

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/058 Br

in de klacht nr. 2006.3520 (099.06)

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, een Somalische asielzoeker, heeft bij verzekeraar een inboedelverzekering afgesloten voor de inboedel van de door hem en zijn gezin, bestaande uit tien personen, bewoonde woning. De verzekerde som bedroeg € 50.000,-.

Op 1 februari 2006 is door brand nagenoeg de gehele inboedel van klager en zijn gezin verloren gegaan.

Een door verzekeraar ingeschakelde expert heeft klager op 3 en 23 februari 2006 bezocht. Klager en de expert hebben een akte van taxatie ondertekend waarbij met wederzijds goedvinden de schade aan de inboedel en de bijkomende kosten zijn vastgesteld op in totaal € 25.000,- en de reconditioneringskosten zijn opgenomen als p.m. post. Klager heeft voorts voor een bedrag van € 4.272,10 een akte van cessie ondertekend ten gunste van het ingeschakelde reconditioneringsbedrijf.

De klacht

Hoewel de verzekerde som € 50.000,- bedroeg en klager zijn gehele inboedel kwijt is door de brand, heeft verzekeraar maar € 25.000,- uitgekeerd. De expert van verzekeraar heeft misbruik gemaakt van het feit dat klager de Nederlandse taal niet machtig is en heeft hem een papier voorgehouden dat achteraf een volledige kwijting voor schadeafdoening bleek te zijn, hoewel destijds sprake zou zijn van een verzoek om een voorschot van € 25.000,-. Ook heeft de expert klager niet gewezen op zijn recht op contra-expertise.

Bij de stukken bevindt zich een door klager geschreven lijst van de beschadigde goederen. De van een bedrag voorziene goederen, alsmede de goederen waarbij geen bedrag is ingevuld (hetgeen door de expert diende te worden aangevuld) geven onder meer aan dat de lijst slechts ziet op de zaken die zijn

achtergebleven. Omkaderd staat immers: "de rest van de verbrande goederen is meegenomen door een door de expert van [verzekeraar] gewaarschuwd schoonmaakbedrijf". Bovendien is in de lijst opgenomen dat heel veel zaken niet erop zijn vermeld: "heel veel dingen herinneren we ons niet meer (...)".

Ook is eenvoudig in te zien dat reeds de kleding van een gezin van tien personen meer dan € 25.000,- waard is, zelfs op dagwaarde. Evident is ook dat veel meer is beschadigd dan kleding.

Verzekeraar kent veel waarde toe aan het feit dat de schade in overleg met klager en diens kinderen - die kennelijk als tolk zijn ingeschakeld - is vastgesteld. Klager wijst erop dat sprake is van slechts eenmaal contact tussen zijn zoon en de expert. Dat de oudste zoon, die kennelijk bedoeld wordt, nog geen 13 jaar oud was tijdens het gesprek, wordt niet vermeld. Niet gemakkelijk is in te zien hoe de hulp van een twaalfjarige kan worden geconstrueerd tot een expertise die voldoet aan de normen, laat staan de basiswaarden, die worden genoemd in de Gedragscode Verzekeraars of de Gedragscode Expertiseorganisaties. Reeds hierom is het gedrag van verzekeraar een inbreuk op de door het Verbond van Verzekeraars gestelde regels, met name de Gedragscode Verzekeraars. Klager werd niet bijgestaan door een ter zake deskundige.

Ook de afronding van het bedrag op € 25.000,- leidt in beginsel tot de conclusie dat de schade niet op de gebruikelijke wijze is vastgesteld. Dit geldt te meer nu een specificatie/onderbouwing van dit bedrag ontbreekt.

Het standpunt van verzekeraar

De schade is gemeld bij de gevolmachtigd agent van verzekeraar. Deze heeft de behandeling aan verzekeraar overgedragen toen de omvang van de schade boven de volmachtbevoegdheid bleek uit te komen. Uit navraag bij de gevolmachtigd agent bleek dat op 17 februari 2006 aan klager een voorschot van € 5.000,- is betaald en dat op 11 april 2006 het resterende schadebedrag van € 20.000,- aan klager is betaald en aan het reconditioneringsbedrijf de gecedeerde kosten ten bedrage van € 4.272,10. De expert heeft de schade conform de polisvoorwaarden vastgesteld, in goed overleg met klager, die zich door ondertekening van de akte van taxatie daarmee akkoord verklaarde. Naar aanleiding van de directieklacht van 17 maart 2006 heeft verzekeraar dit bij de expert geverifieerd.

De brief van 8 juni 2006 van klagers belangenbehartiger, waarmee deze reageerde op het door de Ombudsman Verzekeringen ingenomen standpunt, is door de Ombudsman bij brief van 27 juni 2006 aan verzekeraar voorgelegd. Dit was voor verzekeraar aanleiding de expert opnieuw om een reactie te vragen. De expert antwoordde dat hij geen redenen had om de eerder overeengekomen schadevaststelling te herzien. Er was voor verzekeraar ook geen aanleiding aan de bevindingen van de expert te twijfelen en er was dus ook geen reden een nader standpunt in te nemen en de claimbehandeling te heropenen. De Ombudsman heeft de door klager gewraakte handelwijze van verzekeraar getoetst en is tot de conclusie gekomen dat een perfecte schadevaststellingsovereenkomst is gesloten.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Klager heeft in een door hem vervaardigde schadeopstelling, die in het bezit is van de expert van verzekeraar, aangegeven dat "heel veel dingen niet meer worden herinnerd, doch dat er aansluiting moet worden gezocht met de destijds geschatte verzekerde som van € 50.000,00". Reeds op basis van een eenvoudige berekening met behulp van een inboedelwaardemeter valt in te zien

dat het verzekerde belang, op basis van nieuwwaarde, al gauw op € 45.000,- ligt. Opmerking verdient daarbij dat het huishouden van klager geen gemiddelde samenstelling heeft. Destijds heeft hij, op verzoek van de expert, een lijst samengesteld van wat hij zich kon herinneren aan inboedelgoederen. Op basis daarvan heeft de expert aangegeven de schade te begroten. Bij deze begroting is geen acht geslagen op bijvoorbeeld de inhoud van een volledig ingerichte keuken en studeerkamer, en allerlei kosten die in een dergelijke situatie gemaakt moeten worden.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

1. De klachten van klager komen erop neer dat de door verzekeraar ingeschakelde expert de schade op een veel te laag bedrag heeft vastgesteld, klager een akte van taxatie en een akte van cessie heeft laten tekenen, en daarbij misbruik heeft gemaakt van het feit dat klager de Nederlandse taal niet machtig was en een jeugdig kind van klager als tolk fungeerde.
2. De vertegenwoordiger van klager vermeldt in de klacht dat bij de schadevaststelling tussen klager en de expert kennelijk de oudste zoon van klager, die toen nog geen 13 jaar oud was, als tolk heeft gefungeerd. De expert vermeldt echter in zijn afsluitende rapport van 1 maart 2006: 'In overleg met verzekerde spraken wij ons eerste bezoek af op 3 februari 2006. Wij namen toen de situatie ter plaatse voor de eerste keer in ogenschouw en spraken met verzekerde en zijn dochtertje (...), geboren op 17 december 1994 (...), waarbij het dochtertje van verzekerde als tolk fungeerde. Op 23 februari 2006 brachten wij nogmaals een bezoek aan verzekerde.'
3. In het afsluitende rapport van 1 maart 2006 vermeldt de expert voorts: 'Verzekerde kon zich met onze zienswijze verenigen en heeft zich schriftelijk akkoord verklaard. De akte van taxatie en de uitgebreide specificatie van de inboedelschade bevinden zich in ons dossier. (...) Door verzekerde werd ten gunste van het reconditioneringsbedrijf (...) een akte van cessie getekend. Bedoelde akte met de daarbij behorende factuur zenden wij u als bijlagen bij dit rapport.'
4. Op basis van het hierboven onder 3 vermelde moet ervan worden uitgegaan dat klager tijdens of althans naar aanleiding van de gesprekken met de expert de akte van taxatie en de akte van cessie heeft getekend. Blijkens het rapport van de expert fungeerde het dochtertje van klager daarbij als tolk en was zij toen 11 jaar oud. Niet aangenomen kan echter worden dat een kind van die leeftijd kan overzien welke juridische betekenis deze aktes hebben, noch dat zij daaromtrent haar vader adequaat kon tolken. Derhalve mocht de expert en dus ook verzekeraar niet ervan uitgaan dat klager, alvorens hij deze akten ondertekende, voldoende is geweest op de consequenties daarvan en die heeft begrepen.
5. Daar komt nog bij dat de expert, die in zijn afsluitende rapport van 1 maart 2006 melding maakt van het feit dat klager geboren is in Somalië en thans tijdelijk woonachtig is in de gemeente (X), daags daarna, op 2 maart 2006, aan de door klager ingeschakelde vertegenwoordiger heeft geschreven: 'Wij hebben in de regio (X) diverse schades in behandeling gehad, waarbij buitenlandse landgenoten van diverse afkomst betrokken waren. Een "Somalische gedupeerde uit (X)" komt daarbij echter niet voor.' Dit roept minst genomen vragen op ten aanzien van de betrouwbaarheid van de expert en dus ook ten aanzien van de vraag of de expert met volledige juistheid heeft gerapporteerd.
6. Het hierboven overwogene leidt de Raad tot de slotsom dat verzekeraar, zeker uit een oogpunt van de goede naam van het verzekeringsbedrijf, onder de hierboven vermelde omstandigheden in redelijkheid niet het standpunt kan innemen dat hij mag blijven afgaan op de rapportage van de expert en op de door de expert en klager ondertekende akte van

taxatie. Door dat wel te doen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat de klacht gegrond zal worden verklaard. De Raad verbindt aan de gegrondverklaring de consequentie voor verzekeraar dat deze met (de vertegenwoordiger van) klager in overleg zal treden omtrent de wijze waarop de schade alsnog op correcte wijze zal worden vastgesteld.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 26 juli 2007 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. F.R. Salomons, mr. E.J. Numann en mr. C.W.M. van Ballegooijen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)