

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1036

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	27 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Independer.nl Services B.V., gevestigd te Hilversum, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Allrisk autoverzekering. De zaak gaat over aansprakelijkheid bij een aanrijding. De gevolmachtigde heeft de aansprakelijkheid erkend en de schade van de consument en van de tegenpartij vergoed. De consument stelt niet aansprakelijkheid te zijn voor de schade. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde zich onvoldoende heeft ingespannen om de belangen van de consument te beschermen. De commissie wijst de vordering toe.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 en 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde.
- 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 en de gevolmachtigde 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 Allrisk autoverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij ASR Schadeverzekering N.V. (hierna: de verzekeraar). Op deze zaak zijn onder andere de verzekeringsvoorwaarden VP PA-WACA 2021-01 van toepassing (hierna: de voorwaarden).
- 2.2 De consument moest op [datum] 2023 in een file stapvoets invoegen op de rijstrook waar de tegenpartij reed. Op enig moment is de tegenpartij bij de consument achteropgereden. De consument heeft door deze aanrijding schade links op de achterbumper en de tegenpartij rechts op de voorbumper.

Na de aanrijding is een tweezijdig ondertekend schadeaanvraagformulier ingevuld. Op de situatieschets zijn twee rijstroken en twee voertuigen getekend. De consument is alleen met de voorkant links ingevoegd op de rijstrook van de tegenpartij. Bij de tekening staat expliciet vermeld dat bij het ongeval de auto van de consument al iets verder voor de auto van de tegenpartij zat en dat de bumper van achter is geraakt.



Aan de zijde van de tegenpartij is het vakje 'botste op achterzijde, in dezelfde richting en op dezelfde rijstrook rijdend' aangekruist. Aan de zijde van de consument zijn geen vakjes aangekruist.

2.3 De verzekeraar van de tegenpartij heeft op 19 september 2023 de gevolmachtigde aansprakelijk gesteld voor de schade van de tegenpartij. De aansprakelijkheid is in eerste instantie door de gevolmachtigde afgewezen. De gevolmachtigde heeft vervolgens op 21 september 2023 de volgende vragen per e-mail aan de consument voorgelegd:

- "Klopt het dat u invoegde of van rijbaan wisselde voordat de aanrijding plaatsvond?"
- Stond uw voertuig al volledig op de rijbaan toen de aanrijding plaatsvond?
- Als u volledig op de rijbaan stond toen de aanrijding plaatsvond, kunt u ook aangeven hoeveel seconden u volledig op de rijbaan stond voordat de aanrijding plaatsvond?
- Wie is er naar uw mening aansprakelijk en waarom denkt u dit?"

Op deze vragen heeft de gevolmachtigde geen antwoord gekregen van de consument. Op 28 september 2023 kreeg de gevolmachtigde bericht van de verzekeraar van de tegenpartij dat de situatieschets een duidelijk beeld geeft van de aanrijding, namelijk dat de consument van rijstrook wisselde. Na verschillende herinneringen van de verzekeraar van de tegenpartij heeft de gevolmachtigde op 11 december 2023 de aansprakelijkheid van de consument erkend en de schade aan de verzekeraar van de tegenpartij vergoed op basis van de Overeenkomst Vereenvoudigde Schaderegeling (hierna: OVS).

- 2.4 Op 25 december 2023 heeft de consument aan de gevolmachtigde te kennen gegeven niet akkoord te gaan met de erkenning van aansprakelijkheid. De gevolmachtigde heeft zijn standpunt evenwel gehandhaafd. Ook nadat de consument hierover een klacht heeft ingediend. De consument heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument stelt dat de gevolmachtigde ten onrechte de aansprakelijkheid heeft erkend voor de schade van de tegenpartij. Zij vordert restitutie van het eigen risico van € 150,- en herstel van de bonus malus gevolgen en de schadevrije jaren. Ter onderbouwing van dat standpunt brengt de consument het volgende naar voren.
- 2.6 De gevolmachtigde baseert zijn standpunt enkel op de situatieschets. Bij de situatieschets staat vermeld dat de schets niet de situatie omschrijft van het moment van de aanrijding. Leidend zijn de aangevinkte vakjes. De tegenpartij heeft aan zijn zijde van het schade-aangifteformulier aangevinkt dat hij achterop de op dezelfde rijstrook en in dezelfde richting rijdende auto van de consument is gereden. De consument was al volledig ingevoegd op de rijstrook van de tegenpartij toen de aanrijding plaatsvond en stond stil in de file.
- 2.7 Het schadebeeld stemt ook niet overeen met de situatie, zoals de gevolmachtigde die schetst. Het linkerbumperdeel van de auto van de consument is naar buiten gedrukt. Bij een aanrijding, zoals omschreven door de gevolmachtigde, zou dat bumperdeel juist naar binnen zijn gedrukt.
- 2.8 Tot slot voert de consument aan dat geen contact heeft plaatsgevonden tussen de consument en de gevolmachtigde, voordat de gevolmachtigde de schade van de tegenpartij heeft vergoed.

Het verweer

- 2.9 De gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd. Uit het schadeaangifteformulier blijkt dat de consument aan het invoegen (ritsen) was op de rijstrook waar de tegenpartij reed. De consument moet hierbij voorrang verlenen aan de tegenpartij, omdat de consument een bijzondere manoeuvre verricht op grond van artikel 54 Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (hierna: RVV). Uit het schadeaangifteformulier en andere stukken blijkt niet dat de bijzondere manoeuvre al was afgerond. Ook blijkt niet dat sprake was van langere, disculperende stilstand waarmee de bijzondere manoeuvre geen rol meer speelt. Daarnaast komt het schadebeeld overeen met een aanrijding, zoals hiervoor is omschreven.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de gevolmachtigde redelijkerwijs de aansprakelijkheid van de consument heeft kunnen erkennen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij ligt dit nader toe.

Juridisch kader

- 3.2 Voor het antwoord op de vraag of de gevolmachtigde tekort is geschoten in het beschermen van het belang van de consument is van belang dat de gevolmachtigde op grond van artikel 6 Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen de schade zelfstandig en actief met de wederpartij moet regelen. De gevolmachtigde heeft hierbij een behoorlijke mate van vrijheid.¹ De gevolmachtigde moet zich wel op een redelijke manier inspannen voor de bescherming van de belangen van de consument bij de vaststelling van de mate van diens (wettelijke) aansprakelijkheid.²

Redelijke inspanning ter bescherming van de belangen van de consument

De consument verwijt de verzekeraar dat hij bij de schadebehandeling onzorgvuldig heeft gehandeld. De gevolmachtigde heeft per e-mail aanvullende vragen gesteld aan de consument om de toedracht van de aanrijding te verduidelijken. Uit hetgeen de gevolmachtigde aanvoert blijkt dit eenmaal te zijn opgevraagd. Op deze aanvullende vragen heeft de gevolmachtigde ruim twee maanden geen antwoord gekregen. Uit hetgeen de gevolmachtigde heeft aangevoerd, blijkt niet dat nog pogingen gedaan zijn om een antwoord op de gestelde vragen te krijgen, terwijl deze vragen wel van belang waren voor de beoordeling van de aansprakelijkheid. Ook is de consument niet gewaarschuwd voor het voornemen van de gevolmachtigde om de aansprakelijkheid te erkennen. De gevolmachtigde had de aansprakelijkheid in eerste instantie afgewezen. Na twee maanden heeft de gevolmachtigde vervolgens, na verschillende herinneringen van de verzekeraar van de tegenpartij, op basis van dezelfde informatie de schade van de tegenpartij alsnog vergoed op basis van OVS. De schade heeft daarom bonus malus gevolgen en gevolgen voor de schadevrij jaren en het eigen risico is gevorderd. Van de gevolmachtigde mag verwacht worden dat hij meer inspanning verricht om de toedracht van de aanrijding te verduidelijken als hier vraagtekens over bestaan.

¹ Zie de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid, nummers. GC 2019-497 en 2020-138 (te raadplegen op www.kifid.nl)

² Zie onder andere GC Kifid nrs. 2019-390 en 2018-478.

Heeft de gevolmachtigde de aansprakelijkheid redelijkerwijs mogen erkennen?

- 3.3 De aansprakelijkheid bij de aanrijding is volledig vastgesteld op basis van het schade-aangifteformulier. De commissie is van oordeel dat alleen uit de informatie op het schade-aangifteformulier niet blijkt dat de consument aansprakelijk is. Het schadebeeld komt niet overeen met de situatieschets. Wanneer de aanrijding zou hebben plaatsgevonden als in de situatieschets omschreven dan zou de consument in de linkerzijkant van de auto zijn geraakt, doordat zij geen voorrang verleende tijdens het verrichten van een bijzondere manoeuvre op basis van artikel 54 RVV (van rijstrook wisselen). De consument heeft schade aan de linkerachterzijde van de bumper. De consument heeft bovendien expliciet aangegeven dat de situatieschets de situatie voor de aanrijding heeft geschetst, maar niet het moment van de aanrijding zelf. De commissie stelt vast dat de aanrijding niet is gebeurd zoals omschreven in de situatieschets.
- 3.4 Naast de situatieschets gaat bewijskracht uit van hetgeen partijen hebben aangevinkt op het schadeaangifteformulier om de toedracht van de aanrijding te omschrijven. De tegenpartij heeft hier aangevinkt dat hij achterop de consument is gereden die in dezelfde richting en op dezelfde rijstrook reed. De consument heeft geen vakjes aangevinkt. Van belang is dat het vakje 'veranderde van rijstrook' niet is aangevinkt door consument. Op basis van deze omschrijving van de toedracht is de aanleiding van de aanrijding het achteroprijden door de tegenpartij van de in dezelfde richting en op dezelfde rijstrook rijdende consument op grond van artikel 19 RVV. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde onvoldoende de belangen van de consument heeft beschermd, omdat de aansprakelijkheid redelijkerwijs niet erkend had kunnen worden op basis van alleen het schadeaangifteformulier.

Conclusie

- 3.5 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de gevolmachtigde zich niet op het standpunt mocht stellen dat consument aansprakelijk is voor de aanrijding. De commissie wijst de vordering daarom toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de gevolmachtigde een bedrag van € 150,- aan de consument vergoedt in verband met het eigen risico en daarnaast de schadevrije jaren en daarmee de premie op basis van de bonus-malusladder herstelt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen

Artikel 6 1.

1. De benadeelde heeft jegens de verzekeraar door wie de aansprakelijkheid volgens deze wet is gedekt, een eigen recht op schadevergoeding. Dit eigen recht kan evenwel niet worden uitgeoefend indien een fonds of fondsen zijn gevormd overeenkomstig artikel 1220 van Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek. Het tenietgaan van zijn schuld aan de verzekerde bevrijdt de verzekeraar niet jegens de benadeelde, tenzij deze is schadeloos gesteld.
2. Indien er bij een ongeval of een gebeurtenis meer dan een benadeelde is en het totaalbedrag van de verschuldigde schadeloosstellingen de verzekerde som overschrijdt, worden de rechten van de benadeelden tegen de verzekeraar naar evenredigheid teruggebracht tot het beloop van die som. Niettemin blijft de verzekeraar die, onbekend met het bestaan van vorderingen van andere benadeelden, te goeder trouw aan een benadeelde een groter bedrag dan het aan deze toekomende deel heeft uitgekeerd, jegens die anderen of, indien een fonds of fondsen zijn gevormd overeenkomstig artikel 1220 van Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek, jegens degene die dat fonds of die fondsen heeft gevormd slechts gehouden tot het beloop van het overblijvende gedeelte van de verzekerde som

Artikel 19 Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens

De bestuurder moet in staat zijn zijn voertuig tot stilstand te brengen binnen de afstand waarover hij de weg kan overzien en waarover deze vrij is.

Artikel 54 Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens

Bestuurders die een bijzondere manoeuvre uitvoeren, zoals wegrijden, achteruitrijden, uit een uitrit de weg oprijden, van een weg een inrit oprijden, keren, van de invoegstrook de doorgaande rijbaan oprijden, van de doorgaande rijbaan de uitrijstrook oprijden en van rijstrook wisselen, moeten het overige verkeer voor laten gaan.