

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1027
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 april 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 10 december 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar heeft naar het oordeel van de Commissie zijn zorgplicht geschonden door de aan de tegenpartij uitgekeerde vergoeding volledig bij Consument in rekening te brengen om terugval op de bonus/malus ladder te voorkomen. De materiële schade aan de auto van tegenpartij is voldoende onderbouwd, maar de letselschade is dat niet.

De Commissie heeft er begrip voor dat Verzekeraar een voor hem relatief geringe letselschadeclaim voortvarend wenst af te wikkelen. Zij begrijpt ook dat Verzekeraar om privacy redenen tot op zekere hoogte terughoudend moet zijn met het verstrekken van informatie. Maar dit kan niet zo ver gaan dat voor Consument op geen enkele wijze controleerbaar is of de tegenpartij letselschade heeft geleden en of de vergoedingen die daarvoor zijn betaald terecht zijn. De auto van de tegenpartij was licht geschampt. Zonder een nadere onderbouwing, die ontbreekt, kon Verzekeraar daarom niet van Consument verlangen dat zij deze vergoedingen voor haar rekening moest nemen om de terugval op de bonus/malus ladder ongedaan te maken.

1. Procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder te verstaan het klachtenformulier, het verweerschrift, de reactie van Consument en de nadere reactie van Verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Waar gaat het om ?

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een motorrijtuigverzekering voor haar auto (hierna: de Verzekering). Op de Verzekering zijn van toepassing de Bijzondere Voorwaarden Aansprakelijkheidsverzekering Rubriek A (5), hierna te noemen “de Voorwaarden”.

Voor zover hier van belang staat er in de Voorwaarden:

“Artikel 5 Hoe wordt een schade vastgesteld en vergoed ?

5.1 Hoe regelen wij de schade ?

Wij stellen de hoogte van de veroorzaakte schade vast en hebben het recht om de schade rechtstreeks met de benadeelde af te handelen. Wij houden daarbij zoveel mogelijk rekening met de belangen van verzekerde. De door ons genomen beslissingen zijn bindend.”

2.2 Consument heeft op 2 juli 2018 de linkerkant van de achterbumper van de auto van de tegenpartij (hierna: de Tegenpartij) geraakt. Volgens Consument hebben zij en de Tegenpartij geconstateerd dat de voertuigen niet beschadigd waren. Daarom hebben zij geen schade-formulier ingevuld.

2.3 Enkele weken later ontving Consument van haar assurantietussenpersoon het verzoek om te reageren op de aansprakelijkstelling van de Tegenpartij die hij van Verzekeraar had ontvangen. Consument heeft in een e-mail van 13 augustus 2018 haar reactie op de aansprakelijkstelling gegeven. Daarin heeft zij voor zover hier van belang het volgende verklaard:

“(....) Het voertuig dat van rechts kwam, rolde langzaam naar het kruispunt toe en stond zo goed als stil. De bestuurster van de tegenpartij reed met de snelheid die daar geldt, het kruispunt op maar besloot plots, toch haar auto tot stilstand af te remmen en heeft daarbij blijkbaar niet goed in haar achteruitkijkspiegel gekeken aangezien ik dat nooit meer had kunnen beremmen. Hierop heb ik mijn auto evengoed tot stilstand gekregen en een beetje naar links kunnen sturen maar heb ik de linkerkant van de achterbumper van het voertuig van de tegenpartij aangetikt”.

Hierna hebben wij beide onze voertuigen aan de kant van de weg gezet en zijn wij beide uitgestapt. Wij hebben beide aangegeven dat wij “oké” waren en alleen geschrokken waren. Wij hebben beide uitgebreid onze voertuigen bekeken en geconstateerd dat er geen schade te zien of te voelen was (.....)”.

2.4 Verzekeraar heeft op 22 augustus 2018 naar de assurantietussenpersoon van Consument gereageerd op de e-mail van Consument:

“De toelichting van verzekerde hebben wij in goede orde ontvangen.

Naar het blijkt moest de voorligger van verzekerde voorrang verlenen voor het verkeer van rechts. Van remmen zonder verkeersnoodzaak is derhalve geen sprake. Verzekerde was daarentegen niet in staat haar voertuig tot stilstand te brengen binnen de afstand waarover zij de weg kon overzien en waarover deze vrij is.

Gezien het bovenstaande is verzekerde aansprakelijk voor het ontstaan van de aanrijding en de daaruit voortvloeiende schade. Wij gaan de wederpartij dan ook schadeloos stellen. Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.”

- 2.5 Op een vraag van de assurantietussenpersoon van Consument van 12 september 2018 naar de stand van zaken heeft Verzekeraar op 20 september 2018 medegedeeld:

“Wij verwachten niet meer dat er nog een claim wordt ingediend of dat er nog inhoudelijk op deze zaak wordt teruggekomen. Wij sluiten daarom het dossier. De totale schade bedraagt € 842,77. Als wij daartoe aanleiding zien, kunnen wij op deze beslissing terugkomen. In dat geval berichten wij u hierover nader.”

- 2.6 Desgevraagd heeft de assurantietussenpersoon Consument op 30 oktober 2018 de volgende specificatie van het uitgekeerde bedrag gestuurd:

“(....) De autoschade bedraagt € 193,77 de rest heeft betrekking op buitengerechtelijke kosten letsel en een smartengeldvergoeding”.

- 2.7 Consument is het niet eens met de beslissing van Verzekeraar om de Tegenpartij een bedrag van € 842,77 te betalen. Consument erkent dat zij een fout heeft gemaakt, omdat zij de achterste auto was en zij de auto van de Tegenpartij heeft aangeraakt. Maar er was voor de Tegenpartij geen noodzaak tot remmen gelet op de afstand van de auto van rechts. Ook hebben partijen samen vastgesteld dat de auto's niet waren beschadigd.
- 2.8 Consument heeft de schade voor eigen rekening genomen, om te voorkomen dat zij door de terugval op de zogenoemde bonus/malus ladder aanzienlijk meer premie moest betalen. Consument vordert nu van Verzekeraar het bedrag van € 842,77 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 17 december 2018 omdat Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst.

3. Beoordeling

- 3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Verzekeraar van Consument betaling van een bedrag van € 842,77 mocht verlangen om te voorkomen dat Consument op een lagere bonus/malus trede werd gezet.
- 3.2 Vast staat dat Consument jegens de Tegenpartij een fout heeft gemaakt, omdat zij haar auto niet tijdig tot stilstand heeft kunnen brengen en de linkerkant van de achterbumper auto van de Tegenpartij heeft geschampd.

Maar om tot aansprakelijkheid van Consument te kunnen concluderen moet ook worden vastgesteld of de Tegenpartij door de fout van Consument schade heeft geleden en zo ja, hoeveel die schade bedraagt én moet worden vastgesteld of een deel van die schade voor rekening van de Tegenpartij moet blijven, omdat de botsing ook aan de Tegenpartij te wijten is.

Artikel 6 WAM en artikel 5 van de Voorwaarden

3.3 Op grond van artikel 6 Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen moest Verzekeraar de schade van de Tegenpartij zelfstandig en actief met de Tegenpartij regelen. Daarbij had Verzekeraar een behoorlijke mate van vrijheid. Zie de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid, nummers 2017-756, 2017-716 en 2017-289 (te raadplegen op www.kifid.nl).

Wel moest Verzekeraar zich op een redelijke manier inspannen om de belangen van Consument bij de vaststelling van de mate van haar aansprakelijkheid te beschermen. Zie onder andere GC Kifid nrs. 2019-390 en 2018-478. Deze zorgplicht ziet niet alleen op de vraag of Consument aansprakelijk is jegens de Tegenpartij maar ook op de vraag voor hoeveel schade Consument aansprakelijk is. Die zorgplicht kan ook worden gelezen in de tweede zin van artikel 5 van de Voorwaarden.

3.4 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden door de aan de Tegenpartij uitgekeerde vergoeding volledig bij Consument in rekening te brengen om terugval op de bonus/malus ladder te voorkomen. De Commissie licht hierna toe waarom zij tot dit oordeel is gekomen.

Schade aan de auto

3.5 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar zijn zorgplicht niet heeft geschonden bij de vaststelling van de hoogte van de schade aan de auto van de Tegenpartij. In de gegeven omstandigheden mocht Verzekeraar die schade vaststellen op € 193,77 inclusief btw. Verzekeraar mocht gegeven de erkenning van Consument dat zij de achterbumper van de auto van wederpartij had geraakt, aannemen dat de auto van de Tegenpartij was beschadigd. De schade aan de auto van de Tegenpartij is onderbouwd met een offerte van een [naam autobedrijf]. De omvang van de schade komt de Commissie ook niet buitensporig voor. De verklaring van Consument dat partijen na de aanrijding de voertuigen hebben geïnspecteerd en daarbij geen schade hebben geconstateerd is onvoldoende om aan te nemen dat er inderdaad geen schade was. Op de foto die Consument later heeft gemaakt van de auto van de Tegenpartij, waarop volgens haar geen schade zichtbaar is, ziet de Commissie wel enige schade. Deze door Consument later eenzijdig genomen foto kan niet dienen tot bewijs dat de auto van Tegenpartij na de aanrijding onbeschadigd was.

Smartengeld en kosten letselschade

- 3.6 De Commissie heeft er begrip voor dat Verzekeraar een voor hem relatief geringe letselschadeclaim voortvarend wenst af te wikkelen. Zij begrijpt ook dat Verzekeraar om privacy redenen tot op zekere hoogte terughoudend moet zijn met het verstrekken van informatie. Maar dit kan niet zo ver gaan dat voor Consument op geen enkele wijze controleerbaar is of de Tegenpartij letselschade heeft geleden en of de vergoedingen die daarvoor zijn betaald terecht zijn. De auto van de Tegenpartij was licht geschampt. Zonder een nadere onderbouwing, die ontbreekt, kon Verzekeraar daarom niet van Consument verlangen dat zij deze vergoedingen voor haar rekening moest nemen om de terugval op de bonus/malus ladder ongedaan te maken.
- 3.7 Uit het voorgaande volgt dat Verzekeraar de door hem betaalde vergoeding voor buitengerechtelijke kosten letsel en smartengeld onvoldoende heeft onderbouwd en maximaal het bedrag van de door hem betaalde materiële schade van € 193,77 aan Consument in rekening kan brengen. Consument heeft Verzekeraar een bedrag van € 842,77 betaald. Hieruit volgt dat van de vordering van Consument een bedrag van € 649,00 kan worden toegewezen.
- 3.8 Consument heeft wettelijke rente gevorderd vanaf 17 december 2018. Consument heeft echter pas op 8 maart 2019 het bedrag van € 842,77 via haar assurantietussenpersoon aan Verzekeraar betaald. De wettelijke rente is daarom vanaf deze datum toewijsbaar.
- 3.9 Nu Verzekeraar onvoldoende het belang van Consument in acht heeft genomen, is hij gehouden om het nadeel dat Consument hierdoor heeft ondervonden te vergoeden. Dit nadeel is, zoals hiervoor toegelicht, te stellen op een bedrag van € 649,00, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 8 maart 2019.

4. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 649,00 vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 8 maart 2019.

Bindend advies: 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.