

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-328 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op : 25 september 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Allianz Benelux N.V., h.o.d.n. Allianz Direct (voorheen: Allsecur), gevestigd te Rotterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 15 april 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument en Tegenpartij zijn met elkaar in botsing gekomen en beiden hebben schade aan hun auto. Op basis van het schadeaangifteformulier erkent Verzekeraar de aansprakelijkheid van Consument en schakelt een expert in voor het vaststellen van de schade. De expert begroot de kosten op € 2.313,68 op basis van totaal verlies. Consument stelt dat het schadebedrag aanzienlijk lager ligt en verwijst hiervoor naar de whatsappgesprekken met Tegenpartij en de waarde volgens een autowebsite. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar voor wat betreft de hoogte van het schadebedrag in principe mag uitgaan van het expertiserapport, tenzij Consument onderbouwt waarom het schadebedrag te hoog is of Verzekeraar niet mag uitgaan van het expertiserapport. Consument heeft geen contra-expertise laten verrichten of anderszins feiten en omstandigheden aangedragen die de Commissie doet twifelen aan de hoogte van het schadebedrag. De klacht wordt afgewezen.

1. De procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken: 1) het door Consument ingediende klachtformulier, 2) het verweerschrift van Verzekeraar, 3) de repliek van Consument, 4) de dupliek van Verzekeraar, 5) de aanvullende reactie van Verzekeraar van 29 januari 2020 en 6) de aanvullende reactie van Consument van 13 februari 2020.

Op basis van de in het dossier aanwezige stukken heeft de Commissie besloten dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. Partijen hebben gekozen voor een bindende uitspraak.

2. Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft een WA-verzekering bij Verzekeraar. Op deze verzekering zijn de voorwaarden 'Auto013' van toepassing. In de voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

8. Hoe regelen wij de schade? (...)

• Wij mogen de schade ook namens u regelen. Heeft een ander bijvoorbeeld schade door een aanrijding met uw auto? Of heeft hij de schade aan uw auto veroorzaakt? Dan mogen wij rechtstreeks met die persoon de schade regelen.

(...)

14. WA-dekking

Voor deze schade betalen wij

(...)

• Schade die uw auto veroorzaakt aan een andere auto of losgekoppelde aanhanger van uzelf. Wij betalen de schade alleen als deze schade niet al bij een andere verzekeraar is verzekerd.

2.2 Op 30 juli 2019 is Consument met zijn auto tegen de auto van de Tegenpartij gebotst. Door de botsing is schade ontstaan aan beide auto's. Partijen zijn met elkaar in gesprek gegaan over de manier van het afwikkelen van de schade. Uiteindelijk is besloten dat partijen de schade melden bij hun verzekeraar.

2.3 Verzekeraar heeft aansprakelijkheid van Consument erkend en heeft een expertisebureau ingeschakeld om de hoogte van de schade van de Tegenpartij vast te stellen. In het rapport staat:

Schadevaststelling

Ik heb de schade aan het voertuig vastgesteld op basis van totaal verlies volgens de dagwaarde.

Verrichtingen

De biedingen op de restanten zijn volgens de richtlijnen en procedures van de stichting Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit tot stand gekomen.

Bevindingen

Het restant is aan de hoogste bieder toegewezen, deze zorgt voor de financiële afhandeling met de eigenaar.

Het betreft een marge voertuig.”

Verder is een berekening gegeven van de hoogte van de reparatiekosten en de dagwaarde die wordt uitgekeerd bij totaal verlies:

Gecalculeerde reparatiekosten incl. BTW: BTW percentage 21.00 %		EUR	3689.31	
Dagwaarde incl. BTW incl. BPM (Incl. meeruitvoeringen en accessoires)		EUR	2500.00	
Dagwaarde excl. BTW	EUR	2068.80		
Restwaarde incl. BTW		EUR	260.00	-
Restwaarde excl. BTW	EUR	217.56		-

Schadevergoeding excl. BTW	EUR	1851.24		
BTW	EUR	388.76		+

Schadevergoeding volgens Dagwaarde incl. BTW incl. BPM		EUR	2240.00	
		=====		

2.4 Consument kan zich niet verenigen met de hoogte van het schadebedrag en heeft een klacht over Verzekeraar bij Kifid ingediend.

3. Het geschil – waar gaat het om in deze procedure?

Vordering en standpunten Consument

- 3.1. Consument vordert dat Verzekeraar de schade van de Tegenpartij opnieuw beoordeelt en een lager schadebedrag vaststelt. Consument vordert het te veel door Verzekeraar betaalde bedrag terug vermeerderd met de wettelijke rente.
- 3.2. Ter onderbouwing van zijn vordering voert Consument aan dat de schadeafwikkeling bij Verzekeraar niet goed is verlopen waardoor de hoogte van het schadebedrag onjuist is.
- 3.3. Dit volg allereerst uit het feit dat partijen in het begin Whatsapp contact hebben gehad om de schade onderling te regelen. Toen is gesproken over een bedrag van € 2.000,00 voor reparatie en gaf de Tegenpartij aan akkoord te gaan met betaling van een bedrag van € 1.000,00. Het door Verzekeraar vastgestelde bedrag voor reparatie is veel hoger zonder dat dit is gemotiveerd. Bovendien heeft Consument navraag gedaan over de hoogte van de reparatiekosten bij vrienden die garagehouder zijn en hun de foto's van de schade getoond. Zij geven allemaal aan dat de reparatiekosten veel lager zijn.
- 3.4. Consument begrijpt bovendien niet waarom de schade wordt afgewikkeld op basis van totaal verlies. De reparatiekosten zijn veel lager dan de expert heeft vastgesteld en bovendien functioneert de auto nog prima. Zelfs als Verzekeraar meent dat de schade moet worden afgewikkeld op basis van totaal verlies is, heeft Verzekeraar een te hoog bedrag uitgekeerd. Verzekeraar gaat uit van een dagwaarde van € 2.500,00 en heeft op basis daarvan € 2.313,68 uitgekeerd. Dit terwijl de dagwaarde volgens wijkopenauto's.nl op dat moment enkel € 1.818,00 bedroeg.

- 3.5. Doordat de schade zo hoog is, heeft Consument niet de mogelijkheid om het schadebedrag zelf te betalen en dit heeft nadelige gevolgen voor zijn schadevrije jaren en premie.

Standpunt Verzekeraar

- 3.6. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de hoogte van het uitgekeerde schadebedrag aan de Tegenpartij juist is en verwijst hiervoor naar het expertiserapport van 12 augustus 2019.
- 3.7. Het argument van Consument dat een aantal bevriende garagehouders heeft aangegeven dat de reparatiekosten lager zijn, volgt Verzekeraar niet. Het inschatten van reparatiekosten op basis van foto's geeft soms geen volledig beeld. In dit geval is bij inspectie van het voertuig door de expert precies gebleken wat de reparatiekosten zijn. Daarnaast is een verklaring gegeven voor het verschil in kosten. Zo kan een garage verschillende onderdelen gebruiken voor de reparatie, de originele onderdelen of vergelijkbare goedkopere onderdelen. Het uitgangspunt van Verzekeraar is om de Tegenpartij volledig schadeloos te stellen. Daarom wordt bij de berekening van de reparatiekosten door de expert uitgegaan van de originele onderdelen. Het reparatiebedrag kan hierdoor hoger uitvallen dan in eerste instantie wordt gedacht.
- 3.8. Uit zorgvuldigheidsoverwegingen heeft Verzekeraar de foto's en het expertiserapport aan zijn eigen expert voorgelegd. De eigen expert concludeert – na overleg met de eerste expert – dat het rapport juist is en sluit zich aan bij de conclusies van de eerste expert.
- 3.9. Verzekeraar ziet geen aanleiding om de wijziging van de schadevrije jaren en premie ongedaan te maken.

4. Tijdens de procedure

Verzekeraar heeft gedurende de procedure aangeboden om de kosten voor een contra-expertise te dragen en Consument zo in de gelegenheid te stellen om zijn standpunt nader te onderbouwen. Consument heeft dit in eerste instantie geaccepteerd, maar later in de procedure aangegeven geen contra-expert bereid te hebben gevonden om de expertise te verrichten en daarom heeft Consument geen contra-expertise overgelegd in deze procedure.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar mocht uitgaan van het schadebedrag zoals berekend door de expert.

- 5.2. De Commissie wijst allereerst op artikel 6 van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (hierna: 'WAM') op grond waarvan de benadeelde een eigen recht heeft om schadevergoeding te vorderen bij de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij. Dit betekent dat de benadeelde bij een verkeersongeval met een motorvoertuig rechtstreeks de verzekeraar kan aanspreken, ook als de verzekeringnemer geen melding heeft gemaakt van het ongeval aan zijn verzekeraar. Deze wettelijke bevoegdheid heeft Verzekeraar ook opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden, de artikelen 8 en 14. Nu tussen partijen niet ter discussie staat dat Consument de aansprakelijke partij is, heeft Verzekeraar de schade rechtstreeks met de Tegenpartij kunnen regelen (zie ook GC 2017-756, GC 2017-716 en GC 2017-289 en GC 2017-866).
- 5.3. Zoals eerder door Kifid is geoordeeld moet Verzekeraar zich wel op een redelijke manier inspannen voor de bescherming van de belangen van Consument bij de vaststelling van de mate van diens (wettelijke) aansprakelijkheid (zie ook GC 2019-390 en GC 2018-478). Dit betekent bijvoorbeeld dat Verzekeraar inzichtelijk moet maken wat de hoogte van de schade is. Voor de vaststelling van de schade heeft Verzekeraar zich gebaseerd op de foto's van de schade, het expertiserapport en heeft hij een expert in eigen dienstbetrekking nog laten kijken naar de juistheid van het eerste expertiserapport. Op basis hiervan is Verzekeraar uitgegaan van afwikkeling op basis van totaal verlies en heeft deze uiteindelijk een bedrag van € 2.313,68 uitgekeerd.
- 5.4. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar in beginsel mocht uitgaan van het expertiserapport voor de vaststelling van de schade. Dit is slechts anders wanneer Consument feiten en omstandigheden aandraagt waaruit volgt dat het expertiserapport op een onzorgvuldige manier tot stand is gekomen of zodanige gebreken vertoont dat Verzekeraar zijn standpunt hier niet op mocht baseren. Dit kan bijvoorbeeld door het overleggen van een contra-expertise waarbij de expert een ander schadebedrag vaststelt. De enkele stellingen van Consument dat andere garagehouders tot een lager schadebedrag komen, is niet voldoende onderbouwd nu Consument geen verklaringen heeft overgelegd. Zelfs wanneer Consument wel verklaringen had overgelegd had dit hoogstwaarschijnlijk niet tot een ander oordeel geleid omdat een garagehouder geen expert is. Bovendien heeft Verzekeraar een verklaring gegeven voor het verschil in reparatiekosten, namelijk het verschil in de kosten van originele onderdelen en niet-originele onderdelen. De Commissie oordeelt op basis van het voorgaande dat Consument – ook desgevraagd – onvoldoende feiten en omstandigheden heeft aangedragen die twijfels oproepen over het expertiserapport en het daarin genoemde schadebedrag. Verzekeraar heeft bij de uitkering van het schadebedrag dus mogen uitgaan van het expertiserapport. Ook ziet de Commissie op basis van het voorgaande geen aanleiding om de aanpassing van de schadevrije jaren of premie ongedaan te maken.

6. Beslissing

De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.