

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-182 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 januari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 16 maart 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Opstalverzekering. Schade aan windveer. Consument heeft schade aan de windveer op het dak van haar woonhuis geclaimd bij Verzekeraar als gevolg van storm. Na telefonische melding van de schade heeft Consument de schade laten repareren en de factuur van de aannemer bij Verzekeraar ingediend. Verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat Consument zonder toestemming tot reparatie is overgegaan en Verzekeraar daardoor in een redelijk belang is geschaad. Vordering afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de na de zitting door Verzekeraar ingediende stukken van 12 december 2016 en 3 januari 2017;
- de na de zitting door Consument ingediende stukken van 1 en 29 december 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een woonhuisverzekering bij Verzekeraar. In de toepasselijke bijzondere voorwaarden is bepaald:

“2 Wat verwachten wij van u?

- geef ons alle relevante informatie;
- (...)
- doe er alles aan om schade te voorkomen of verder te beperken;
- meld uw schade zo snel mogelijk,
- volg onze aanwijzingen op;
- (...)

*U krijgt mogelijk geen uitkering bij een schade als u één van deze verplichtingen niet nakomt. Of uw of onze belangen schaadt.”*

- 2.2 Op 27 juli 2015 heeft Consument telefonisch schade bij Verzekeraar gemeld. In de door Verzekeraar overgelegde telefoonnotitie van de schademelding staat: “27-7-2015 Aangegeven dat er een eigen risico geld van 250,-. Mevrouw gaat een offerte laten opstellen wat de schade betreft. Nog geen schade gemeld in Qis”
- 2.3 Bij brief van 7 augustus 2015 heeft Verzekeraar Consument gevraagd om toezending van foto’s van de schade.
- 2.4 In het door Consument ingevulde schadeformulier staat dat de schade op 26 juli 2015 is ontstaan. Ten aanzien van de schade staat vermeld dat door storm aan de windveren op het dak schade is ontstaan. Verder is vermeld dat de schade wordt hersteld voor een bedrag van € 3.236,75.
- 2.5 Op de herstelnota van het aannemersbedrijf van 31 juli 2015 staat als specificatie van de herstelwerkzaamheden: “Het afvoeren van de door de storm afgewaaide boeidelen en windveren van de kopgevel. Het aanbrengen boeidelen en kantpannen aan de kopgevel.”
- 2.6 Bij brief van 17 augustus 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de schade niet is verzekerd omdat deze is hersteld zonder dat Verzekeraar in de gelegenheid is gesteld om de schade op te nemen en er ook geen foto’s van de schade zijn. Verzekeraar is hierdoor niet in staat om de claim te beoordelen waardoor hij in zijn belangen is geschaad.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert uitkering onder de verzekering door betaling van een bedrag van € 3.236,75.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
  - Consument heeft de schade op 27 juli 2015 telefonisch gemeld. Deze melding is geweest naar aanleiding van de storm op 25 juli 2015. Op die dag is een zware zomerstorm gemeten.

Evident is zowel in het schadeformulier als in de klachtbrief van Consument een onjuiste schadedatum genoemd.

- Verzekeraar heeft Consument toegezegd dat zij de schade kon laten repareren ter voorkoming van verdere schade. De aannemer was tijdens het telefoongesprek aanwezig en heeft bevestigd dat Consument na het gesprek aangaf dat de schade gemaakt kon worden. Spoedig herstel was noodzakelijk om te voorkomen dat schade door lekkage zou ontstaan. De herstellkosten zijn hoger omdat in verband met een recht van overpad de steiger 's avonds moest worden afgebroken en 's ochtends weer moest worden opgebouwd.
- Verzekeraar stelt dat hij de schade op basis van een offerte had willen beoordelen, maar ook op basis van een offerte kan niet worden vastgesteld of de schade het gevolg is van een al dan niet van dekking uitgesloten gebeurtenis. Indien Verzekeraar meent dat hij de beoordeling op basis van een offerte kan maken, moet dat ook op basis van de factuur van de aannemer mogelijk zijn. Kennelijk is de normale procedure na melding van de schade niet doorlopen. In ieder geval is besproken dat de schade zo snel mogelijk hersteld diende te worden om verdere schade te voorkomen.
- Consument heeft haar woning altijd goed onderhouden en zij heeft sinds de ingangsdatum van de verzekering in 1969 nooit schade geclaimd.
- De mededeling van Verzekeraar dat het eigen risico op de uitkering in mindering wordt gebracht is onjuist. Op het polisblad staat dat het eigen risico is afgekocht.

#### *Verweer Verzekeraar*

Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft niet aangetoond dat de schade als gevolg van een gedekte gebeurtenis is ontstaan. Consument heeft in het schadeformulier vermeld dat de schade op 26 juli 2015 is ontstaan. In de klachtbrief aan de directie van Verzekeraar heeft zij vermeld dat de schade op 15 juli 2015 is ontstaan. Op deze datums is geen storm gemeten. De stelling dat de schade op 25 juli 2015 is ontstaan is niet geloofwaardig nu in de correspondentie, met uitzondering van de klachtbrief, steeds de datum 26 juli 2015 is genoemd en eerst in de tweede termijn van de schriftelijke procedure bij Kifid de schadedatum 25 juli 2015 is genoemd. Consument heeft evenmin aangetoond dat van enige andere onvoorziene gebeurtenis sprake is geweest. Omdat de schade gerepareerd is voordat Verzekeraar deze heeft kunnen beoordelen en de foto's die Consument heeft toegestuurd zijn gemaakt na reparatie, is dit ook niet meer mogelijk.
- Consument is haar verplichting op grond van artikel 2 van de voorwaarden niet nagekomen. Verzekeraar heeft geen toestemming voor schadeherstel gegeven. Bij de telefonische schademelding is door Verzekeraar om een offerte gevraagd zodat op basis daarvan kon worden beoordeeld of een expert moest worden ingeschakeld. Omdat het niet onmiddellijk duidelijk was dat het om een laag schadebedrag ging, had de betreffende medewerker ook niet de bevoegdheid om toestemming te geven voor reparatie. De verklaring van de aannemer vormt geen bewijs voor de stelling dat Verzekeraar wel toestemming voor reparatie zou hebben gegeven.
- Verzekeraar is in zijn belangen geschaad. Doordat Consument de schade al had laten herstellen heeft verzekeraar de schade en de oorzaak en omvang daarvan niet kunnen beoordelen. Hierdoor kan ook geen inschatting gemaakt worden van de kosten die de hersteller zou hebben gerekend. Een gespecificeerde begroting van de aannemer ontbreekt.

Verzekeraar heeft dus ook niet kunnen beoordelen of de schade het gevolg is van een gedekte of van een ongedekte gebeurtenis terwijl daar, gelet op de verschillende schadedatums die Consument heeft genoemd, twijfel over bestaat.

- Indien de gebeurtenis wel onder de verzekering gedekt zou zijn, geldt dat op grond van artikel 6 van de bijzondere voorwaarden een eigen risico van € 250,- op de uitkering in mindering zou zijn gebracht.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet aanleiding in de eerste plaats te oordelen over de vraag of Verzekeraar zich terecht heeft beroepen op de onderhavige sanctie: verval van het recht op uitkering. Daarmee is aan de orde de vraag of Consument haar verplichting op grond van artikel 2 van de bijzondere voorwaarden is nagekomen door zonder toestemming de schade te laten repareren en, indien dat niet het geval is, of Verzekeraar daardoor in zijn belangen is geschaad.
- 4.2 Tussen partijen is in geschil of Verzekeraar aan Consument toestemming heeft gegeven voor herstel van de schade. Consument stelt, onder verwijzing naar een bevestiging van haar standpunt door de aannemer, dat zij de schade telefonisch heeft gemeld en dat zij toestemming heeft gekregen om de schade, ook ter voorkoming van verdere schade, te laten herstellen. Zij heeft vervolgens de factuur van de aannemer van de reparatie van de schade aan Verzekeraar gestuurd. Verzekeraar heeft betwist dat hij toestemming voor reparatie heeft gegeven en gemotiveerd aangevoerd dat bij dergelijke schades een bij de Schadeservice van Verzekeraar aangesloten hersteller of een expert de schade beoordeelt en dat geen toestemming voor herstel wordt gegeven. Dit wordt bevestigd door de telefoonnotitie die Verzekeraar heeft overgelegd waarin staat dat Consument een offerte zou laten maken. Uit de bevestiging van de aannemer dat Consument na dit telefoongesprek heeft gezegd dat de schade hersteld kon worden kan niet volgen dat Verzekeraar daarvoor ook de vereiste toestemming heeft gegeven. De Commissie acht derhalve voldoende aannemelijk dat Consument zonder toestemming van Verzekeraar tot reparatie van de schade is overgegaan. Dit betekent dat zij de in artikel 2 genoemde verplichtingen niet is nagekomen.
- 4.3 Dan is aan de orde de vraag of Verzekeraar hierdoor ook in een redelijk belang is geschaad, hetgeen – zie r.o. 3.2.2 van HR 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522 – een vereiste is bij een beroep op een verval van recht-beding door een Verzekeraar. Verzekeraar heeft, onder verwijzing naar een werkinstructie toegelicht dat hij na ontvangst van een schademelding een bij de Schadeservice van Verzekeraar aangesloten hersteller inschakelt voor controle van de schade en toedracht. Indien polisdekking bestaat, kan de schade door hem ook hersteld worden. Indien de verzekerde geen gebruik wenst te maken van de hersteller die bij de Schadeservice is aangesloten wordt door Verzekeraar een expert ingeschakeld voor beoordeling van de schade en de toedracht daarvan. Verzekeraar had op deze wijze de schade, de oorzaak en de omvang kunnen beoordelen. Nu dat niet mogelijk was, heeft Verzekeraar ook geen inschatting kunnen maken van de kosten die de bij de Schadeservice aangesloten hersteller zou hebben gerekend. De foto's die door Consument aan Verzekeraar zijn toegestuurd zijn gemaakt na de reparatie.

Ook op basis van die foto's was een beoordeling van de schade en de toedracht dus niet mogelijk. De Commissie is derhalve van oordeel dat Verzekeraar zich terecht heeft beroepen op het verval van recht op uitkering. Dit geldt temeer nu over de schadedatum onduidelijkheid bestond. Consument heeft in het schadeformulier de schadedatum 26 juli 2015 genoemd en in de klachtbrief aan Verzekeraar de datum 15 juli 2015. Op die data is geen storm gemeten. De later genoemde datum 25 juli 2015 waarop wel een storm is gemeten is daardoor niet zonder meer aannemelijk als schadedatum. Ook om die reden had Verzekeraar er belang bij de schade te beoordelen.

- 4.4 Gelet op het bovenstaande kan in het midden blijven of, zoals door Verzekeraar in zijn verweer is betwist, Consument heeft aangetoond dat zich schade als gevolg van een onder de verzekering gedekte gebeurtenis heeft voorgedaan. De slotsom is dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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 46 van het Reglement.*