

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/62 Br

in de klacht nr.2002.0955 (024.02)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

Klager heeft bij verzekeraar een inboedelverzekering gesloten. De verzekering dekt schade die het gevolg is van blikseminslag. Op 3 mei 2001 is het televisietoestel van klager door blikseminslag onherstelbaar beschadigd. Verzekeraar heeft de assurantietussenpersoon van klager op 21 mei 2001 bericht een bedrag van f 325,- aan klager te zullen uitkeren. In opdracht van klager is verzekeraar bij brief van 24 augustus 2001 verzocht een expert te benoemen teneinde de onderhavige schade vast te stellen.

Artikel 10 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden luidt, voor zover hier van belang:

1. De schade wordt, mede aan de hand van de door verzekerde verstrekte gegevens en inlichtingen, vastgesteld

- in onderling goedvinden tussen de maatschappij en verzekeringnemer, eventueel door een door de maatschappij benoemde expert of indien verzekerde vóór de aanvang van de schadevaststelling daartoe de wens te kennen geeft, door twee experts. In dat geval zal de maatschappij een expert benoemen, waarbij verzekeringnemer tevens zelf een expert kan aanwijzen. De twee experts benoemen voor het geval van verschil samen een derde expert, die binnen de grenzen van de door hen berekende schadebedragen, de bindende vaststelling zal doen. (...)

2002/62 Br

De klacht

Verzekeraar heeft zijn besluit met betrekking tot de schade-uitkering rauwelijs aan klager kenbaar gemaakt. Van enige schadevaststelling vooraf is niet gebleken. Derhalve heeft klager zich niet vóór de schadevaststelling kunnen uitspreken over een eigen expert conform de geldende verzekeringsvoorwaarden. Het is geen vaste regel dat een televisie in tien jaar is afgeschreven. Ook heeft klager grote kritiek op de opmerking van de schadebehandelaar dat de opgave van klager niet juist kan zijn. Een eigen expert van klager had hieromtrent duidelijkheid kunnen verschaffen. De door een eigen expert van klager onderbouwde claim had allereerst door een door verzekeraar ingeschakelde expert kunnen worden beoordeeld. Eventueel had een derde deskundige nog zijn, in beginsel beslissende, mening kunnen geven.

De klacht richt zich ook tegen de ondiplomatieke gang van zaken, zoals blijkt uit een brief van 28 augustus 2001 aan de assurantietussenpersoon van klager waarin verzekeraar mededeelt dat hij de kosten van een door klager in te schakelen expert niet zal vergoeden.

Het standpunt van verzekeraar

De stelling van klager dat de schade niet overeenkomstig artikel 10, lid 1 van de verzekeringsvoorwaarden is vastgesteld, is niet juist. De schadebehandelaar heeft, nadat hij enige informatie omtrent het beschadigde televisietoestel had ingewonnen, aan de tussenpersoon van klager een voorstel gedaan. Daarna is aan verzekeraar bevestigd dat klager, zij het onder protest, met het voorstel akkoord is gegaan. De schade is dus in onderling goedvinden geregeld en de schaderegeling is op correcte wijze tot stand gekomen. Klager heeft niet vóór de aanvang van de schaderegeling de wens te kennen gegeven om de schade door twee experts te laten vaststellen. De wens van (de vertegenwoordiger van) klager om achteraf contra-expertise te laten verrichten vindt geen steun in de verzekeringsvoorwaarden. De onderhavige schade leent zich, gelet op het geringe belang, ook niet voor vaststelling door twee of zelfs drie experts. De kosten van expertise zouden het bedrag van de schade ver overtreffen. Voor de onderhavige geringe schade is vaststelling in onderling goedvinden de enige juiste regeling. Voor zover klager van mening is dat geen overeenstemming tot stand is gekomen, herhaalt verzekeraar zijn eerdere toezegging opnieuw naar de hoogte van de uitkering te kijken als klager kan waarmaken dat de uitgangspunten waarop de uitkering is gebaseerd, niet juist zijn.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager nog het volgende aangevoerd. De door verzekeraar gegeven toelichting met betrekking tot de schadevaststelling berust op onjuiste aannamen. De schade is niet in onderling goedvinden geregeld. Klager bestrijdt dat het bij dit schadegeval om een gering bedrag gaat.

Klager mag als wederpartij de verzekeringsvoorwaarden uitleggen tegen de zin van de individuele schadebehandelaar. Indien dit verzekeraar niet past, kan hij algemene voorwaarden opstellen waarin is bepaald dat aanwijzing van een expert slechts is toegestaan boven een bepaald schadebedrag. Nu zo'n beperking niet is gemaakt, dient een beroep daarop te falen.

2002/62 Br

Het overleg met verzekeraar

Verzekeraar heeft de Raad het volgende medegedeeld. Bij schades boven f 1.500,- wordt de verzekerde gewezen op de mogelijkheid van schadevaststelling door een expert. Bij schades beneden dit bedrag wordt getracht de hoogte van de vergoeding in onderling overleg vast te stellen. Kunnen partijen het niet eens worden, dan wordt alsnog een expert ingeschakeld. Deze - bij kleine schades - gevolgde gang van zaken is, aldus verzekeraar, in overeenstemming met artikel 10, lid 1 eerste gedachtestreep van de verzekeringsvoorwaarden en voldoet in de praktijk. Dit laatste is tevens de reden dat een regeling voor vaststelling van kleine schades, zoals de onderhavige, niet in de algemene voorwaarden is opgenomen. Aan toepassing van de in artikel 10, lid 1 tweede gedachtestreep omschreven wijze van schadevaststelling zijn partijen niet toegekomen, omdat klager de wens daartoe niet voorafgaand aan de schadevaststelling heeft kenbaar gemaakt. Verzekeraar heeft op basis van een telefoonnotitie aangenomen dat de assurantietussenpersoon en de behandelaar zijn overeengekomen dat vaststelling door een expert in het onderhavige geval niet nodig was. Klager is akkoord gegaan met het aanbod van f 325,-, zij het onder protest. Verzekeraar meent dat klager na verloop van drie maanden niet meer kan klagen dat zijn schade niet in overeenstemming met de in artikel 10, lid 1 eerste gedachtestreep voorziene wijze van schadevaststelling is geregeld.

Verzekeraar heeft erkend dat enkele uitlatingen in de correspondentie met de vertegenwoordiger(s) van klager minder gelukkig zijn geweest.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in hoofdzaak in dat verzekeraar zich ten onrechte op het standpunt heeft gesteld dat klager akkoord is gegaan met een schade-uitkering van f 325,-.
2. Verzekeraar heeft aan de Raad een aantal notities overgelegd van met (de assurantietussenpersoon van) klager gevoerde telefoongesprekken. Daarin is zakelijk weergegeven en voor zover van belang vastgelegd:
 - dat het volgens de tussenpersoon niet nodig is een expert in te schakelen (notitie van 9 mei 2001);
 - historische prijs f 2.000,-; nieuwwaarde f 500,- à f 1.000,-; (notitie van 10 mei 2001);
 - f 250,- aangeboden (notitie van 16 mei 2001);
 - f 325,- is akkoord onder protest (notitie van 17 mei 2001).Voorts blijkt uit de overgelegde stukken dat verzekeraar bij brief van 21 mei 2001 aan de assurantietussenpersoon heeft medegedeeld een bedrag van f 325,- aan klager te zullen overmaken en dat verzekeraar bij brief van 24 augustus 2001 is verzocht een expert te benoemen.
3. Uitgaande van de hiervoor genoemde stukken is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat het protest van klager, die in de periode tussen de aankondiging van de betaling en het verzoek om een expert te benoemen niet (meer) heeft gereageerd, niet heeft te gelden als een voorbehoud en dat klager geacht kan worden akkoord te zijn gegaan met het aanbod tot uitkering van f 325,-. Verzekeraar heeft de goede naam van het verzekeringsbedrijf hierdoor niet geschaad.
4. De Raad voegt hieraan toe dat uit de tekst van artikel 10, lid 1 eerste gedachtestreep niet (voldoende) duidelijk blijkt dat bij kleine schades als de onderhavige aan verzekeraar steeds een wijze van schadevaststelling in onderling goedvinden voor ogen staat, zonder dat daarbij een expert wordt betrokken. De Raad geeft verzekeraar in overweging op dit punt duidelijkheid aan de verzekerden te geven.

2002/62 Br

5. Voor zover de klacht zich richt tegen de wijze waarop verzekeraar met klager en zijn tussenpersoon heeft gecommuniceerd, is de Raad van oordeel dat verzekeraar zich niet zodanig heeft uitgelaten dat hij daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

6. De klacht is in beide onderdelen ongegrond.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 21 oktober 2002 door Mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen, Mr. J.R. Schaafsma en Mr. E.M. Wesseling-van Gent, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)