

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-448  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 maart 2016  
Ingediend door : “Consument”  
Tegen : Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen “Verzekeraar”  
Datum uitspraak : 11 juli 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

**Samenvatting**

Consument heeft Schadecoach als contra-expert ingeschakeld om de waarde van zijn gestolen bromfiets vast te stellen. Verzekeraar heeft uiteindelijk de door Schadecoach vastgestelde waarde van de bromfiets uitgekeerd alsmede een deel van de kosten voor de contra-expertise. Consument is het hier niet mee eens en vordert een bedrag van € 1.500,00, zijnde de kosten van de contra-expertise alsmede buitengerechtelijke kosten. Consument beklagt zich tevens over de handelwijze van Verzekeraar om buiten de contra-expert om contact op te nemen met Consument om tot een schikking te komen. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de kosten voor contra-expertise conform de polisvoorwaarden zijn uitgekeerd en dat dit bedrag coulancehalve verdubbeld is. Voor het contact opnemen met Consument buiten de contra-expert om biedt Verzekeraar zijn excuses aan. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar op grond van de destijds geldende polisvoorwaarden in beginsel gehouden is de kosten voor contra-expertise te vergoeden. De Commissie volgt het standpunt van Verzekeraar dat de contra-expertisekosten buitensporig hoog zijn en stelt vast dat de kosten niet redelijk zijn in de zin van artikel 6:96 lid 2 BW. De Commissie stelt de vergoeding voor contra-expertise ex aequo et bono vast op € 400,00. De Commissie acht de klacht van Consument ten aanzien van de handelwijze van Verzekeraar in het kader van de schikkingspoging gegrond. Dit heeft echter niet tot schade geleid. Ten aanzien van de buitengerechtelijke kosten overweegt de Commissie dat Schadecoach in de interne klachtenprocedure tevens is opgetreden als gemachtigde van Consument. Hiervoor wordt op grond van het liquidatietarief Kifid één procespunt, een bedrag van € 50,00 toegewezen, zodat Verzekeraar Consument een totaalbedrag van € 450,00 dient te vergoeden.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- Verzekeraar heeft, hoewel daartoe in de gelegenheid gesteld, niet gereageerd op de reactie van Consument;
- de nadere stukken van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies.  
De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft ten behoeve van zijn snorfiets (hierna: “de fiets”) een bromfietsverzekering (hierna: “de verzekering”) afgesloten bij Verzekeraar met een WA en diefstal dekking. De cataloguswaarde van de fiets is € 900,00.
- 2.2 In 2014 is de fiets van Consument gestolen. Consument heeft een schadeclaim bij Verzekeraar ingediend.
- 2.3 De dagwaarde van de fiets is door een schade-expert van Verzekeraar vastgesteld op € 275,00. Verzekeraar heeft Consument in juni 2014 erover geïnformeerd dat het te vergoeden bedrag € 275,00 euro bedraagt. Consument heeft zich beklaagd over de hoogte van de schadevergoeding.
- 2.4 Consument heeft Schadecoach (hierna: “de contra-expert”) op 30 april 2015 opdracht gegeven contra-expertise uit te voeren ten aanzien van de dagwaarde van de fiets. In de door Consument voor akkoord ondertekende opdrachtbevestiging is onder meer het volgende opgenomen.  
  
*“Tevens cedeert ondergetekende met betrekking tot dit schadegeval de uitkering aan Schadecoach.com, zodat deze uitkering door verzekeraar op de rekening van Schadecoach.com gestort dient te worden.*  
  
*Verrekening met ondergetekende zal door Schadecoach.com plaats hebben onmiddellijk na eventuele ontvangst van betreffende uitkering.”*
- 2.5 De contra-expert heeft de dagwaarde bepaald op € 600,00 en aangegeven dat Consument tevens recht heeft op € 50,00 aan eventuele bezorgkosten en € 375,00 aan daggeldvergoeding.
- 2.6 Verzekeraar heeft in het kader van de afwikkeling van het geschil buiten de contra-expert om contact opgenomen met Consument. De contra-expert heeft hierover een klacht ingediend bij Verzekeraar.
- 2.7 Op 1 oktober 2015 heeft Verzekeraar een bedrag van € 181,50 voor de kosten van contra-expertise uitbetaald aan de contra-expert.
- 2.8 Verzekeraar heeft op 22 oktober 2015 een bedrag van € 925,00 betaald aan de contra-expert. Dit betreft de schade zoals door de contra-expert is vastgesteld verminderd met €100,00 eigen risico van Consument.

2.9 De declaratie voor de kosten van de contra-expert bedroegen aanvankelijk € 847,00. De factuur van de contra-expert bedraagt thans € 1.173,70.

2.10 Artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt het volgende:  
“[Artikel 96](#)

1. Vermogensschade omvat zowel geleden verlies als gederfde winst.
2. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:
  - a. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
  - b. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;(...)”

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 1.500,00 zijnde de kosten van de contra-expert alsmede buitengerechtelijke kosten.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar acht de klacht van Consument ten aanzien van het schadebedrag gegrond, maar weigert de totale kosten voor contra-expertise te vergoeden. Consument heeft extra kosten voor contra-expertise moeten maken door toedoen van Verzekeraar. Als Verzekeraar de door Consument overgelegde stukken ter onderbouwing van de dagwaarde van de fiets direct serieus had genomen dan waren de extra kosten overbodig geweest.
- Verzekeraar hanteert onwettige polisvoorwaarden waar het gaat om de maximering van de vergoeding van de kosten van de contra-expertise.
- Verzekeraar heeft onrechtmatig jegens Consument gehandeld door buiten de contra-expert om contact op te nemen met Consument om aan te geven dat de schadevergoeding voor de gestolen fiets € 275,00 blijft en dat de kosten voor contra-expertise voor zijn rekening komen.

#### *Verweer van Verzekeraar*

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

- Verzekeraar heeft coulancehalve ter afwikkeling van de schadeclaim het bedrag van € 925,00 uitgekeerd. Het zou niet in het belang van Consument zijn als een arbiter wordt ingeschakeld om de waarde van de fiets vast te stellen.
- Conform de Voorwaarden worden de kosten van een contra-expert betaald tot maximaal de hoogte van de kosten van de “eigen” expert. De Voorwaarden zijn nog niet getoetst aan het advies van het Verbond van Verzekeraars dat een overschrijding van de declaratie dient te worden getoetst aan de redelijkheid, maar het advies is wel reeds beleid van Verzekeraar.

Om die reden heeft Verzekeraar tweemaal het tarief van de eigen expert van totaal € 181,50 uitbetaald aan de contra-expert.

- Het via internet vaststellen van een relatief eenvoudige schade door de contra-expert wettigt geen declaratie van initieel € 847,00.
- Consument declareert de kosten van de contra-expert voor begeleiding in de Kifidprocedure. Voor het vergoeden van kosten voor belangenbehartiging is het van belang om te bepalen of het inschakelen van een belangenbehartiger in redelijkheid noodzakelijk was. Dat is niet het geval. Er was onenigheid over de hoogte van de schade. Hiervoor is een contra-expert nodig en geen belangenbehartiger. Gezien de laagdrempeligheid van het Kifid is het niet nodig om een belangenbehartiger in te schakelen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst.
- 4.2 Uitgangspunt is hetgeen partijen zijn overeengekomen en hetgeen bepaald is in de wettelijke bepalingen. Op grond van de destijds geldende voorwaarden komen de kosten voor contra-expertise voor rekening van Verzekeraar. Verzekeraar stelt zich in dit kader op het standpunt dat het via internet vaststellen van een relatief eenvoudige schade door de contra-expert geen declaratie wettigt van uiteindelijk € 1.173,70. De Commissie kan Verzekeraar hierin volgen. Artikel 6:96 lid 2 sub b Burgerlijk Wetboek bepaalt dat “redelijke kosten ter vaststelling van schade” voor vergoeding in aanmerking komen. Een bedrag van € 1.173,70 aan kosten voor contra-expertise is naar het oordeel van de Commissie buitensporig hoog en niet redelijk in de zin van voornoemd wetsartikel. De Commissie stelt de vergoeding voor de contra-expertise ex aequo et bono vast op € 400.
- 4.3 De Commissie wenst hieraan toe te voegen dat het enkele feit dat Verzekeraar zich pas in later stadium bereid heeft getoond om een (veel) hogere schade-uitkering te doen niet kan meebrengen dat de kosten van de contra-expertise tot een hoger bedrag dienen te worden toegewezen.
- 4.4 Aangaande het standpunt van Consument dat Verzekeraar onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld door buiten de contra-expert om contact op te nemen met Consument om tot een schikking te komen, oordeelt de Commissie dat deze handelwijze van Verzekeraar afgekeurd wordt, zodat zij dit klachtonderdeel gegrond acht. Dit heeft echter niet tot financiële schade geleid.
- 4.5 De Commissie oordeelt ten aanzien van de buitengerechtelijke kosten het volgende. Uit het dossier blijkt dat de contra-expert tevens is opgetreden als gemachtigde van Consument (hierna: “Schadecoach”) waarvoor Consument kosten heeft gemaakt. In tegenstelling tot de interne klachtenprocedure van Verzekeraar is Schadecoach in de procedure bij het Kifid niet opgetreden als gemachtigde van Consument, zodat deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking kunnen komen.

De door Consument gemaakte kosten voor bijstand van Schadecoach in de interne klachtenprocedure komen wel voor vergoeding in aanmerking conform het Liquidatietarief Kifid (kostenvergoeding voor rechtsbijstand) blijkens artikel 44.11 van het Kifid reglement nu de bijstand van Schadecoach uiteindelijk heeft geleid tot een uitkering van de gevorderde schade. Voor dit onderdeel wijst de Commissie – op basis van één procespunt voor de (gehele) schriftelijke fase – een bedrag toe van € 50,00.

- 4.6 In het kader van de rechtstreekse uitbetaling van de schadevergoeding van Consument aan Schadecoach wenst de Commissie nog op te merken dat, hoewel Verzekeraar hier heeft gehandeld conform de cessieovereenkomst tussen Consument en Schadecoach, deze handelwijze van Schadecoach twijfelachtig is. Het kan immers niet de bedoeling zijn dat Consument wel zijn schade aan de fiets vergoed krijgt, maar daarvan een (groot) deel, op grond van een door hem ondertekende cessieovereenkomst met Schadecoach, aan Schadecoach dient af te dragen.
- 4.7 Wat hiervan verder ook zij, gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat Verzekeraar ten dele is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 450,00.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*