

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-174 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Klacht ontvangen op : 1 april 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V, gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 24 februari 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een aanrijding met zijn auto met de auto van een ander (de tegenpartij). Zij vullen samen een aanrijdingsformulier in. Later vraagt de tegenpartij Consument een tweede aanrijdingsformulier in te vullen en partijen ondertekenen dit tweede formulier. Het ontgaat Consument daarbij dat de tegenpartij in het tweede aanrijdingsformulier de toedracht in zijn voordeel heeft gewijzigd. Als zijn verzekeraar vervolgens 100% aansprakelijkheid erkent krijgt Consument zijn schade niet vergoed, wordt het aantal schadevrije jaren verlaagd en moet hij een hogere premie gaan betalen. Volgens Consument had zijn verzekeraar in deze omstandigheden geen 100% aansprakelijkheid mogen erkennen. De verzekeraar stelt dat indien hij alleen op basis van het eerste aanrijdingsformulier had moeten beslissen hij slechts 50% aansprakelijkheid had erkend omdat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat hem helemaal geen verwijt treft. Verzekeraar biedt wel aan 50% van de door Consument geleden schade te vergoeden. De Commissie stelt vast dat de verzekeraar zich redelijk heeft opgesteld. Voor terugdraaien van de vermindering van het aantal schadevrije jaren en het verlagen van de premie is geen aanleiding. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het namens Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het e-mailbericht van 3 juli 2019 van Consument aan de Geschillencommissie;
- de brief van 25 juli 2019 van Verzekeraar aan de Geschillencommissie;
- de repliek namens Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van 10 november 2019 namens Consument aan de Geschillencommissie;
- de brief van 5 december 2019 van Verzekeraar aan de Geschillencommissie.

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

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 Consument heeft door de bemiddeling en advisering van een assurantietussenpersoon (hierna: de “Tussenpersoon”) voor zijn auto een autoverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij Verzekeraar. De Verzekering voorziet in dekking van Wettelijke Aansprakelijkheid en beperkt casco.
- 2.2 Op 23 maart 2018 heeft Consument met zijn auto een aanrijding (hierna: de “Aanrijding”) met een andere auto gehad die werd bereden door mevrouw A. Beide auto’s hebben hierbij schade geleden. Partijen hebben direct na de Aanrijding een schadeformulier (hierna: het “1^e SAF”) ingevuld.
- 2.3 In het 1^e SAF is bij onderdeel 12 inzake “Toedracht” angekruist dat voertuig A (van Consument) inhaalde en voertuig B (van mevrouw A.) in dezelfde richting reed maar op een andere rijstrook. Consument heeft in het 1^e SAF onderdeel 14 betreffende “Mijn opmerkingen” als volgt ingevuld: “Voertuig B begon zacht te rijden terwijl voertuig A inhaalde” Partijen hebben het 1^e SAF ondertekend.
- 2.4 Nadien heeft mevrouw A. contact opgenomen met Consument en heeft zij Consument om een nieuw schadeformulier (hierna: het “2^e SAF”) verzocht. Mevrouw A. heeft het 2^e SAF ingevuld en partijen hebben dit formulier op 6 april 2018 ondertekend.
- 2.5 Vervolgens is gebleken dat mevrouw A. in het 2^e SAF in onderdeel 14 betreffende “Mijn opmerkingen” in het voor Consument bedoelde hokje heeft geschreven: “Voertuig B rijdt langzaam/zacht en rijdt terwijl voertuig A inhaalt” Onderdeel 12 is in het 2^e SAF op dezelfde manier ingevuld als in het 1^e SAF. Verzekeraar heeft (in navolging van zijn gevolmachtigde) 100% aansprakelijkheid van Consument voor de Aanrijding erkend. Voor Consument had dit als gevolg dat de schade aan zijn auto niet werd vergoed, hij een hogere premie moest gaan betalen en dat zijn aantal schadevrije jaren werd verlaagd. Consument heeft daarover bij Verzekeraar geklaagd.

- 2.6 Consument heeft ook een klacht tegen zijn Tussenpersoon ingediend. In het kader van die procedure is de achterzijde van het 2^e SAF ingebracht door de Tussenpersoon. Consument heeft die achterzijde vervolgens ook in de onderhavige procedure ingebracht. Op de achterzijde van het 2^e SAF is op de vraag wie volgens de invuller (mevrouw A.) aansprakelijk was, ingevuld “tegenpartij, dacht dat ik te zacht reed en probeerde mij in te halen. Maar heeft het verkeerd ingeschat (file)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt tot het betalen van een bedrag van € 2.273,05 als vergoeding van de schade aan zijn auto. Hiernaast dient Verzekeraar gehouden te worden de erkenning van aansprakelijkheid voor de Aanrijding in te trekken, en de premieverhoging respectievelijk de reductie van het aantal schadevrije jaren ongedaan te maken. Ten slotte dient Verzekeraar gehouden te worden de teveel betaalde premie terug te storten, verhoogd met de wettelijke rente vanaf 23 maart 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door ten onrechte aansprakelijkheid voor de schade aan de auto van mevrouw A. te erkennen, de schade van Consument niet te vergoeden, het aantal schadevrije jaren van Consument te verlagen van 6 naar 1 jaar en de premie met ruim € 7,- per maand te verhogen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Verzekeraar heeft aansprakelijkheid voor de schade aan de auto van mevrouw A. erkend en haar schade vergoed, zonder van te voren te overleggen met Consument en zonder de door de gemachtigde van Consument aangekondigde nadere informatie af te wachten. Dit heeft Verzekeraar gedaan op basis van het 2^e SAF waarvan het onduidelijk is waarom mevrouw A. dat heeft geïnitieerd. Op basis van het 1^e SAF met de juiste toedracht van de Aanrijding zou Verzekeraar nimmer aansprakelijkheid hebben erkend;
 - uit het door Consument ingevulde onderdeel 14 van het 1^e SAF (zie 2.3) volgt weliswaar dat het voertuig van mevrouw A. reed op het moment van de Aanrijding, zoals dat ook is aangekruist bij onderdeel 12. Dit neemt echter niet weg dat het voertuig van mevrouw A. tevoren stil stond. Mevrouw A. verleende bij het weggrijden geen voorrang aan Consument én gebruikte haar richtingaanwijzer niet zodat zij in strijd handelde met het bepaalde in de artikelen 54 en 55 Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990 (hierna te noemen: “RVV”).

- Mevrouw A. voerde aldus een bijzondere manoeuvre uit, Consument deed dat niet; in het 2^e SAF is voor mevrouw A. belastende informatie weggelaten. Omdat mevrouw A. Consument had verteld dat haar verzekeraar het 1^e SAF niet duidelijk vond, ging Consument er van uit dat het 1^e SAF niet goed leesbaar was en het 2^e SAF bedoeld was om alles beter leesbaar op te schrijven. Hij was er daarom niet op bedacht dat mevrouw A. de toedracht had gewijzigd en heeft het 2^e SAF zonder te controleren ondertekend. Mevrouw A. had echter zijn opmerking over de toedracht in haar voordeel herschreven. Verzekeraar heeft aldus bij het erkennen van aansprakelijkheid gedwaald als gevolg van het handelen van mevrouw A. c.q. is door haar bedrogen;
- volgens Consument blijkt uit het schadeformulier niet of de tegenpartij niet ook tekent voor juistheid van de opmerkingen van de wederpartij. Consument wijst op rechtspraak waaruit zou blijken dat de rechter in ieder geval wel zeggingskracht toekent aan hetgeen partijen ook in de opmerkingen hebben verklaard en dat het eerst opgestelde formulier meer over de toedracht zegt dan een later opgesteld formulier of een latere verklaring daarover. Als mevrouw A, zoals Verzekeraar stelt, niet getekend zou hebben voor de opmerkingen van Consument over de toedracht van de Aanrijding, rijst de vraag waarom mevrouw A. die opmerkingen van Consument in het 2^e SAF dan toch heeft gewijzigd zonder Consument daarover te informeren;
- Consument wijst de door Verzekeraar gedane schikkingsaanbiedingen af omdat mevrouw A. uit stilstand wegreed. Dat blijkt uit zijn opmerking bij onderdeel 14 van het 1^e SAF en de situatieschets. Dat mevrouw A. in het 2^e SAF juist zijn opmerking bij onderdeel 14 heeft gewijzigd beschouwt hij als een teken van kwade opzet en daarmee zijn gelijk. Hiernaast had Consument al op 24 of 25 april 2018 bij zijn Tussenpersoon aangegeven dat hij mevrouw A. voor 100% aansprakelijk zou stellen en dat zijn jurist nog een brief zou sturen. Consument was daarom onaangenaam verrast door de erkenning van aansprakelijkheid. Consument doet een tegenvoorstel om te schikken: vergoeding van de helft van zijn schade, terugdraaien van de premieverhoging en in kracht herstellen schadevrije jaren en terugbetaling van de in de tussentijd te veel betaalde premie inclusief rente en kosten van de Tussenpersoon;
- Consument wijst op de achterzijde van het door mevrouw A. ingevulde 2^e SAF en de beantwoording van de vraag wie volgens haar aansprakelijk was (zie 2.6). Volgens hem is eerst in een handschrift van een ander “tegenpartij” ingevuld en heeft mevrouw A. daarna achter de komma een aanvulling gegeven. Volgens Consument komt de waarde van de verklaring van mevrouw A. daardoor gering over.

Er was namelijk op het moment van de Aanrijding geen file en het is onwaarschijnlijk dat Consument het voertuig van mevrouw A. heeft willen inhalen terwijl sprake van een file was en na het inhalen weer naar rechts stuurde om weer in te voegen waarbij de Aanrijding plaatsvond.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Verzekeraar stelt dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:

- het 1^e SAF en het 2^e SAF verschillen alleen van elkaar op onderdeel 14 bij de opmerking van Consument. Onderdeel 12 van beide formulieren is hetzelfde, waar wordt aangegeven dat Consument inhaalde en mevrouw A. in dezelfde richting reed en op een andere rijstrook. Er zijn geen getuigenverklaringen over de Aanrijding. Op basis van het 1^e SAF heeft de behandelaar van de gevolmachtigde van Verzekeraar aan de verzekeraar van mevrouw A. voorgesteld om de schade op 50/50 basis af te wikkelen. De verzekeraar van mevrouw A. heeft dat, vermoedelijk op grond van het 2^e SAF, geweigerd en aangegeven dat hij erkenning van 100% aansprakelijkheid van Consument wenste. Dit bericht heeft de behandelaar van gevolmachtigde op 19 april 2018 doorgezonden aan de Tussenpersoon met de mededeling dat hij van plan was om toch 100% aansprakelijkheid te erkennen. Aangezien de gevolmachtigde daarna geen reactie ontving heeft hij op 11 mei 2018 100% aansprakelijkheid erkend. Verzekeraar biedt voor de gang van zaken zijn excuses aan aan Consument. Desondanks is Verzekeraar van mening dat ook indien uitsluitend van het 1^e SAF zou worden uitgegaan, afwijzing van aansprakelijkheid van Consument ook niet voor de hand ligt. Consument erkent immers (d.m.v. de aankruisingen in onderdeel 12) dat hij inhaalde (bijzondere manoeuvre). Ook ontkent mevrouw A. in het 1^e SAF al dat zij uit stilstand optrekt. Zij heeft immers in onderdeel 12 aangekruist dat zij op dezelfde rijstrook reed. Om de klacht te schikken biedt Verzekeraar aan de helft (€ 1.136,53) van de schade aan de auto van Consument te vergoeden. Voor herstel van de bonus/malus ziet Verzekeraar geen reden omdat Consument niet het overtuigende bewijs kan leveren dan niet hij maar mevrouw A. 100% aansprakelijk zou zijn;
- Verzekeraar wijst het tegenvoorstel van Consument af. Indien alleen wordt uitgegaan van het 1^e SAF is afdoening op 50/50 basis redelijk. Slechts indien er bij Consument geen sprake van schuld zou bestaan zou hij niet terugvallen in schadevrije jaren, dat zou zo zijn indien vaststond dat het voertuig van mevrouw A. stilstond. Dat is echter niet vast komen te staan. Verzekeraar biedt aan de helft van de schade van Consument te vergoeden.

- Indien Consument vervolgens de helft van de schade van mevrouw A. betaalt aan Verzekeraar zal Verzekeraar de terugval in schadevrije jaren terugdraaien;
- naar aanleiding van de opmerking van Consument over de door mevrouw A. ingevulde achterzijde van het 2^e SAF en de beantwoording van de vraag wie volgens haar aansprakelijk was, wijst Verzekeraar er op dat hetgeen mevrouw A. bij die beantwoording schrijft, past bij hetgeen op de voorzijde van het 1^e en het 2^e SAF door beide partijen is aangekruist, namelijk dat mevrouw A. reed en dat Consument inhaalde. Of er wel of geen file was, maakt deze feiten niet anders.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument mede-aansprakelijk is voor de schade die het gevolg is van de Aanrijding op 23 maart 2018.
- 4.2 Voor de beantwoording van die vraag is van belang dat Verzekeraar op grond van artikel 6 Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (hierna: de “WAM”) de schade zelfstandig en actief met de wederpartij moet regelen. Daarbij heeft Verzekeraar een behoorlijke mate van vrijheid. Zie de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid, nummers. 2017-756, GC 2017-716 en GC 2017-289 (te raadplegen op www.kifid.nl). Wel moet Verzekeraar zich op een redelijke manier inspannen voor de bescherming van de belangen van Consument bij de vaststelling van de mate van diens (wettelijke) aansprakelijkheid. Zie onder andere GC Kifid nrs. 2019-390 en 2018-478.
- 4.3 Consument stelt dat niet hij maar mevrouw A. aansprakelijk is voor de aanrijding omdat zij uit stilstand weg reed en zonder richting aan te geven en aldus in strijd heeft gehandeld met het bepaalde in de artikelen 54 en 55 RVV. Verzekeraar stelt daartegenover dat zowel uit het 1^e SAF als uit het 2^e SAF niet is af te leiden dat mevrouw A. uit stilstand weg reed.
- 4.4 In de onderhavige situatie is sprake van twee schadeformulieren. Het 1^e SAF is door partijen direct na de Aanrijding opgesteld en ondertekend. In onderdeel 12 van dit formulier inzake de Toedracht van de Aanrijding is aangekruist dat het voertuig van mevrouw A. in dezelfde richting reed op een andere rijstrook. In onderdeel 14 van het 1^e SAF heeft Consument bij “Mijn opmerkingen” geschreven: “Voertuig B begon zacht te rijden terwijl voertuig A inhaalde”. Met als reden dat het 1^e SAF “niet duidelijk” zou zijn voor de verzekering heeft mevrouw A. op 27 maart 2018 door middel van een e-mailbericht Consument gevraagd om haar een tweede schadeformulier te geven. Het 2^e SAF is door mevrouw A. ingevuld en is op 6 april 2018 door partijen ondertekend. Consument heeft daarbij niet gezien dat mevrouw in onderdeel 14 bij het voor Consument bedoelde hokje “Mijn opmerkingen” heeft ingevuld: “Voertuig B rijdt langzaam/zacht en rijdt terwijl voertuig A inhaalt”

- 4.5 De gevolmachtigde van Verzekeraar heeft namens Verzekeraar op grond van het 2^e SAF 100% aansprakelijkheid van Consument erkend. Nadat Consument hiertegen heeft geprotesteerd en er op heeft gewezen dat mevrouw A. onderdeel 14 van het 2^e SAF had aangepast, heeft Verzekeraar aangegeven dat hij -indien uitsluitend van het 1^e SAF wordt uitgegaan- de zaak zou hebben afgedaan op 50/50 basis en Consument twee keer een schikkingsaanbod gedaan.
- 4.6 De gang van zaken overziend is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt heeft mogen stellen dat ook indien uitsluitend naar het 1^e SAF wordt gekeken, Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat mevrouw A. uit stilstand is gaan rijden en zonder richting aan te geven. In onderdeel 12 van het 1^e SAF staat immers dat het voertuig van mevrouw A. in dezelfde richting reed en op een andere rijstrook. Indien het voertuig van mevrouw A. - zoals Consument stelt - geparkeerd stond of gewoon stil, dan hadden partijen in onderdeel 12 het hokje moeten aankruisen waar staat: "stond geparkeerd/stond stil" maar dat hebben partijen uitdrukkelijk niet gedaan. Aangezien er verder geen getuigenverklaringen door Consument zijn overgelegd waaruit blijkt dat het voertuig van mevrouw A. wél stilstond moet de conclusie zijn dat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat het voertuig van mevrouw A. stilstond en dat het door Verzekeraar naderhand ingenomen standpunt dat sprake is van 50% schuld bij Consument redelijk is. De Commissie voegt hieraan toe dat de nadien door Consument ingebrachte achterzijde van het 2^e SAF waar mevrouw A. op de vraag wie volgens de invuller (mevrouw A.) aansprakelijk was, heeft ingevuld "tegenpartij, dacht dat ik te zacht reed en probeerde mij in te halen. Maar heeft het verkeerd ingeschat (file)" dit niet anders maakt omdat ook indien moet worden aangenomen dat de vermelding van een file geheel uit de lucht is gegrepen, overeind blijft staan dat Consument niet aannemelijk heeft kunnen maken dat het voertuig van mevrouw A. uit stilstand begon te rijden.
- 4.7 Consument heeft tevens gesteld dat (de gevolmachtigde van) Verzekeraar op 11 mei 2018 ten onrechte aansprakelijkheid van Consument heeft erkend omdat Consument al op 24 of 25 april 2018 bij zijn Tussenpersoon had aangegeven dat hij mevrouw A. voor 100% aansprakelijk zou stellen en dat zijn jurist nog een brief zou sturen. Verzekeraar heeft hiertegenover gesteld dat de verzekeraar van mevrouw A. had aangegeven dat hij erkenning van 100% aansprakelijkheid van Consument wenste. Dit bericht heeft de behandelaar van gevolmachtigde op 19 april 2018 doorgezonden aan de Tussenpersoon met de mededeling dat hij van plan was om toch 100% aansprakelijkheid te erkennen. Aangezien de gevolmachtigde daarna geen reactie ontving heeft hij op 11 mei 2018 100% aansprakelijkheid erkend.

De Commissie stelt vast dat Consument niet aannemelijk heeft kunnen maken dat zijn Tussenpersoon de gevolmachtigde vóór 11 mei 2018 heeft geïnformeerd dat Consument mevrouw A. aansprakelijk zou stellen en dat de jurist van Consument hierover nog een brief zou sturen. Gezien deze gang van zaken verwerpt de Commissie de stelling van Consument.

Slotsom

4.8 Met inachtneming van het voorgaande oordeelt de Commissie dat Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument mede-aansprakelijk is voor de schade die het gevolg is van de Aanrijding op 23 maart 2018, dat de klacht van Consument ongegrond is en dat zijn vorderingen dienen te worden afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

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.