

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0825
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 februari 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de
tussenpersoon
Datum uitspraak : 22 september 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. Letselschade na verkeersongeval. De consument verwijt de tussenpersoon dat hij twintig jaar na het ongeval het schadeformulier van het ongeval niet kan overleggen en dat hij haar destijds niet op de ongevallenverzekering heeft gewezen. De consument verwijt de tussenpersoon verder dat zij haar letselschade die zich pas later heeft openbaard, niet meer kan verhalen op de tegenpartij omdat het schadeformulier ontbreekt. Omdat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat de tussenpersoon destijds op de hoogte was van haar klachten door het ongeval treffen haar verwijten geen doel. Vordering afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de tussenpersoon en 6) de reactie daarop van de consument.
- 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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 21 augustus 2001 is de tegenpartij met zijn auto achterop de auto van de consument gereden (hierna 'het ongeval').

Destijds had de consument via Rabobank Regio Eindhoven (hierna: 'de lokale bank'), onderdeel van de tussenpersoon, een autoverzekering bij Delta Lloyd. De verzekeraar van de tegenpartij heeft de aansprakelijkheid van zijn verzekerde erkend.

- 2.2 In 2020 heeft de consument zich met een klacht tot de lokale bank gewend. De consument beklagde zich erover dat de lokale bank het schadeformulier van het ongeval niet meer heeft en dat de consument hierdoor haar letselschade niet op de tegenpartij kan verhalen. Per e-mail van 24 juli 2020 heeft de lokale bank op de klacht gereageerd. Hierna heeft de consument op 3 augustus 2020 bij de tussenpersoon geklaagd. Bij brief van 13 augustus 2020 heeft de tussenpersoon gereageerd door (een deel van) voornoemde e-mail van de lokale bank te citeren. Het citaat uit de e-mail van 24 juli 2020 luidt als volgt:

"(...) Er is geen oorzakelijk verband tussen het kunnen verhalen van uw huidige letselschade en het schadeformulier uit 2001. Allereerst bedraagt de wettelijke bewaartermijn van dit soort stukken zeven jaar. Inmiddels zijn er 19 jaren verstreken sinds de aanrijding. In alle redelijkheid kunt u ons niet verwijten dat wij niet (meer) beschikken over dit document. Daarnaast dient u een doordruk van het schadeformulier zelf te bewaren, voor uw eigen administratie.

Daar komt bij dat het schadeformulier reeds destijds bij uw verzekeraar (Delta Lloyd) is ingeleverd en de autoschade op basis daarvan ook met de (verzekeraar van de) tegenpartij is geregeld.

Voor het overige merk ik op dat het hebben van het schadeformulier niet automatisch leidt tot een schadevergoedingsplicht door de tegenpartij of diens verzekeraar. U zult begrijpen dat eerst in voldoende mate vast moet staan dat uw huidige letsel veroorzaakt is door de aanrijding die 19 jaar geleden heeft plaatsgevonden. Ik kan me voorstellen dat uw tegenpartij of diens verzekeraar alleen al op grond hiervan uw eventuele claim zouden afwijzen. Dit is echter een zaak tussen u, uw verzekeraar en uw tegenpartij en diens verzekeraar. De Rabobank is geen partij in de schadeafwikkeling.

U schrijft in uw stukken nog dat DAS heeft aangegeven dat u altijd op deze kwestie terug kunt komen. Dit is geen toezegging die de Rabobank heeft gedaan. Wij kunnen hiervoor dan ook niet instaan. Mocht u van mening zijn dat u een dergelijke toezegging is gedaan, dan ligt het op uw weg om DAS hierop aan te spreken.

Ondanks dat het voor ons (als toenmalige tussenpersoon) geen verplichting was, hebben we er alles aan gedaan om voor u het formulier en/of de gegevens waar naar u op zoekt bent te achterhalen. Helaas zonder succes. We begrijpen dat het erg vervelend voor u is, echter kunnen wij u hier verder niet mee helpen."

De klacht en vordering

- 2.3 De consument vindt dat de tussenpersoon aansprakelijk is voor haar letselschade door het ongeval omdat hij de gegevens van de tegenpartij niet meer heeft.

Ook is de tussenpersoon aansprakelijk voor de uitkering onder de ongevallenverzekering die de consument is misgelopen omdat de tussenpersoon haar er niet op heeft gewezen dat zij de verzekeraar van de ongevallenverzekering over het ongeval moest informeren. De consument vordert een verklaring voor recht dat de tussenpersoon aansprakelijk is voor haar schade. Daarna zal zij haar schade onderbouwen. De consument mocht erop vertrouwen dat de tussenpersoon haar belangen op een goede wijze zou behartigen. Dit heeft de tussenpersoon niet gedaan. Ter onderbouwing van haar klacht heeft de consument de volgende stellingen naar voren gebracht.

- 2.4 De tussenpersoon had het schadeformulier moeten bewaren. De tussenpersoon was tot 1 februari 2013 de tussenpersoon voor de autoverzekering van de consument. Verzekeraars bewaren de gegevens van de klant zolang de klantrelatie bestaat. De gegevens worden zeven jaar na de beëindiging vernietigd. Bij letselschade is de bewaartermijn twintig jaar. De consument heeft hierbij aansluiting gezocht bij hoe Nationale-Nederlanden dit bij autoverzekeringen heeft geregeld. Op grond van artikel 17 van de Algemene Verordening Gegevensverwerking ('AVG') moeten gegevens langer bewaard worden in verband met de onderbouwing van een rechtsvordering. De tussenpersoon had de gegevens daarom langer moeten bewaren of de consument moeten informeren dat ze werden vernietigd. DAS heeft de consument erop gewezen dat de tussenpersoon de stukken nog in het dossier zou hebben. De consument mocht hiervan uitgaan.
- 2.5 De tussenpersoon heeft de consument er ten onrechte niet op gewezen dat zij ABN AMRO, bij wie haar ongevallenverzekering liep, over het ongeval in kennis moest stellen. Dit was de taak van de tussenpersoon, omdat hij de autoverzekering met inzittendedekking in zijn portefeuille had en daarom de letselschade had moeten regelen. De ongevallenverzekering bij ABN AMRO stond hier los van.
- 2.6 De consument heeft pas in 2012 van de artsen vernomen dat sprake is van een vergroeiing in haar nek door het ongeval. Volgens DAS is de schade nog niet verjaard. Van verjaring is dus geen sprake.

Het verweer

- 2.7 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 In deze zaak is het gelijk aan de zijde van de tussenpersoon. De commissie zal dit hierna uitleggen.

Klachtplicht

- 3.2 Allereerst zal de commissie het verweer van de tussenpersoon beoordelen dat de klacht over de aansprakelijkheid niet behandeld kan worden omdat de consument haar klachtplicht heeft verzaakt. De tussenpersoon wijst er daarbij op dat de consument zich pas in 2019 bij de tussenpersoon heeft gemeld en dat hij als gevolg daarvan in zijn bewijspositie is geschaad. Omdat de tussenpersoon verder niet uitlegt waarom hij door de melding in 2019 nadeel lijdt, kan de commissie niet vaststellen dat de consument haar klachtplicht heeft geschonden. Voornoemd verweer van de tussenpersoon slaagt daarom niet.

Bewaarplicht

- 3.3 De commissie gaat er voorshands vanuit dat de letselschade van de consument zich pas later heeft geopenbaard. In dat geval kan de consument de tegenpartij ten hoogste twintig jaar na het ongeval nog aansprakelijk stellen voor haar schade.¹ Dit maakt echter niet dat voor de tussenpersoon daarom in het onderhavige geval een bewaartermijn van twintig jaar geldt. Persoonsgegevens mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk². Niet is gebleken dat de consument de tussenpersoon vóór 2020 over haar letselschade door het ongeval heeft geïnformeerd en daarom kan van de tussenpersoon niet worden verwacht dat hij zonder noodzaak hiertoe negentien jaar na dato (een kopie van) het schadeformulier bewaart. De bewaartermijn van zeven jaar die de tussenpersoon op grond van artikel 2:10 lid 3 Burgerlijk Wetboek heeft gehanteerd was in dit geval daarom voldoende. Ook is aan de kant van de tussenpersoon geen verplichting om de consument te informeren dat de stukken zouden worden vernietigd. Het voorgaande nog los van de vraag of de tussenpersoon destijds in het bezit is geweest van het schadeformulier, hetgeen hij betwist.

Informatieverstrekking

- 3.4 Het verwijt dat de consument de tussenpersoon maakt ten aanzien van de ongevallenverzekering slaagt evenmin. Partijen verschillen van mening over de vraag of de tussenpersoon of ABN AMRO de tussenpersoon was van de ongevallenverzekering en uit het polisblad dat de consument heeft overgelegd kan de commissie dit niet opmaken. Dit betekent dat niet vast staat of de tussenpersoon ook de hulppersoon van de consument was bij de ongevallenverzekering en dat hij daarom op de hoogte was van de ongevallenverzekering. Bovendien heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat zij de tussenpersoon na het ongeval heeft geïnformeerd dat zij klachten aan het ongeval had overgehouden. Ook daarom kan de consument de tussenpersoon niet verwijten dat hij haar niet op de ongevallenverzekering heeft gewezen.

¹ Artikel 3:310 lid 1 BW.

² Zie tot 25 mei 2018 artikel 10 van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Slotsom

3.5 De slotsom is dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.