

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-234 d.d.
17 augustus 2015**

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Inboedelverzekering. Tijdens de vakantie van consument zijn er diverse goederen gestolen uit haar woning. De verzekeraar heeft de schade onderzocht en vastgesteld op € 7.095,-. Consument is het niet met deze vaststelling eens en vordert een hogere vergoeding. De commissie stelt vast dat de verzekeraar de schade overeenkomstig artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden heeft vastgesteld. Omdat consument het niet met de vastgestelde schade eens is, lag het volgens de commissie op haar weg om een eigen deskundige in te schakelen. Door dit na te laten heeft consument de vaststelling van de schade niet op de in de verzekeringsvoorwaarden overeengekomen wijze bestreden en is zij aan die vaststelling gebonden. De vordering wordt daarom afgewezen.

Consument,

tegen

ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, hierna te noemen Verzekeraar.

1. Procesverloop

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

- het procesdossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier Geschillencommissie;
- de e-mail van Consument van 15 januari 2015 met bijlagen;
- de brief van Consument van 25 januari 2015 met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 9 april 2015 met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 29 juni 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft in 2013 een inboedelverzekering bij Verzekeraar. Op het polisblad is vermeld dat er een verplicht eigen risico geldt van € 225,- voor diefstal en inbraak per gebeurtenis.
- 3.2. In artikel 9 van de Voorwaarden inboedelverzekering 2012 (hierna: de Verzekeringsvoorwaarden) is het volgende bepaald:

“9. Hoe stellen wij de schade vast?

Voor het vaststellen van de schade gebruiken wij de informatie die u aan ons hebt gegeven. Als het nodig is, schakelen wij een deskundige in om de schade te bepalen.

U mag ook zelf een deskundige inschakelen om de schade te bepalen. Bijvoorbeeld als u het niet eens bent met hoe wij de schade bepaald hebben. De schade wordt dan zo bepaald: wij schakelen een deskundige in en u schakelt een deskundige in. Deze twee deskundigen schakelen samen een derde deskundige in. Daarna bepalen uw deskundige en die van ons ieder de schade. Dan proberen ze het samen eens te worden over de schade. Zijn uw deskundige en onze deskundige het niet eens over de schade? Dan bepaalt de derde deskundige het bedrag.

We gebruiken dan het bedrag dat deze derde deskundige heeft vastgesteld.

Het schadebedrag dat is vastgesteld gebruiken wij om te bepalen hoeveel wij vergoeden. (....).”

- 3.3. Tijdens de vakantie van Consument, die plaatsvond van 11 juli 2013 tot 20 augustus 2013, is er ingebroken in haar woning. Daarbij zijn diverse goederen onttreemd.
- 3.4. Op 20 augustus 2013 heeft Consument de schade bij Verzekeraar gemeld.
- 3.5. Bij brieven van 22 en 26 augustus 2013 heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij een expert opdracht heeft gegeven de schade te onderzoeken en vast te stellen.
- 3.6. In zijn rapport van 4 oktober 2013 heeft de expert de totale inboedelschade vastgesteld op € 7.095,-.
- 3.7. Bij brief van 17 oktober 2013 heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij het rapport van de expert heeft ontvangen en dat hij op basis daarvan en onder toepassing van het eigen risico, een bedrag van € 6.870,- zal overmaken naar de bankrekening van Consument.

4 De vordering, grondslagen en het verweer

- 4.1. Consument vordert dat Verzekeraar de werkelijke schade vergoedt, door haar begroot op € 15.000,-.

- 4.2. Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat Verzekeraar een te laag bedrag heeft uitgekeerd als vergoeding voor de gestolen inboedel. Volgens Consument is de waarde van de inboedel veel hoger dan de waarde die de expert heeft vastgesteld.
- 4.3. Verzekeraar voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Op de stellingen die Verzekeraar aan zijn verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. Aan de orde is de vraag of Verzekeraar de door Consument geleden inboedelschade op juiste wijze heeft vastgesteld en, in het verlengde daarvan, of Consument recht heeft op een aanvullende schadevergoeding.
- 5.2. Voor de beantwoording van deze vraag is artikel 9 van de Verzekeringsvoorwaarden van doorslaggevend belang. Daarin is immers bepaald dat de schade in beginsel door Verzekeraar of een door hem aangewezen deskundige wordt vastgesteld aan de hand van de informatie die van de verzekerde is verkregen. Verzekerde mag de schade echter desgewenst ook door een eigen deskundige laten vaststellen. De deskundige van Verzekeraar en die van de verzekerde moeten het vervolgens proberen eens te worden over de schade. Als dat niet lukt zal de schade door een door hen aangewezen derde deskundige worden bepaald.
In de onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar de inboedelschade onder toepassing van artikel 9 van bedoelde voorwaarden heeft vastgesteld op € 7.095,-. Aangezien Consument het niet eens is met dit bedrag, lag het op haar weg om overeenkomstig de Verzekeringsvoorwaarden een eigen deskundige in te schakelen. De Commissie stelt vast dat Consument dat niet heeft gedaan, ook niet nadat de Ombudsman Financiële Dienstverlening haar in zijn brief van 16 oktober 2014 uitdrukkelijk op deze mogelijkheid had gewezen. Aldus heeft Consument de vaststelling van de schade door de door Verzekeraar benoemde deskundige niet op de in de Verzekeringsvoorwaarden overeengekomen wijze bestreden - namelijk de schade door een eigen deskundige te laten vaststellen - en is zij thans aan die vaststelling gebonden.
- 5.3. Op grond van het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat Verzekeraar de schade op juiste wijze heeft vastgesteld en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1-4#stappen-plan.