

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-765
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. E. Jacobs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 januari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., h.o.d.n. Promovendum, gevestigd te
Dordrecht, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 16 september 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Autoverzekering. Vaststelling van schade. De auto van Consument is beschadigd geraakt doordat de verzekerde van Gevolmachtigde er met zijn auto tegenaan is gereden. Gevolmachtigde heeft aansprakelijkheid erkend. Consument en Gevolmachtigde zijn het niet eens over de omvang van de schade. Verzekeraar mag uitgaan van de juistheid van het expertiserapport, tenzij blijkt dat dit rapport evident onjuist is. Consument heeft onvoldoende aangetoond dat het expertiserapport evident onjuist is. De vordering van Consument wordt wel toegewezen voor zover dit het verschil betreft tussen de betaling die Gevolmachtigde al heeft gedaan en de schade die is vastgesteld in het expertiserapport. Gevolmachtigde moet ook de kosten voor het opmaken van de schadecalculatie vergoeden. De tijd die Consument in de klacht heeft gestoken, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de aanvullende informatie van Consument;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

De Commissie stelt vast dat Gevolmachtigde heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een auto waaraan schade is ontstaan nadat de verzekerde van Gevolmachtigde op 12 juli 2018 bij het parkeren tegen de auto van Consument is gereden. Consument heeft bij Gevolmachtigde een claim ingediend om zijn schade vergoed te krijgen.
- 2.2 Consument heeft na overleg met Gevolmachtigde een schadecalculatie op laten maken door een schadeherstelbedrijf. Het schadeherstelbedrijf heeft de schade op basis van reparatiekosten begroot op € 880,42. Consument heeft de auto niet laten repareren door het schadeherstelbedrijf. Voor het opmaken van de schadecalculatie is hem een bedrag in rekening gebracht van €127,50.
- 2.3 Gevolmachtigde heeft een expert de schadecalculatie laten toetsen. De expert heeft het schadebedrag, eveneens op basis van reparatiekosten, vastgesteld op € 400,00, rekening houdend met de aanwezige oude, niet herstelde lakschade aan het linker zijpaneel. Dit bedrag heeft Gevolmachtigde aan Consument uitgekeerd. Na kennisneming van de schadecalculatie door het schadeherstelbedrijf heeft de expert het schadebedrag aangepast naar € 651,51. Gevolmachtigde heeft, uit coulance, een bedrag van € 187,40 en een bedrag van € 50,00 aan Consument overgemaakt, te weten € 91,60 voor twee dagen vervangend vervoer en € 50,00 vergoeding voor de tijd die Consument heeft besteed aan het contact met Gevolmachtigde, vermeerderd met € 7,76 aan wettelijke rente. Het totaal uitgekeerde bedrag door Gevolmachtigde komt daarmee op € 645,16.
- 2.4 Consument is het hier niet mee eens en diende een klacht in bij Gevolmachtigde. Gevolmachtigde heeft de klacht afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 927,76. Dit is het schadebedrag dat overblijft na aftrek van de uitkeringen door Gevolmachtigde. Consument vordert tevens wettelijke rente vanaf 5 oktober 2019. Het bedrag is als volgt gespecificeerd:
 - € 808,42 voor de schade aan de auto (€ 880,42 - € 72,00 aftrek oude schade);
 - € 127,50 aan kosten voor de schadecalculatie;
 - € 637,00 aan uren die Consument als zelfstandig ondernemer kwijt was aan het vergoed krijgen van zijn schade.

Dit bedrag bestaat uit de volgende componenten: € 196,00 (2 uren) voor het laten opmaken van de schadecalculatie door het schadeherstelbedrijf, € 196,00 (2 uren) voor het overleg met de expert van Gevolmachtigde en € 245,00 (2,5 uren) voor de tijd die Consument kwijt was aan correspondentie met Gevolmachtigde.

- Gevolmachtigde heeft € 645,16 al overgemaakt, dus blijft een bedrag te vorderen van € 1.572,92 - € 645,16 = € 927,76.
- wettelijke rente gedurende de interne klachtprocedure, vanaf 5 oktober 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Gevolmachtigde weigert ten onrechte de volledige schade van Consument te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De schade die Consument vordert, bestaat uit het schadebedrag aan de auto dat het door Gevolmachtigde aangeraden herstelbedrijf heeft vastgesteld. Daarnaast bevat het bijkomstige kosten, zoals de tijd die Consument heeft moeten besteden aan het laten uitvoeren van de expertise door de expert van Gevolmachtigde. Dit is gevolgschade en moet volgens de jurisprudentie vergoed worden.
- De e-mail van de expert is in de spambox van Consument terecht gekomen. Consument maakt gebruik van een algemeen spamfilter, dus het is aan de expert te wijten dat Consument de berichten niet heeft gekregen. Hierdoor heeft de afwikkeling van de schade meer tijd gekost.
- Het komt Consument vreemd over dat in het eerste expertiserapport de schade is vastgesteld op precies € 400,00. Dit is statistisch onwaarschijnlijk. Ook wordt er een kostenpost van 8 cent opgevoerd. Het roept bij Consument de vraag op of het rapport wel juist is en of er niet sprake is van valsheid in geschrifte.
- Er wordt in het rapport rekening gehouden met € 72,00 aan oude schade. Het rapport is tegenstrijdig hierin. Eerst wordt er gezegd dat er geen sprake is van eerdere schade en daarna wordt er € 72,00 van het schadebedrag afgetrokken vanwege oude lak-schade. Daarnaast heeft Consument meerdere schadebedrijven gesproken en die geven allemaal aan dat er geen spuitwerk hoefde plaats te vinden om de schade te herstellen. De schade zou ook van minimale invloed zijn geweest op de waarde van de auto. Het komt Consument vreemd over dat dit in mindering wordt gebracht op de schadebegroting van de expert.
- De communicatie vanuit Gevolmachtigde is onzorgvuldig geweest en het handelen van Gevolmachtigde was traag. Er is sprake van grove nalatigheid. Consument heeft hierdoor extra schade geleden, omdat hij tijd moest uittrekken voor de expert en veel langer bezig moest zijn met de afhandeling van de klacht dan had gehoeven.

Consument zou ook meerdere malen het expertiserapport hebben ontvangen, maar dit was niet bij de e-mails van Gevolmachtigde bijgevoegd. Consument heeft door alle vertraging ook zijn auto niet kunnen verkopen.

- Consument geeft geen toestemming voor het bewaren en verstrekken van de telefoongesprekken die Consument met Gevolmachtigde heeft gevoerd. Het bewaren van de opnames is in strijd met de AVG.

Verweer Gevolmachtigde

3.3 Gevolmachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Gevolmachtigde heeft Consument aangeraden om een schadehersteller die is aangesloten bij Schadenet de schade te laten herstellen. Dit zou de afwikkeling van de schade versnellen. Consument heeft hier geen gebruik van gemaakt, maar is naar een ander herstelbedrijf gegaan. Dit staat Consument vrij en Gevolmachtigde heeft hier ook geen punt van gemaakt.
- De expert van Gevolmachtigde heeft de schade begroot op € 400,00 en die schade heeft Gevolmachtigde uitgekeerd. Daarnaast heeft Gevolmachtigde € 187,40 vergoed voor de tijd die Consument kwijt was aan het laten vaststellen van de schade door het schadeherstelbedrijf. Ook heeft Gevolmachtigde uit coulance € 50,00 aan Consument overgemaakt. Gevolmachtigde heeft ten slotte wettelijke rente betaald.
- Gevolmachtigde heeft een expert ingeschakeld. Dat is gebruikelijk in dit soort zaken. In dit geval waren er vragen over de vaststelling van de schade, omdat krassen die op de foto te zien waren niet stonden in de offerte van het schadeherstelbedrijf;
- Gevolmachtigde heeft het rapport van de expert opnieuw laten toetsen. Bij deze toetsing is gebleken dat spuitwerk niet is meegenomen in het expertiserapport. Dit is in de nieuwe toetsing wel meegenomen. Het nieuwe bedrag is daardoor vastgesteld op € 651,51. Gevolmachtigde is bereid om het resterende bedrag vermeerderd met de wettelijke rente te vergoeden;
- Consument heeft een onkostenvergoeding voor bestede uren geclaimd. Gevolmachtigde kan de onderbouwing niet volgen, maar is toch bereid om € 150,00 te vergoeden.

4. Beoordeling

De autoschade

4.1 De vraag is of Gevolmachtigde de schade moet vergoeden, zoals door Consument ingeschakelde schadeherstelbedrijf is vastgesteld. Als dat zo is, heeft Consument recht op een aanvullende uitkering van € 408,42. Dat is het verschil tussen het bedrag dat Gevolmachtigde heeft uitgekeerd en het bedrag van de schadecalculatie.

Maar als Gevolmachtigde mocht uitgaan van de bevindingen van de door hem ingeschakelde expert, heeft Consument geen recht op een aanvullende uitkering. Het gelijk is aan de zijde van Gevolmachtigde. De Commissie licht dit oordeel hieronder toe.

- 4.2 Over het expertiserapport moet vooropgesteld worden dat Gevolmachtigde in beginsel mag uitgaan van de bevindingen van een door hem ingeschakelde expert, tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is. Zie ook de uitspraken van de Hoge Raad van 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158 en van de Geschillencommissie Kifid 2017-505, 2017-794 en 2020-265 (te vinden op www.kifid.nl).
- 4.3 De Commissie gaat uit van het tweede rapport van de expert, omdat dit een herziening op het eerste rapport is en het eerste rapport daarom niet meer van belang is. Gesteld noch gebleken is dat het tweede rapport van de expert evident onjuist is. Het argument dat de oude schade van € 72,00 of € 75,00 tegenstrijdig en verwaarloosbaar is, is onvoldoende onderbouwing. De expert heeft bovendien in het tweede rapport onderbouwing gegeven voor de aftrek van de oude schade. Consument heeft ook geen contra-expertise laten verrichten of andere feiten en omstandigheden aangedragen die erop kunnen wijzen dat het rapport evident onjuist is. De schadecalculatie van het schadeherstelbedrijf is voorafgegaan aan de rapportage van de expert van Gevolmachtigde. Alleen daarom al kwalificeert de schadecalculatie niet als een contra-expertise.
- 4.4 Consument heeft alleen het bedrag van het eerste expertiserapport (€ 400,00) uitgekeerd gekregen. Het voorgaande betekent dat Consument recht heeft op het verschil tussen het bedrag van het eerste expertiserapport dat Gevolmachtigde heeft uitgekeerd en het bedrag van het tweede expertiserapport. Dat komt neer op een bedrag van € 651,51 - € 400,00 = € 251,51. Gevolmachtigde moet daarom een bedrag van € 251,51 aan Consument uitkeren.

Kosten schadecalculatie

- 4.5 De Commissie is van oordeel dat Gevolmachtigde de kosten van de schadecalculatie door het schadeherstelbedrijf van € 127,50 moet vergoeden. Om zijn schade vergoed te krijgen heeft Consument een schadecalculatie moeten opmaken en hij heeft de kosten daarvan moeten betalen, waarschijnlijk omdat hij de schade niet heeft laten repareren door het schadeherstelbedrijf. Conform artikel 6:96 lid 2 onder b BW heeft Consument recht op een vergoeding van de redelijke kosten ter vaststelling van de schade. Het is niet gebleken dat deze schadecalculatie als ondeugdelijk moet worden aangemerkt. Dit is ook niet door Gevolmachtigde aangevoerd.

Gemiste inkomsten en eigen tijd

- 4.6 De Commissie oordeelt dat Consument geen recht heeft op vergoeding van de tijd die hij aan het vergoed krijgen van zijn schade heeft besteed.

Gevolmachtigde heeft voor de tijd dat Consument geen gebruik kon maken van zijn auto een bedrag betaald van € 187,50, vermeerderd met de wettelijke rente. Consument vordert tevens overige tijd, omdat hij als zelfstandig ondernemer inkomsten heeft gederfd. Op basis van artikel 6:98 BW heeft Consument recht op vergoeding van gevolgschade. Consument heeft echter niet aannemelijk gemaakt dat hij inkomsten heeft gederfd doordat hij tijd aan de schadeafhandeling heeft besteed. Daarnaast vordert Consument de tijd die hij heeft besteed heeft aan de interne klachtenprocedure bij Gevolmachtigde. Deze tijd komt, naar vast gebruik door de Commissie, niet voor vergoeding in aanmerking. In het maatschappelijk verkeer heeft men het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd. Zie GC Kifid 2016-360, 2017-868 en 2018-118.

- 4.7 Met betrekking tot de vertraging in de afhandeling van de schade merkt de Commissie op dat het gebruik van de spamfilter voor rekening komt van Consument. Het is Gevolmachtigde niet toe te rekenen dat Consument een spamfilter gebruikt en het is aan Consument om zijn spamfilter te controleren. Zie GC Kifid 2017-129.

AVG

- 4.8 Consument voert tot slot aan dat het bewaren van de telefoongesprekken tussen Consument en Gevolmachtigde in strijd is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Consument heeft ook geen toestemming gegeven om de telefoongesprekken te delen met Kifid.
- 4.9 Gespreksopnames zijn persoonsgegevens zoals is bedoeld in art. 4 lid 1 AVG. De Commissie merkt hierover op dat de telefoongesprekken niet gedeeld zijn met Kifid. Gevolmachtigde mag in het kader van de normale bedrijfsvoering gesprekken opnemen indien dit zijn belang dient, bijvoorbeeld om de dienstverlening te verbeteren. Dit blijkt uit artikel 6 lid 1 onder f AVG. Consument moet hierover wel voorafgaand in het gesprek geïnformeerd worden. Dit is het geval. Uit de overgelegde stukken blijkt niet dat Consument onvoldoende hierover geïnformeerd is.

Conclusie

- 4.10 De Commissie beslist dat het volgende wordt toegewezen: voor de schade aan de auto zelf € 251,51, en de kosten voor de schadecalculatie van € 127,50. Voor het overige wijst de Commissie de vordering af.

5. Beslissing

De klacht van Consument is ten dele gegrond en de Commissie wijst zijn vordering daarom gedeeltelijk toe.

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 379,01 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 5 oktober 2019 tot aan de dag van algehele voldoening.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.