

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/58 Br

in de klacht nr. 2003.0919 (025.03)

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 extra uitgebreide opstalverzekering gesloten voor zijn woning.

In artikel 2 a aanhef en sub 8 van de op deze verzekering van toepassing zijnde voorwaarden is bepaald: '(Verzekeraar) verzekert u tegen de financiële gevolgen van schade aan het woonhuis, plotseling en onvoorzien veroorzaakt of ontstaan door (...) storm'.

In artikel 4 aanhef en sub a van deze verzekeringsvoorwaarden is bepaald: '(...) Uitgesloten is vergoeding van schade (...) veroorzaakt of ontstaan door (...) slecht onderhoud van het woonhuis'.

Op 26 februari 2002 is tijdens storm een deel van de windveren van het dak van klagers woning gewaaid. In opdracht van verzekeraar heeft een reparatiebedrijf de schade opgenomen. Dit bedrijf heeft aan verzekeraar bericht: 'Windveer was in zeer slechte staat van onderhoud. (...). I.o.m. (verzekeraar) is besloten dat de schade niet gedekt is i.v.m. achterstallig onderhoud'. Nadat klager de schade had laten herstellen en de nota van de aannemer ten bedrage van € 1.456,63 (exclusief de kosten van het schilderen, door klager geschat op € 100,-) aan verzekeraar had toegezonden, heeft verzekeraar in juni 2002 de schade door een expert laten onderzoeken. Deze heeft onder meer gerapporteerd: 'Ter plaatse constateerden wij echter dat de uit 1929 stammende woning duidelijke sporen van achterstallig onderhoud vertoont. Wij zagen dat het nog in originele staat verkerende houtwerk aan de buitenzijde van de woning - op nagenoeg alle plaatsen - sporen van jarenlange weersinvloeden vertoonde. Ondanks het feit dat het aan schade onderhevige gedeelte inmiddels was vervangen en derhalve niet

2003/58 Br

meer door ons was te inspecteren, zijn wij van mening dat de schade is ontstaan door een combinatie van harde wind maar grotendeels het gevolg is van achterstallig onderhoud'. Bij brief van 19 juni 2002 heeft verzekeraar vervolgens schade-uitkering geweigerd, stellende dat de schade is ontstaan door slecht onderhoud van het woonhuis en voorts dat klager verzekeraars belangen had geschaad door zonder overleg met hem de schade te laten repareren en de restanten te laten afvoeren. Later, na bemiddeling door de Ombudsman Verzekeringen, heeft verzekeraar aangeboden alsnog 50% van de schade uit te keren. Klager heeft dit aanbod afgewezen.

De klacht

De windveren zijn tijdens een harde rukwind van het dak gewaaid.

Nadat klager de nota van de aannemer aan verzekeraar had gestuurd, kwam op 3 juni 2002, meer dan twee maanden na de melding, een door verzekeraar gezonden expert de schade opnemen. Deze was zeer ontevreden over het feit dat de afgewaaide windveren door de aannemer waren afgevoerd. Kort daarop kreeg klager van verzekeraar op onaangename toon bericht dat de schade niet werd vergoed wegens slecht onderhoud van het woonhuis en omdat klager de belangen van verzekeraar had geschaad.

Dit alles is echter onjuist. Klager heeft de schade de dag na het ontstaan ter kennis van verzekeraar gebracht. Weer een dag later kreeg hij van verzekeraar telefonisch bericht dat hij de schade kon laten herstellen en vrij was in de keuze van een aannemer. Voorts is de woning in februari 2002 nagezien en geschilderd. De expert heeft de indruk gewekt niet onafhankelijk te zijn. Klager heeft daarom verzekeraars directeur uitgenodigd om de zaak in ogenschouw te nemen, maar deze is hierop niet ingegaan.

Van een kennis in de verzekeringsbranche vernam klager dat verzekeraars uitsluitend afgewaaide windveren vergoeden om de verzekerde een dienst te bewijzen maar niet omdat zij daartoe verplicht zijn. De windveren liggen op de dakpannen en kunnen niet van onderen geschilderd worden. De onderkant staat bloot aan vocht en zal na enkele jaren zwak of rot worden. Klagers kennis veronderstelde dat verzekeraar eerst positief heeft gereageerd op het verzoek de schade te vergoeden omdat hij nog premies van klager moest ontvangen.

Het standpunt van verzekeraar

Klager heeft op 26 februari 2002 verzekeraar telefonisch meegedeeld dat stormschade aan de windveren op het dak van zijn woonhuis was ontstaan. Klager heeft daarbij aangegeven ongerust te zijn dat nu de pannen van het dak zullen komen. Om hem tegemoet te komen heeft verzekeraar uit een oogpunt van service nog dezelfde dag een aannemersbedrijf ingeschakeld om noodzakelijke preventieve maatregelen te treffen. Dit bedrijf heeft gerapporteerd dat de betreffende windveer in zeer slechte staat van onderhoud verkeerde. Het bedrijf heeft de schade niet hersteld en de windveren niet afgevoerd. Vervolgens is na overleg tussen het aannemersbedrijf en verzekeraar besloten dat de schade niet is gedekt in verband met achterstallig onderhoud.

Eind mei 2002 ontving verzekeraar een schriftelijke schademelding van klager inclusief een reparatienota ten bedrage van € 1.456,63. Naar aanleiding daarvan en het feit dat sprake was van achterstallig onderhoud heeft verzekeraar een

2003/58 Br

expertisebureau ingeschakeld. Dit bureau rapporteerde op 7 juni 2002 onder andere dat de schade is ontstaan door harde wind en achterstallig onderhoud. Naar aanleiding van dit rapport heeft verzekeraar klager op 19 juni 2002 schriftelijk bericht dat de schade niet gedekt is, omdat deze is ontstaan door slecht onderhoud van het woonhuis.

Vervolgens heeft klager zich tot de Ombudsman Verzekeringen gewend. Deze stelde dat volledige afwijzing van de schade niet terecht was, mede omdat volgens de expert de schade niet volledig, maar grotendeels veroorzaakt was door achterstallig onderhoud. Op voorstel van de Ombudsman heeft verzekeraar zich bereid verklaard om 50% van de schade uit te betalen. Klager bleef echter van mening dat verzekeraar gehouden is tot volledige schadevergoeding en dat verzekeraar door de experts op het verkeerde been is gezet. De Ombudsman stelde in zijn brief van 9 januari 2003 dat volledige vergoeding van de schade zeker niet misplaatst was en zond een aantal foto's van het woonhuis. In antwoord daarop heeft verzekeraar gesteld dat bij directe inschakeling op 26 februari 2002 van een officiële expert eveneens zou zijn geconstateerd dat de schade een gevolg was van achterstallig onderhoud. Op basis daarvan zou verzekeraar de schade eveneens hebben afgewezen. Verzekeraar heeft echter zijn aanbod tot vergoeding van 50% van de schade gehandhaafd.

Verzekeraar is van mening dat hij in deze zaak zorgvuldig heeft gehandeld en daarom de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in de eerste plaats in dat verzekeraar uitkering van de stormschade aan de windveren weigert, hoewel een medewerker van verzekeraar klager daags na de schade - en na het bezoek van een door verzekeraar naar deze stelt uit overwegingen van service ingeschakelde aannemer - telefonisch had meegedeeld dat klager de schade kon laten herstellen en vrij was in de keuze van de aannemer. Klager heeft dit reeds bij brief van 22 juni 2002 aan de directie van verzekeraar gesteld.

2. De Raad moet vaststellen dat verzekeraar noch in zijn correspondentie met klager noch in zijn reactie aan de Ombudsman Verzekeringen en evenmin in zijn verweerschrift aan de Raad op dit verwijt is ingegaan. Eerst bij gelegenheid van het overleg met de Raad heeft verzekeraar zich beroepen op een notitie van dat telefoongesprek van de hand van de desbetreffende medewerker, die zich in zijn dossier bevindt. Die notitie houdt in, zo deelde verzekeraar de Raad mee, dat aan klager weliswaar is meegedeeld dat klager de schade kon laten herstellen en vrij was in de keuze van een aannemer, maar dat de schade niet was gedekt, omdat de eerderbedoelde aannemer verzekeraar had bericht dat de schade aan de windveren gevolg was van achterstallig onderhoud.

Nu verzekeraar pas ter zitting van de Raad op deze telefoonnotitie heeft gewezen en het daarop gebaseerde verweer niet eerder heeft aangevoerd, zal de Raad daarmee geen rekening houden.

2003/58 Br

3. Door echter zijn telefonische afwijzing van de schade aan de windveren niet aanstonds schriftelijk aan klager te bevestigen - en, bovendien, door aan klager mee te delen dat klager de schade kon laten herstellen - heeft verzekeraar tegenover klager onduidelijkheid geschapen. Naar klager stelt, heeft hij uit dat telefoongesprek afgeleid dat verzekeraar dekking zou verlenen, nu verzekeraar immers geen bezwaar had dat klager de schade liet herstellen.

4. Tevens moet aan verzekeraar worden verweten dat hij de schade heeft afgewezen zonder behoorlijk onderzoek door een expert, uitsluitend op grond van de mededelingen van een door hem uit service-overwegingen ingeschakeld aannemersbedrijf. De Raad overweegt in dit verband dat de bewijslast dat verzekeraar zich op uitsluiting van de dekking kan beroepen, op verzekeraar rust.

5. Eerst nadat klager de rekeningen van het herstel van de windveren aan verzekeraar had toegezonden, heeft verzekeraar in juni 2002 een expert opgedragen de schade te onderzoeken. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft verzekeraar klager op 19 juni 2002 geschreven dat hij de schade afwees wegens slecht onderhoud. Hij heeft daaraan toegevoegd van mening te zijn dat klager door de schade te laten herstellen en door de resten zonder overleg met verzekeraar af te voeren de belangen van verzekeraar heeft geschaad, omdat het de expert aldus niet meer mogelijk was de precieze schade en de oorzaak ervan vast te stellen.

6. Afgezien van de tegenstrijdigheid in de motivering - verzekeraar wijst de schade af wegens slecht onderhoud hoewel zijn expert dat niet meer precies kan vaststellen - miskent verzekeraar hiermee dat, naar hij erkent, zijn medewerker eerder telefonisch aan klager had meegedeeld dat klager de schade kon laten herstellen.

7. Klager heeft zich bij brief van 22 juni 2002 aan de directie van verzekeraar gemotiveerd over de zojuist besproken afwijzingsbrief beklaagd. Daarop ontving klager een ontvangstbevestiging met mededeling dat de brief ter behandeling in handen van de desbetreffende (schade)afdeling was gesteld, in het vertrouwen dat deze afdeling de klacht correct zou behandelen. Deze afdeling schreef klager de volgende dag dat in klagers brief geen feiten/omstandigheden naar voren zijn gekomen die een ander licht op de kwestie werpen.

6. De Raad moet vaststellen dat verzekeraar aldus niet heeft gereageerd op de betwisting door klager dat hij de belangen van verzekeraar had geschaad, omdat een medewerker van verzekeraar in het hiervoor besproken telefoongesprek immers aan klager had meegedeeld dat hij de schade kon laten herstellen. Evenmin is verzekeraar ingegaan op de mededeling van klager dat de windveren eerst bij het herstel van de schade zijn afgevoerd.

7. De slotsom moet zijn dat verzekeraar, zowel door de schade af te wijzen op grond van slecht onderhoud zonder zulks voorafgaand door een expert te laten onderzoeken, als door de wijze waarop hij deze schade - bij voortdurend en ondanks duidelijke brieven van klager - heeft behandeld, de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. Dit leidt ertoe dat de klacht gegrond zal worden verklaard. De Raad verbindt hieraan de consequentie dat verzekeraar de schade alsnog in behandeling neemt met handhaving van het gedane coulancevoorstel.

De beslissing

2003/58 Br

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 13 oktober 2003 door Mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. H. 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. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)