

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-021
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Westenburg Assurantiën B.V., gevestigd te Breda, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 11 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Autoverzekering. Consument klaagt over de wijze waarop de Gevolmachtigde van de verzekeraar van de tegenpartij de schade als gevolg van een aanrijding heeft afgewikkeld. Beide partijen hebben een expert verzocht de schade te begroten. Deze twee experts zijn ieder tot een ander schadebedrag gekomen. Consument vordert betaling van het hogere door zijn expert als eerste vastgestelde schadebedrag. De Commissie stelt voorop dat geen algemene regel bestaat op grond waarvan de Gevolmachtigde gebonden is aan de uitkomst van het expertise-onderzoek dat als eerste plaats vond. Verder leidt het enkele feit dat zijn eigen expert aan Consument heeft gezegd dat gestart kon worden met de herstelwerkzaamheden, er evenmin toe dat Gevolmachtigde het door de expert van Consument begrote schadebedrag moet vergoeden. Ook is niet gebleken dat Gevolmachtigde voorafgaand aan het innemen van een standpunt over de hoogte van de schade een toezegging heeft gedaan aan Consument, dan wel bij hem verwachtingen heeft gewekt, waardoor Consument er op mocht vertrouwen dat het door zijn eigen expert begrote schadebedrag zou worden uitgekeerd. Ook is niet gebleken dat Gevolmachtigde niet tijdig een eigen expert heeft ingeschakeld nadat het rapport van [Naam expertisebureau] aan hem is toegezonden of dat Consument door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad. Het is aan Consument om dat aan te tonen. Consument heeft met het rapport van zijn eigen expert onvoldoende afbreuk gedaan aan het rapport van de door Gevolmachtigde ingeschakelde expert. Gevolmachtigde is dan ook niet gehouden een hoger bedrag dan het door zijn expert vastgestelde schadebedrag te vergoeden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de aanvulling op repliek van Consument;

- de dupliek van Gevolmachtigde;
- de aanvulling op dupliek van Gevolmachtigde.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 15 april 2015 is een voertuig van [vervoersmaatschappij x] tegen de geparkeerde auto van de echtgenote van Consument gereden, een Volvo [type] met kenteken [nummer].
- 2.2 [vervoersmaatschappij x] heeft bij Nationale-Nederlanden een WA-verzekering afgesloten waarbij Gevolmachtigde als gevolmachtigde optreedt.
- 2.3 Per e-mail van 17 april 2015 heeft [Naam verhaalservice], de gemachtigde van Consument, de schade bij Gevolmachtigde gemeld:

“(...) U treft hierbij aan een kopie van het schadeaangifteformulier. Graag vernemen wij van u of u bereid bent om de aansprakelijkheid te erkennen en de door onze cliënt geleden en eventuele nog te lijden materiële schade te vergoeden.

De schade conform expertiserapport, mag u uitkeren naar het rekeningnummer van onze cliënt. Wij hebben reeds een expert ingeschakeld.

Zodra wij in het bezit zijn van het expertiserapport doen wij u dit toekomen. (...)”

- 2.4 Via [Naam verhaalservice] heeft Consument expertisebureau [Naam expertisebureau] in de arm genomen voor de begroting van de schade aan de auto. In het rapport van 7 mei 2015 heeft de expert voor zover relevant het volgende geschreven:

“(...

<i>Dagwaarde</i>	<i>EUR</i>	<i>13.000,00</i>
<i>Waarde restanten</i>	<i>EUR</i>	<i>4.900,00</i>
<i>Optelposten</i>	<i>EUR</i>	
<i>Aftrekkosten</i>	<i>EUR</i>	
<i>Historische BPM</i>	<i>EUR</i>	<i>22.588,00</i>

Restant Historische BPM	EUR	4.065,84
Reparatiekosten	EUR	8.750,00
(...)		
—BIEDINGEN—		
GESCHAT BOD	€ 4.900,00	TOEGEWEEZEN
(...)		
Herstel van de schade is “economisch” niet verantwoord.		
(...)		
Totaalschade volgens Dagwaarde (inclusief BTW) <u>EURO 8.100,00 (...)</u>		

- 2.5 Consument heeft de schade aan de auto laten herstellen voor een bedrag van € 7.835,71.
- 2.6 Gevolmachtigde heeft de schadeafhandeling in handen gegeven van Dekra Claims Services Netherlands B.V. (hierna: Dekra). Dekra heeft CED Nederland B.V. (hierna: CED) op 30 juli 2015 opdracht gegeven de hoogte schade aan het voertuig van Consument te bepalen. Nadat CED het voertuig op 1 september 2015 heeft onderzocht is op 10 december 2015 een rapport afgegeven. In dit rapport is het volgende opgenomen:

“(...) Schadevaststelling

Gezien de omvang van de schade hebben wij deze vastgesteld op basis van totaal verlies. Zij bijgaand totaal verlies rapport.

Aangezien het voertuig reeds is hersteld blijven de restanten in het bezit van de eigenaar.

De biedingen op de restanten zijn via het CED Automotive total loss bureau tot stand gekomen.

(...)

Onderzoek

Het schaderapport van de eerste expertise hebben wij ter inzage ontvangen.

Dit rapport hebben wij bestudeerd en beoordeeld.

Wij constateerden dat de schade was afgehandeld op basis van totaal verlies. Hierbij waren geen biedingen aangevraagd bij handelaren. Er was een geschat bod genoteerd.

De schade werd vastgesteld op basis van totaal verlies ten bedrage van € 8.100,00 incl. BTW. Wij namen contact op met de heer [X] en verzochten om een toelichting met betrekking tot de schade afhandeling. Eveneens verzochten wij om een toelichting voor het tot stand komen van het geschatte bod.

De heer [X] gaf aan dat als je verzekerd bent met een voertuig er ten allen tijde moet worden uitgegaan van herstel van het voertuig.

Volgens de heer [X] had hij de bieding nog geverifieerd bij een handelaar.

Wij verzochten de heer [X] aan te geven welke handelaar dit betrof.

Tot op heden hebben wij geen reactie meer ontvangen.

Ook beoordeelde wij de door de heer [X] gestelde dagwaarde.

Wij menen dat deze waarde reëel is.

Conclusie

(...)

Aangezien de waarde van het voertuig aanzienlijk en er wel degelijk sprake is van een verhandelbaar object hebben wij derhalve wel biedingen aangevraagd aan de hand van de verkregen foto's en deel onze eigen foto's.

(...)

SAMENVATTING SCHADEVASTELLING

Dagwaarde	€	13.000,00
Waarde restanten	€	8.330,00
Optelposten	€	0,00 +
Aftrekposten	€	0,00 -
TOTAAL SCHADEBEDRAG INCL. BTW	€	4.670,00
Reparatiekosten	€ 8.130,35	

BIEDINGEN

Firma	Plaats	BEDRAG INCL. BTW
[Firma 1]	[Plaatsnaam 1]	€ 8.330,00
[Firma 2]	[Plaatsnaam 2]	€ 7.680,00
[Firma 3]	[Plaatsnaam 3]	€ 7.300,00
[Firma 4]	[Plaatsnaam 4]	€ 7.130,00
[Firma 5]	[Plaatsnaam 5]	€ 6.295,00
(...)"		

- 2.7 Naar aanleiding van het rapport van CED heeft Gevolmachtigde een bedrag ad € 4.670,00 plus een vergoeding van de expertisekosten aan Consument uitgekeerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van het bedrag ad € 3.430,00, zijnde het verschil tussen het uitgekeerde schadebedrag zoals vastgesteld door CED en het door [Naam expertisebureau] begrote schadebedrag, vermeerderd met de wettelijke rente per 2 juni 2015.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Gevolmachtigde is toerekenbaar is tekortgeschoten door niet over te gaan tot uitkering van het door [Naam expertisebureau] vastgestelde schadebedrag ad € 8.100,00. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Gevolmachtigde had zonder nader onderzoek op basis van het rapport van [Naam expertisebureau] het vastgestelde schadebedrag dienen te vergoeden. Consument mag naar aanleiding van een in zijn opdracht uitgevoerde expertise, vertrouwen op de uitkomst van het eerst uitgevoerde expertisearchief. Indien een door Gevolmachtigde ingeschakelde expert tot een lager schadebedrag komt, heeft dit geen invloed op het schadebedrag dat aan Consument dient te worden voldaan. Bovendien heeft de heer [X], de expert van [Naam expertisebureau], Consument toestemming gegeven de schade te laten herstellen.
 - Gevolmachtigde heeft te lang gewacht met het inschakelen van expert. Als gevolg hiervan is Consument in zijn belangen geschaad. Op grond van de bevindingen van [Naam expertisebureau] vertrouwde Consument erop dat hij de begrote schade ad € 8.100,00 vergoed zou krijgen. Een reparatie was in dit licht verantwoord. Indien Consument had geweten dat 'slechts' de door CED begrote schade ad € 4.670,00 vergoed zou worden, had hij de schade niet laten herstellen.

Verweer Gevolmachtigde

- 3.3 Gevolmachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De door CED gevolgde werkwijze is correct en gebruikelijk. [Naam expertisebureau] heeft door uit te gaan van een schatting een onjuist rapport opgemaakt. Het rapport van CED dient dan ook als uitgangspunt genomen te worden bij het bepalen van de omvang van de schade.
 - Door zelfstandig direct opdracht te geven tot herstel van het voertuig, zonder de reactie van CED af te wachten, heeft klager het risico op zich genomen dat de herstelkosten niet volledig vergoed zouden worden.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Gevolmachtigde het volledige door [Naam expertisebureau] vastgestelde schadebedrag ad € 8.100,00 moet vergoeden.
- 4.2 Beide partijen hebben een expert verzocht de schade te begroten. Deze twee experts zijn ieder tot een ander schadebedrag gekomen. De door Consument ingeschakelde expert [Naam expertisebureau] heeft de schade vastgesteld op € 8.100,00 terwijl de expert van Gevolmachtigde tot een bedrag van € 4.670,00 is gekomen.
- 4.3 De Commissie stelt voorop dat geen algemene regel bestaat op grond waarvan de Gevolmachtigde gebonden is aan de uitkomst van het expertise-onderzoek dat als eerste plaats vond. Dit betekent dat hij niet verplicht was het rapport van [Naam expertisebureau], dat van eerdere datum is dan het rapport van CED, te accepteren.
- 4.4 Verder leidt het enkele feit dat de heer [X] van [Naam expertisebureau] aan Consument heeft gezegd dat gestart kon worden met de herstelwerkzaamheden, er evenmin toe dat Gevolmachtigde het door [Naam expertisebureau] begrote schadebedrag moet vergoeden. Uit die verklaring mocht Consument niet afleiden dat Gevolmachtigde de schadebegroting van [Naam expertisebureau] accepteerde. Ook is niet gebleken dat Gevolmachtigde voorafgaand aan het innemen van een standpunt over de hoogte van de schade een toezegging heeft gedaan aan Consument, dan wel bij hem verwachtingen heeft gewekt, waardoor Consument er op mocht vertrouwen dat het door [Naam expertisebureau] begrote schadebedrag ad € 8.100,00 zou worden uitgekeerd. Tot slot is niet gebleken dat Gevolmachtigde niet tijdig een eigen expert heeft ingeschakeld nadat het rapport van [Naam expertisebureau] aan hem is toegezonden of dat Consument door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad.
- 4.5 Consument is van mening dat het door [Naam expertisebureau] vastgestelde schadebedrag juist is en dat CED een te laag schadebedrag heeft begroot. Het is aan Consument om dat aan te tonen. Consument heeft met het rapport van [Naam expertisebureau] onvoldoende afbreuk gedaan aan het rapport van CED. Gevolmachtigde is dan ook niet gehouden een hoger bedrag dan het door CED vastgestelde schadebedrag ad € 4.670,00 te vergoeden.
- 4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Gevolmachtigde toerekenbaar is tekortgeschoten. De Commissie zal de vordering van Consument daarom afwijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.