er was op de foto duidelijk te zien, dat er veel stof op de schade van het voertuig van betrokkene [Consument] zat. De stof was zeer duidelijk aanwezig en de stoflaag was redelijk dik. De stoflaag had een lichtbruine kleur. Dit was dezelfde kleur stof als er op het voertuig van betrokkene van [X] zat. Soortgelijke stof was op de overige delen van het voertuig van [Consument] niet aanwezig. Daar waar er schade zat op het voertuig van van [X], was de stof weg geveegd. Kennelijk door de aanrijding. Op het voertuig van [Consument] zat er alleen een dergelijke stoflaag op de plek waar er schade zat.

Wij hebben de schade van beide voertuigen met elkaar vergeleken. Gezien de soort en hoeveelheid schade op beide voertuigen, past de schade bij het beeld van een dergelijke parkeerschade.

Wij hebben vervolgens [Consument] geconfronteerd met het feit dat het zeer waarschijnlijk was, dat hij de schade had veroorzaakt tijdens het parkeren van zijn voertuig.

De heer [Consument] gaf namelijk te kennen, dat hij 3 kwartier terug zijn voertuig geparkeerd had. De heer van [X] gaf te kennen, dat zijn voertuig er als de hele dag stond. De heer [Consument] bleef ontkennen dat hij de schade had veroorzaakt.

Wij vroegen de heer [Consument] hoe de verse schade aan zijn voertuig ontstaan was en hoe het stof er op kwam. De heer [Consument] verklaarde ons, dat hij dit niet wist.

(...)"

#### 2.4 In het commentaar van Consument op het proces-verbaal staat het volgende vermeld:

"(...)

Door de eigenaar van de bus ingeschakelde agenten hadden voor ik werd gewaarschuwd inmiddels forse schade aan de zijkant van de bus geconstateerd.

En ze hadden ook mijn auto opgemerkt.

Maar daar wist ik toen nog niets van: ik was in mijn woning op de 2<sup>e</sup> verdieping.

De opmerking "dat een man de rechter voorzijde van dit voertuig aan het poetsen was" is feitelijk onjuist en slaat dus nergens op.

Wordt hier gesuggereerd dat ik (cit.) "behoorlijke schade" aan mijn auto aan het wegpoetsen was bij aankomst van de politie? Dat ik een- in hun ogen- duidelijk bewijs probeerde te verdonkeremanen?

Toen een medewerker van de Woningstichting (=getuige!) bij mij aanbelde om me mede namens de politie te verzoeken even mee te lopen naar de parkeerplaats trof ik daar dus genoemde agenten aan alsmede de eigenaar van de bus. Het was inmiddels nagenoeg donker.

Ik stelde me netjes voor en één van de agenten begon de hoogte van de schade aan de bus op te meten. Ook mat hij de hoogte van een gele vlek op mijn auto die mij nog niet was opgevallen. Hij veegde daar ook wat modder weg.

(Dat zijn waarschijnlijk de "de technische gegevens" (die mij overigens nooit bekend zijn gemaakt) waarover in het dossier wordt gerept).

Verderop: "Wij zagen dat betrokkene over deze schade aan het poetsen was".

Wat de agenten als schade aan mijn auto dachten te hebben waargenomen was Niet meer dan een vlek, veroorzaakt door een (natte) bal van spelende kinderen. Dat soort "schade" heb ik wel vaker. Er zijn hier nou eenmaal géén trapveldjes. Spons erover-wég "schade". Zie ook mijn opmerkingen van 29-10-2017 aan de heer [Z].

Ik zag dat gelijk en probeerde dat ter plekke aan te tonen door ook met de hand een beetje zand en modder weg te veegen. Van "over deze schade poetsen" was geen sprake want er wás geen schade.

*Daarvan maakte ik onmiddellijk gewag, burens hebben mij nog luid “kijk dan” horen roepen, maar daar werd verder niet op gereageerd.*

*De agenten twijfelden trouwens ook: “het was zeer waarschijnlijk” dat ik schade zou hebben veroorzaakt.*

*De door mij gemaakte foto’s van de ernstige schade aan de bus en totaal gave neus van mijn auto zeggen verder genoeg.*

*Misschien ook het feit dat ik ben beschuldigd van het BEWERKEN van foto’s.*

*En misschien ook het feit dat ik het schadeformulier NIET heb ondertekend.*

*Dat is een “constructie” van de tegenpartij. Ik heb op verzoek van de verzekering mij, hun mijn “juiste” handtekening doen toekomen.*

*Het lijkt me onwaarschijnlijk dat ze de valse handtekening hebben laten onderzoeken.*

*Die maatschappij zit ook danig in de maag met de foto van die gave neus van mijn auto: om zich eronder uit te wurmen beweerde de heer [W]: “De foto van u zonder schade was VOOR de schadedatum”*

*Zie in dit verband mijn reactie aan [V] van [Naam assurantiëkantoor] en mijn brief aan [X- Verzekeringen] van 13 oktober 2017. De heer [W] is het in elk geval met mij eens dat het een foto betreft van een ONBESCHADIGDE auto.*

*Op mijn herhaalde aanbod mijn auto door experts te laten onderzoeken is NIET gereageerd. (...)*

- 2.5 In de aanvullende verklaring van brigadier [Y] van politie Eenheid Oost-Nederland staat het volgende vermeld:

*“(…)*

*Uw cliënt, de heer van [X] heeft bij ons in december 2016 een melding gedaan van een aanrijding. Ik ben daar destijds ter plaatse geweest. Ik heb mijn bevindingen omtrent deze aanrijding destijds op papier gezet. Bij deze mail heb ik mijn bevindingen gevoegd. Ik heb de feitelijke aanrijding niet gezien.*

*Ik heb gezien, dat de heer [Consument] en de heer van [X] samen begonnen zijn met een schadeformulier in te vullen. Ik heb niet gezien dat ze beiden ondertekend hebben, omdat wij voordat het complete formulier was ingevuld met vervolg zij gegaan. Zoals in mijn bevindingen reed aangegeven, heb ik gezien, dat er schade zat op het voertuig van de heer [Consument]. Dit was schade die zeer goed paste bij een parkeerschade.*

*(…)*

- 2.6 Op het schadeformulier van de Tegenpartij staat het volgende vermeld:



# KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

1 Datum aanrijding 9-12-2016		2 Locatie Land 212nd		3 Plaats Serau		4 Gewond(e), ook licht gew. nee <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/>					
5 Geboren naam, adres, tel. [redacted]		6 Datum 4 DEC 2016									
7 andere voertuigen dan A en B Nee <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/>		8 andere objecten dan voertuigen Nee <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/>									
<b>VOERTUIG A</b>		<b>12. TOEDRACHT</b>		<b>VOERTUIG B</b>							
1 Verzekeringmaatschappij/verzekende (zie verzekeringspolis) NAAM: [redacted] Voornaam: [redacted] Adres: [redacted] Plaats: [redacted] Tel. of e-mail: [redacted]		Zet een kruis (X) in het vak tegenwoordig rijnde veldje van de schuld te verduidelijken A * stond geparkerd/overtoerd * verliet een parkeerplaats/ opende de deur B * stond geparkerd/overtoerd * verliet een parkeerplaats/ opende de deur 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 14 <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 19 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 21 <input type="checkbox"/> 22 <input type="checkbox"/> 23 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> 25 <input type="checkbox"/> 26 <input type="checkbox"/> 27 <input type="checkbox"/> 28 <input type="checkbox"/> 29 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 31 <input type="checkbox"/> 32 <input type="checkbox"/> 33 <input type="checkbox"/> 34 <input type="checkbox"/> 35 <input type="checkbox"/> 36 <input type="checkbox"/> 37 <input type="checkbox"/> 38 <input type="checkbox"/> 39 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 41 <input type="checkbox"/> 42 <input type="checkbox"/> 43 <input type="checkbox"/> 44 <input type="checkbox"/> 45 <input type="checkbox"/> 46 <input type="checkbox"/> 47 <input type="checkbox"/> 48 <input type="checkbox"/> 49 <input type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 51 <input type="checkbox"/> 52 <input type="checkbox"/> 53 <input type="checkbox"/> 54 <input type="checkbox"/> 55 <input type="checkbox"/> 56 <input type="checkbox"/> 57 <input type="checkbox"/> 58 <input type="checkbox"/> 59 <input type="checkbox"/> 60 <input type="checkbox"/> 61 <input type="checkbox"/> 62 <input type="checkbox"/> 63 <input type="checkbox"/> 64 <input type="checkbox"/> 65 <input type="checkbox"/> 66 <input type="checkbox"/> 67 <input type="checkbox"/> 68 <input type="checkbox"/> 69 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 71 <input type="checkbox"/> 72 <input type="checkbox"/> 73 <input type="checkbox"/> 74 <input type="checkbox"/> 75 <input type="checkbox"/> 76 <input type="checkbox"/> 77 <input type="checkbox"/> 78 <input type="checkbox"/> 79 <input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 81 <input type="checkbox"/> 82 <input type="checkbox"/> 83 <input type="checkbox"/> 84 <input type="checkbox"/> 85 <input type="checkbox"/> 86 <input type="checkbox"/> 87 <input type="checkbox"/> 88 <input type="checkbox"/> 89 <input type="checkbox"/> 90 <input type="checkbox"/> 91 <input type="checkbox"/> 92 <input type="checkbox"/> 93 <input type="checkbox"/> 94 <input type="checkbox"/> 95 <input type="checkbox"/> 96 <input type="checkbox"/> 97 <input type="checkbox"/> 98 <input type="checkbox"/> 99 <input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/>		1 Verzekeringmaatschappij/verzekende (zie verzekeringspolis) NAAM: [redacted] Voornaam: [redacted] Adres: [redacted] Plaats: [redacted] Tel. of e-mail: [redacted]		2 Voertuig MERK/TYPE: [redacted] Kenteken/verl. plaat: [redacted] Land van registratie: [redacted]		3 Verzekeringmaatschappij/verzekende (zie verzekeringspolis) NAAM: [redacted] Voornaam: [redacted] Adres: [redacted] Plaats: [redacted] Tel. of e-mail: [redacted]			
2 Voertuig MERK/TYPE: [redacted] Kenteken/verl. plaat: [redacted] Land van registratie: [redacted]		3 Verzekeringmaatschappij/verzekende (zie verzekeringspolis) NAAM: [redacted] Voornaam: [redacted] Adres: [redacted] Plaats: [redacted] Tel. of e-mail: [redacted]		4 Verzekeringmaatschappij/verzekende (zie verzekeringspolis) NAAM: [redacted] Voornaam: [redacted] Adres: [redacted] Plaats: [redacted] Tel. of e-mail: [redacted]		5 Bestuurder (zie rijbewijs) NAAM: [redacted] Voornaam: [redacted] Geboortedatum: [redacted] Adres: [redacted] Plaats: [redacted] Tel. of e-mail: [redacted] Rijbewijs: [redacted] Categorie (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z, AA, AB, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ, AK, AL, AM, AN, AO, AP, AQ, AR, AS, AT, AU, AV, AW, AX, AY, AZ, BA, BB, BC, BD, BE, BF, BG, BH, BI, BJ, BK, BL, BM, BN, BO, BP, BQ, BR, BS, BT, BU, BV, BW, BX, BY, BZ, CA, CB, CC, CD, CE, CF, CG, CH, CI, CJ, CK, CL, CM, CN, CO, CP, CQ, CR, CS, CT, CU, CV, CW, CX, CY, CZ, DA, DB, DC, DD, DE, DF, DG, DH, DI, DJ, DK, DL, DM, DN, DO, DP, DQ, DR, DS, DT, DU, DV, DW, DX, DY, DZ, EA, EB, EC, ED, EE, EF, EG, EH, EI, EJ, EK, EL, EM, EN, EO, EP, EQ, ER, ES, ET, EU, EV, EW, EX, EY, EZ, FA, FB, FC, FD, FE, FF, FG, FH, FI, FJ, FK, FL, FM, FN, FO, FP, FQ, FR, FS, FT, FU, FV, FW, FX, FY, FZ, GA, GB, GC, GD, GE, GF, GG, GH, GI, GJ, GK, GL, GM, GN, GO, GP, GQ, GR, GS, GT, GU, GV, GW, GX, GY, GZ, HA, HB, HC, HD, HE, HF, HG, HH, HI, HJ, HK, HL, HM, HN, HO, HP, HQ, HR, HS, HT, HU, HV, HW, HX, HY, HZ, IA, IB, IC, ID, IE, IF, IG, IH, II, IJ, IK, IL, IM, IN, IO, IP, IQ, IR, IS, IT, IU, IV, IW, IX, IY, IZ, JA, JB, JC, JD, JE, JF, JG, JH, JI, JJ, JK, JL, JM, JN, JO, JP, JQ, JR, JS, JT, JU, JV, JW, JX, JY, JZ, KA, KB, KC, KD, KE, KF, KG, KH, KI, KJ, KK, KL, KM, KN, KO, KP, KQ, KR, KS, KT, KU, KV, KW, KX, KY, KZ, LA, LB, LC, LD, LE, LF, LG, LH, LI, LJ, LK, LL, LM, LN, LO, LP, LQ, LR, LS, LT, LU, LV, LW, LX, LY, LZ, MA, MB, MC, MD, ME, MF, MG, MH, MI, MJ, MK, ML, MM, MN, MO, MP, MQ, MR, MS, MT, MU, MV, MW, MX, MY, MZ, NA, NB, NC, ND, NE, NF, NG, NH, NI, NJ, NK, NL, NM, NN, NO, NP, NQ, NR, NS, NT, NU, NV, NW, NX, NY, NZ, OA, OB, OC, OD, OE, OF, OG, OH, OI, OJ, OK, OL, OM, ON, OO, OP, OQ, OR, OS, OT, OU, OV, OW, OX, OY, OZ, PA, PB, PC, PD, PE, PF, PG, PH, PI, PJ, PK, PL, PM, PN, PO, PP, PQ, PR, PS, PT, PU, PV, PW, PX, PY, PZ, QA, QB, QC, QD, QE, QF, QG, QH, QI, QJ, QK, QL, QM, QN, QO, QP, QQ, QR, QS, QT, QU, QV, QW, QX, QY, QZ, RA, RB, RC, RD, RE, RF, RG, RH, RI, RJ, RK, RL, RM, RN, RO, RP, RQ, RR, RS, RT, RU, RV, RW, RX, RY, RZ, SA, SB, SC, SD, SE, SF, SG, SH, SI, SJ, SK, SL, SM, SN, SO, SP, SQ, SR, SS, ST, SU, SV, SW, SX, SY, SZ, TA, TB, TC, TD, TE, TF, TG, TH, TI, TJ, TK, TL, TM, TN, TO, TP, TQ, TR, TS, TT, TU, TV, TW, TX, TY, TZ, UA, UB, UC, UD, UE, UF, UG, UH, UI, UJ, UK, UL, UM, UN, UO, UP, UQ, UR, US, UT, UY, UZ, VA, VB, VC, VD, VE, VF, VG, VH, VI, VJ, VK, VL, VM, VN, VO, VP, VQ, VR, VS, VT, VU, VV, VW, VX, VY, VZ, WA, WB, WC, WD, WE, WF, WG, WH, WI, WJ, WK, WL, WM, WN, WO, WP, WQ, WR, WS, WT, WU, WV, WW, WX, WY, WZ, XA, XB, XC, XD, XE, XF, XG, XH, XI, XJ, XK, XL, XM, XN, XO, XP, XQ, XR, XS, XT, XU, XV, XW, XX, XY, XZ, YA, YB, YC, YD, YE, YF, YG, YH, YI, YJ, YK, YL, YM, YN, YO, YP, YQ, YR, YS, YT, YU, YV, YW, YX, YZ, ZA, ZB, ZC, ZD, ZE, ZF, ZG, ZH, ZI, ZJ, ZK, ZL, ZM, ZN, ZO, ZP, ZQ, ZR, ZS, ZT, ZU, ZV, ZW, ZX, ZY, ZZ		6 Bestuurder (zie rijbewijs) NAAM: [redacted] Voornaam: [redacted] Geboortedatum: [redacted] Adres: [redacted] Plaats: [redacted] Tel. of e-mail: [redacted] Rijbewijs: [redacted] Categorie (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z, AA, AB, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ, AK, AL, AM, AN, AO, AP, AQ, AR, AS, AT, AU, AV, AW, AX, AY, AZ, BA, BB, BC, BD, BE, BF, BG, BH, BI, BJ, BK, BL, BM, BN, BO, BP, BQ, BR, BS, BT, BU, BV, BW, BX, BY, BZ, CA, CB, CC, CD, CE, CF, CG, CH, CI, CJ, CK, CL, CM, CN, CO, CP, CQ, CR, CS, CT, CU, CV, CW, CX, CY, CZ, DA, DB, DC, DD, DE, DF, DG, DH, DI, DJ, DK, DL, DM, DN, DO, DP, DQ, DR, DS, DT, DU, DV, DW, DX, DY, DZ, EA, EB, EC, ED, EE, EF, EG, EH, EI, EJ, EK, EL, EM, EN, EO, EP, EQ, ER, ES, ET, EU, EV, EW, EX, EY, EZ, FA, FB, FC, FD, FE, FF, FG, FH, FI, FJ, FK, FL, FM, FN, FO, FP, FQ, FR, FS, FT, FU, FV, FW, FX, FY, FZ, GA, GB, GC, GD, GE, GF, GG, GH, GI, GJ, GK, GL, GM, GN, GO, GP, GQ, GR, GS, GT, GU, GV, GW, GX, GY, GZ, HA, HB, HC, HD, HE, HF, HG, HH, HI, HJ, HK, HL, HM, HN, HO, HP, HQ, HR, HS, HT, HU, HV, HW, HX, HY, HZ, IA, IB, IC, ID, IE, IF, IG, IH, II, IJ, IK, IL, IM, IN, IO, IP, IQ, IR, IS, IT, IU, IV, IW, IX, IY, IZ, JA, JB, JC, JD, JE, JF, JG, JH, JI, JJ, JK, JL, JM, JN, JO, JP, JQ, JR, JS, JT, JU, JV, JW, JX, JY, JZ, KA, KB, KC, KD, KE, KF, KG, KH, KI, KJ, KK, KL, KM, KN, KO, KP, KQ, KR, KS, KT, KU, KV, KW, KX, KY, KZ, LA, LB, LC, LD, LE, LF, LG, LH, LI, LJ, LK, LL, LM, LN, LO, LP, LQ, LR, LS, LT, LU, LV, LW, LX, LY, LZ, MA, MB, MC, MD, ME, MF, MG, MH, MI, MJ, MK, ML, MM, MN, MO, MP, MQ, MR, MS, MT, MU, MV, MW, MX, MY, MZ, NA, NB, NC, ND, NE, NF, NG, NH, NI, NJ, NK, NL, NM, NN, NO, NP, NQ, NR, NS, NT, NU, NV, NW, NX, NY, NZ, OA, OB, OC, OD, OE, OF, OG, OH, OI, OJ, OK, OL, OM, ON, OO, OP, OQ, OR, OS, OT, OU, OV, OW, OX, OY, OZ, PA, PB, PC, PD, PE, PF, PG, PH, PI, PJ, PK, PL, PM, PN, PO, PP, PQ, PR, PS, PT, PU, PV, PW, PX, PY, PZ, QA, QB, QC, QD, QE, QF, QG, QH, QI, QJ, QK, QL, QM, QN, QO, QP, QQ, QR, QS, QT, QU, QV, QW, QX, QY, QZ, RA, RB, RC, RD, RE, RF, RG, RH, RI, RJ, RK, RL, RM, RN, RO, RP, RQ, RR, RS, RT, RU, RV, RW, RX, RY, RZ, SA, SB, SC, SD, SE, SF, SG, SH, SI, SJ, SK, SL, SM, SN, SO, SP, SQ, SR, SS, ST, SU, SV, SW, SX, SY, SZ, TA, TB, TC, TD, TE, TF, TG, TH, TI, TJ, TK, TL, TM, TN, TO, TP, TQ, TR, TS, TT, TU, TV, TW, TX, TY, TZ, UA, UB, UC, UD, UE, UF, UG, UH, UI, UJ, UK, UL, UM, UN, UO, UP, UQ, UR, US, UT, UY, UZ, VA, VB, VC, VD, VE, VF, VG, VH, VI, VJ, VK, VL, VM, VN, VO, VP, VQ, VR, VS, VT, VU, VV, VW, VX, VY, VZ, WA, WB, WC, WD, WE, WF, WG, WH, WI, WJ, WK, WL, WM, WN, WO, WP, WQ, WR, WS, WT, WU, WV, WW, WX, WY, WZ, XA, XB, XC, XD, XE, XF, XG, XH, XI, XJ, XK, XL, XM, XN, XO, XP, XQ, XR, XS, XT, XU, XV, XW, XX, XY, XZ, YA, YB, YC, YD, YE, YF, YG, YH, YI, YJ, YK, YL, YM, YN, YO, YP, YQ, YR, YS, YT, YU, YV, YW, YX, YZ, ZA, ZB, ZC, ZD, ZE, ZF, ZG, ZH, ZI, ZJ, ZK, ZL, ZM, ZN, ZO, ZP, ZQ, ZR, ZS, ZT, ZU, ZV, ZW, ZX, ZY, ZZ		7 Geef met een pijl de plaats aan waar het voertuig het eerst werd geraakt. --- 10 Geef met een pijl de plaats aan waar het voertuig het eerst werd geraakt. ---	
8 Zichtbare schade aan voertuig A. JA		9 Handtekening bestuurders A [redacted] B [redacted]		11 Zichtbare schade aan voertuig B.		14 Mijn opmerkingen					
13 Mijn opmerkingen		15 Handtekening bestuurders		16 Mijn opmerkingen							

2.7 Op het schadeformulier van Consument staat het volgende vermeld:

**AANRIJDINGSFORMULIER**

Datum aanrijding: Tijd: Locatie: Plaats: Straat: [redacted]

Materiële schade\*  
andere schade (zie ook 4 en 5) anders zijden (zie ook 6) Nieuw: ja  nee

12. TOEDRACHT  
Zet een kruis (X) in elk van de betreffende vakjes, om de schets te verduidelijken.  
A \*Overhalen naar niet van richting is  
B \*verlet een parkeerplaats/ opende de deur

10. Geef met een pijl de plaats aan waar het voertuig het eerst werd geraakt. —

11. Zichtbare schade aan voertuig A:

12. Mijn opmerkingen:

13. Handtekening bestuurders: [redacted]

14. Mijn opmerkingen:

Pagina 102 / 123

2.8 Op de achterzijde van het schadeformulier heeft Consument het volgende vermeld:

“(…)

Wie is naar uw mening aansprakelijk? Waarom meent u dat?

Heb geen schade. Ik word door tegenpartij beschuldigd van het toebrengen van schade aan zijkant bus. Deze kan echter niet door mij zijn veroorzaakt. Duidelijke foto's ingeleverd Handtekening op schadeformulier niet van mij.

(…)”

2.9 Consument heeft bij Verzekeraar een klacht ingediend.

2.10 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de terugval in het aantal schadevrije jaren en de bonus-malus korting ongedaan maakt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:  
Op 8 december 2016 werd Consument ervan in kennis gesteld dat de auto van de Tegenpartij ernstige schade had opgelopen. De politie heeft op basis van een in het donker verricht onderzoek vastgesteld dat op de auto van Consument, ter hoogte van de schade van de Tegenpartij, een grote vlek zichtbaar was. Van schade was echter geen sprake. Hiertoe verwijst Consument naar de foto's van de auto. In het proces-verbaal wordt een onjuiste voorstelling van zaken gegeven. Ook is de handtekening op het schadeformulier niet van Consument. Consument heeft herhaald aangeboden zijn auto door experts te laten onderzoeken. Verzekeraar heeft daarop niet gereageerd. Consument voelt zich ernstig benadeeld.

#### *Verweer van Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Op grond van artikel 6 van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (hierna: WAM) is een WAM-verzekeraar verplicht om een schade zelfstandig en actief met een benadeelde te regelen. Daarbij mag de WAM-verzekeraar de belangen van de verzekerde niet uit het oog verliezen. Verzekeraar hield rekening met de verklaring van Consument. Deze verklaring kwam echter niet overeen met de foto's, het schadebeeld aan beide voertuigen, de metingen en de waarnemingen van de agenten. Verzekeraar heeft derhalve de schade uitgekeerd aan de Tegenpartij.
- De primaire taak van een expert is het vaststellen van schade. De politie heeft ter plaatse direct de toedracht en de aard van de schade onderzocht. Een onderzoek door een expert zou niet tot een ander resultaat hebben geleid. Verzekeraar meent dat het proces-verbaal leidend mag zijn voor een WAM-verzekeraar. In de aanvullende reactie van brigadier [Y] wordt bovendien bevestigd dat de auto van Consument schade had.



#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument (wettelijk) aansprakelijk is voor de schade van de Tegenpartij. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat Verzekeraar, ondanks herhaald verzoek, geen expert heeft ingeschakeld om de 'schade' aan zijn auto te onderzoeken. Volgens Consument blijkt uit de foto's van zijn auto dat überhaupt geen sprake was van schade. Op de auto van Consument was slechts een geelbruine, uitgesmeerde vlek te zien. Verzekeraar heeft daartegenover gesteld dat hij op grond van artikel 6 WAM gehouden is de schade zelfstandig en actief met de Tegenpartij te regelen. Volgens Verzekeraar komt de verklaring van Consument niet overeen met de foto's, het schadebeeld aan beide voertuigen, de metingen en de waarnemingen van de agenten. Een onderzoek door een expert zou niet tot een ander resultaat hebben geleid.
- 4.3 Voorop staat dat Verzekeraar zich op een redelijke manier dient in te spannen voor de bescherming van de belangen van Consument bij de vaststelling van de mate van diens (wettelijke) aansprakelijkheid. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar in het onderhavige geval onvoldoende het belang van Consument in acht heeft genomen bij de vaststelling van de (wettelijke) aansprakelijkheid voor de schade van de Tegenpartij en daarmee onzorgvuldig jegens Consument heeft gehandeld. Consument heeft nadeel geleden omdat het voor hem, weliswaar in theorie mogelijk, maar feitelijk gezien vrijwel onmogelijk is gemaakt zijn aansprakelijkheid voor de schade van de Tegenpartij te bestrijden. Verzekeraar heeft, ondanks dat daar in het onderhavige geval naar het oordeel van de Commissie voldoende aanleiding toe bestond, geen expert of (toedrachts)onderzoeker ingeschakeld om de schade en/of aanrijding te onderzoeken. Zie ook GC Kifid 13 december 2017, 2017-847. Consument heeft tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat de auto thans niet meer beschikbaar is voor nader onderzoek. De Commissie acht Verzekeraar derhalve gehouden het nadeel dat Consument heeft geleden – de terugval in het aantal schadevrije jaren en de bonus-malus korting – ongedaan te maken.
- 4.4 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument toegewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de terugval van Consument in het aantal schadevrije jaren en de bonus-malus korting ongedaan maakt.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*