

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1063
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. E. Jacobs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 juni 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : DAK Volmacht B.V., gevolmachtigd agent van Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n.
Avéro Achmea, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 15 december 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Autoverzekering. De auto van de consument is betrokken geweest bij een aanrijding in een wasstraat. De verzekeraar heeft de aansprakelijkheid van de consument erkend. De consument is het daar niet mee eens. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de aansprakelijkheid van de consument ten onrechte heeft erkend en daaraan nadelige gevolgen heeft verbonden voor de bonus/maluskorting en de schadevrije jaren. De verzekeraar hoeft niet de eigen schade van de consument te vergoeden, omdat niet is gebleken dat de consument in haar verhaalsmogelijkheden is bemoeilijkt door het handelen van de verzekeraar. De vordering wordt daarom gedeeltelijk toegewezen.

I. De procedure

- I.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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.
- I.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.
- I.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een WA-verzekering met beperkt cascodekking 'Personenauto Avéro Goed Op Weg' bij de verzekeraar.
- 2.2 Op 23 november 2019 reed de partner van de consument in de auto van de consument door een wasstraat. Aan het eind van de wasstraat reed een auto tegen de achterzijde van de auto van de consument, waarbij de auto van de tegenpartij tegen de trekhaak van de auto van de consument kwam. Van de aanrijding zijn beelden beschikbaar. Deze beelden zijn ook aan Kifid beschikbaar gesteld. De consument heeft naar aanleiding van de aanrijding een schadeformulier ingevuld dat niet door de tegenpartij mede is ondertekend.
- 2.3 De tegenpartij heeft via zijn rechtsbijstandverzekeraar de consument aansprakelijk gesteld voor zijn schade. De verzekeraar heeft de aansprakelijkheid erkend en de schade van de wederpartij van €1.517,21 vergoed. Dit heeft tot gevolg gehad dat de premie van de autoverzekering van de consument per de eerstvolgende (hoofd)premievervaldag na de schadedatum is verhoogd en het aantal opgebouwde schadevrije jaren is verlaagd conform de bonus/malusregeling van de verzekering. De consument heeft hiertegen een klacht ingediend. De verzekeraar heeft de klacht afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert € 1.262,00. Dit bedrag bestaat deels uit de schade aan de auto van de consument. Dit is begroot op € 833,80. De consument heeft bovendien volgens haar vanaf 1 april 2020 tot de datum van indiening van de klacht bij Kifid € 428,20 te veel aan premie betaald.
- 2.5 De partner van de consument komt al jaren bij het carwashbedrijf en heeft een vaste routine als hij de wasstraat doorgaat. Dit keer ging het echter niet zoals normaal. Bij het oprijden op de band deed de band vreemd. Het stuur trok daardoor schuin en het was duidelijk dat de auto niet goed op de band stond. De medewerker van de wasstraat liet de band zonder verdere maatregelen alsnog verder lopen. Tijdens het wasprogramma was er vervolgens een storing, maar na een tijdje werd het wasprogramma weer opgestart. Het is de consument niet duidelijk of de medewerker van de wasstraat maatregelen heeft genomen, maar de consument vermoedt van niet. Vervolgens ging het mis tijdens het afrijden van de band. Normaal gesproken wordt de auto van de band afgeduwd en kun je wegrijden als het licht op groen staat. Dat gebeurde in dit geval niet. De band stakte waardoor de auto niet van de band af kon rijden. Pas toen de tegenpartij tegen de auto van de consument aan kwam, werd de auto van de consument van de band afgeduwd. Dit blijkt ook duidelijk uit de videobeelden van de wasstraat.

De partner van de consument keek herhaaldelijk om te zien wat er mis was gegaan, maar kon niets doen. Het hele systeem was immers geautomatiseerd. Deze gang van zaken wordt ook bevestigd door de verklaring van de tegenpartij. De schuld ligt dan ook niet bij de consument, maar bij de eigenaar van de wasstraat.

- 2.6 De partner van de consument is altijd consistent en duidelijk geweest in zijn verhaal, terwijl de verklaringen van anderen juist tegenstrijdig waren. De partner van de consument heeft alle aanwijzingen opgevolgd en zijn routine gevolgd. De auto stond niet op de handrem en was ook niet voortijdig door de partner van de consument gestart. Dit blijkt ook niet uit de beelden. Uit de beelden blijkt juist dat de auto niet goed op de band stond en dat het mis ging buiten de schuld van de partner van de consument om. De consument en haar partner zijn ook nooit door de verzekeraar gevraagd naar hun kant van het verhaal. De verzekeraar heeft een eigen standpunt ingenomen zonder de consument te informeren, waarbij de verzekeraar alleen is afgegaan op de videobeelden. Het standpunt van de verzekeraar volgt niet logisch uit die beelden. Pas toen de consument bezwaar maakte, kregen de consument en haar partner de kans om hun zienswijze naar voren te brengen. Daarna is de verzekeraar enkel zijn eenzijdig ingenomen standpunt gaan verdedigen.
- 2.7 De verzekeraar is niet voortvarend geweest in de behandeling van de klacht van de consument. Voor de consument was bijvoorbeeld lange tijd onduidelijkheid of de auto wel of niet onderzocht zou worden door een expert. Hierdoor hebben de consument en haar partner al die tijd in een onveilige auto moeten rijden. Door het handelen van de verzekeraar is de consument in een nadeligere positie gebracht, omdat zij door het standpunt van de verzekeraar haar schade niet meer kan verhalen op de tegenpartij. Was de verzekeraar zorgvuldiger geweest dan had de consument de schade wellicht nog kunnen verhalen.
- 2.8 De consument is erg teleurgesteld in de behandeling door de verzekeraar. De verzekeraar heeft niet de belangen van de consument behartigd. Dit heeft ervoor gezorgd dat de consument nu al twee jaar lang met deze schade bezig is. Dit is voor de consument en haar partner emotioneel zwaar geweest.

Het verweer

- 2.9 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.10 Uit de camerabeelden blijkt dat de auto nagenoeg in zijn geheel van de band af was gerold. Ook is te zien dat de auto meermaals wordt gestart, maar de partner van de consument niet verder rijdt. Vervolgens is te zien dat de auto omhoog gaat en achteruit rolt. Het oponthoud wordt waarschijnlijk door de partner van de consument zelf veroorzaakt. De partner van de consument staat langdurig stil. Doordat de auto niet verder rijdt, rijdt vervolgens de tegenpartij tegen de auto van de consument aan.

Op het moment dat de auto bij het einde van de wasstraat komt, is er ook geen sprake van een storing of iets dat het oponthoud zou kunnen veroorzaken. Het ligt dan ook voor de hand dat het oponthoud door de partner van de consument is veroorzaakt. Mogelijk heeft de partner van de consument de auto in zijn achteruit gezet of op de handrem, waardoor de auto naar achteren heeft kunnen rollen.

- 2.11 Dat er sprake zou zijn van een noodstop is niet gebleken. De consument heeft dit niet kunnen bewijzen. De eigenaar van de wasstraat heeft gezegd dat er geen sprake was van een noodstop en de verklaring van de tegenpartij is onvoldoende. Daar komt bij dat als er een noodstop had plaatsgevonden nog niet direct het causale verband tussen de noodstop en het eventueel niet kunnen wegrijden uit de wasstraat bewezen is.
- 2.12 De consument is in de gelegenheid gesteld om te reageren. De consument heeft uitgebreid haar zienswijze kenbaar kunnen maken. De gevolmachtigd agent heeft ook geprobeerd in contact te komen met de tegenpartij, maar dat is niet gelukt. Ondanks de inspanningen van de verzekeraar en de gevolmachtigd agent biedt de verzekeraar excuses aan voor de wijze waarop de claim is behandeld.

3. De beoordeling

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de verzekeraar terecht de aansprakelijkheid van de consument heeft erkend en daaraan de voor de consument nadelige gevolgen voor de premie en schadevrije jaren heeft verbonden. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is.
- 3.2 De verzekeraar is op grond van artikel 6 Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (verder te noemen 'WAM') gehouden de schade zelfstandig en actief met de tegenpartij te regelen. De verzekeraar heeft daarbij een behoorlijke mate van vrijheid om de schade te regelen.¹ Bij het regelen van de schade moet de verzekeraar zich wel op een redelijke manier inspannen om de belangen van de consument bij de vaststelling van de mate van zijn (wettelijke) aansprakelijkheid te beschermen.² De jegens de consument in acht te nemen zorgvuldigheid brengt echter niet mee dat de verzekeraar de schade alleen mag vaststellen en tot vergoeding mag overgaan, als de consument daartegen geen bezwaar heeft.³

¹ Kifid GC 2017-756 en Kifid GC 2020-923, overweging 3.2.

² Kifid GC 2018-478, overweging 4.3, Kifid GC 2019-1027, overweging 3.3 en Kifid GC 2020-923, overweging 3.2.

³ Kifid CvB 2021-0008, overweging 5.7.

Heeft de verzekeraar voldoende inspanning geleverd?

- 3.3 De consument meent dat de verzekeraar onvoldoende inspanning heeft geleverd om uit te zoeken wat er precies gebeurd is op 23 november 2019.
- 3.4 Het filmpje van de aanrijding duurt 45 seconden en betreft het laatste gedeelte van het wasprogramma. De beelden laten zien dat de auto langzaam over de band rolt waarbij de auto onder de droger door gaat. De lichten van de auto gaan aan en uit, evenals de richtingaanwijzers. De droger gaat omhoog. De auto lijkt dan even stil te staan en wordt vervolgens vooruit en omhooggeduwd. Vervolgens zakt de auto weer omlaag en naar achteren. De partner van de consument doet de deur open en weer dicht. De auto rolt daarop weer door en wordt opnieuw omhooggeduwd. Op de beelden is niet duidelijk te zien waar de band ophoudt. Het is eveneens niet te zien of het licht op groen is gegaan als teken dat de partner van de consument kon doorrijden.
- 3.5 Het is niet gebruikelijk dat bij het doorlopen van de wasstraat de auto aan het eind van de band omhoog wordt geduwd. Dit zou kunnen duiden op een fout van de partner van de consument, zoals bijvoorbeeld het aantrekken van de handrem of het in de achteruit zetten van de versnelling van de auto. Op de beelden is niet te zien in welke versnellingstand de auto stond of dat de handrem (al dan niet licht) was of werd aangetrokken. Het omhoogkomen van de auto kan er echter ook op duiden dat de auto niet goed op de band stond, zoals de consument stelt. De beelden bevestigen noch ontkennen beide lezingen. De consument heeft een schadeformulier ondertekend op 2 december 2019 waarop staat vermeld dat volgens de consument de eigenaar van de wasstraat aansprakelijk is. De beelden in combinatie met de verklaring van de consument hadden voor de verzekeraar aanleiding moeten zijn om nadere inlichtingen op te vragen bij zowel de consument, als de eigenaar van de wasstraat en de tegenpartij.
- 3.6 Uit het dossier blijkt niet dat voordat de aansprakelijkheid werd erkend de consument om een nadere verklaring is gevraagd. De verzekeraar stelt dat de gevolmachtigd agent wel de tegenpartij om een verklaring heeft gevraagd, maar geen contact heeft kunnen krijgen. De commissie begrijpt dat de verzekeraar voortvarend te werk wilde gaan en het proces niet nodeloos lang wilde frustreren. Daar staat tegenover dat de consument wel de kans moet krijgen om het standpunt van de verzekeraar (marginaal) te toetsen en zo nodig tegenbewijs in te brengen. Het is tevens niet de consument tegen te werpen dat het proces langer duurt als de tegenpartij niet reageert op een verzoek van de verzekeraar om nadere verduidelijking. De tegenpartij is immers degene die de schade vergoed wil hebben. Van hem mag dan eveneens enige voortvarendheid worden verwacht.
- 3.7 De conclusie is dat de verzekeraar meer onderzoek had moeten doen. De verzekeraar had op grond van de toen beschikbare informatie de aansprakelijkheid niet mogen erkennen.

Als hij daartoe om hem moverende redenen, bijvoorbeeld de relatief geringe omvang van de geclaimde schade, toch is overgegaan, behoren de daaraan verbonden nadelige gevolgen voor de premie en de schadevrije jaren niet ten laste van de consument te komen.

Moet de verzekeraar de eigen schade van de consument vergoeden?

3.8 De consument heeft een WA-verzekering met beperkt cascodekking. Dat betekent dat haar eigen schade niet onder de verzekering vergoed wordt. De consument stelt zich op het standpunt dat de verzekeraar door zo snel de aansprakelijkheid te erkennen de mogelijkheden voor de consument heeft bemoeilijkt om de tegenpartij of de eigenaar van de straat aan te spreken. De consument vordert daarom ook haar eigen schade.

3.9 De commissie gaat hier niet in mee. De eigen cascoschade is niet gedekt en ook kan de consument geen beroep doen op haar autoverzekering voor het verhalen van haar schade omdat (verhaals)rechtsbijstand niet is meeverzekerd. De consument heeft niet aangetoond dat haar verhaalsmogelijkheden als gevolg van de erkenning van aansprakelijkheid door haar verzekeraar daadwerkelijk zijn bemoeilijkt.

Conclusie

3.10 Op basis van het voorgaande had de verzekeraar niet zonder meer de aansprakelijkheid mogen erkennen en de gevolgen daarvan voor de premie en schadevrije jaren mogen doorvoeren. De verzekeraar had meer onderzoek moeten doen. De verzekeraar moet daarom de premiekorting en de schadevrije jaren van de consument herstellen. De verzekeraar hoeft niet de eigen cascoschade van de consument te vergoeden, omdat die schade niet onder de dekking van de verzekering valt en niet is aangetoond dat de verhaalsmogelijkheden van de consument daadwerkelijk zijn bemoeilijkt.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar de premiekorting en het aantal schadevrije jaren op de verzekering van de consument herstelt en haar daarvan, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, een schriftelijke bevestiging doet toekomen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.