

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-608
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden en prof. mr. M.L. Hendrikse,
leden en mr. T. Boerman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Interpolis Schade, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen “Verzekeraar”
Datum uitspraak : 14 september 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument beklagt zich over de afwijzing van de schadeclaim op zijn pleziervaartuijverzekering door Verzekeraar en vordert een bedrag van € 23.000,00. De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat Verzekeraar in zijn tweede afwijzing een nieuwe grond aanvoert en stelt vast dat Verzekeraar in beide e-mailberichten een beroep doet op artikel 3B lid 1 sub a I van de Voorwaarden.

Het is aan Consument om te stellen – en bij gemotiveerde betwisting door Verzekeraar – om te bewijzen dat de voorgevallen schade onder de dekking valt van de onderhavige verzekeringsovereenkomst. Verzekeraar heeft gemotiveerd betwist – op grond van de bevindingen van de ingeschakelde deskundige – dat er geen sprake is van schade die is veroorzaakt door uitsluitend een van buiten komend onheil, dat wil zeggen een rechtstreekse fysieke geweldsinwerking van buitenaf. Consument heeft daartegen in gebracht de bevindingen van Schadecoach. Met dit laatste is – door de gemotiveerde betwisting van Verzekeraar - het genoemde bewijs door Consument nog niet geleverd. De vordering wordt afgewezen.

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 e-mailbericht van Consument van 4 november 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument.

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

De Commissie stelt vast dat Consument afziet van een mondelinge hoorzitting. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar onder meer een zogeheten Pleziervaartuigenverzekering (hierna: 'de Verzekering') gesloten. Op de Verzekering zijn de zogeheten 'Bijzondere voorwaarden Pleziervaartuigenverzekering Model 202K4' (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden staat – voor zover relevant – vermeld:

“Artikel 3 Wat is verzekerd

(...)

B Casco

1 a Het vaartuig is verzekerd tegen schade die is veroorzaakt door uitsluitend de volgende gebeurtenissen:

1. Een van buiten komend onheil, dat wil zeggen een rechtstreekse fysieke geweldsinwerking van buitenaf;

(...)

Artikel 4 Wat is uitgesloten

Naast de uitsluitingen in deze bijzondere voorwaarden gelden de uitsluitingen in artikel 4 van de algemene voorwaarden. Van de verzekering is uitgesloten:

(...)

Casco

(...)

1 2 schade die voortvloeit uit of mogelijk wordt door het door verzekerde niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid en het als goed huisvader nemen van alle in redelijkheid van verzekerde te verlangen maatregelen ter voorkoming of beperking van schade.

Deze zorgplicht houdt onder andere in het vakkundig en regelmatig (laten) onderhouden en controleren van het vaartuig, ook direct na extreme weersomstandigheden. Dit geldt vooral voor zaken als motoren, bedieningskabels, gasinstallaties, landvasten, stand en lopend want, sluitingen, hang- en sluitwerk, stootwillen, dekkleden, beluchters, filters, huiddoorvoeren, afvoeren en winterbokken.

(...)

Let op:

De in deze bepaling vermelde zorgplicht geldt dus ook voor andere schaden dan diefstalschaden zoals schade waarbij sprake is van een verwijtbaar gebrek aan onderhoud en/of zorg van uw kant.

(...)

Artikel 6 Regeling van de schade

(...)

Casco

(...)

5 *De verzekerde heeft het recht naast de deskundige die door ons wordt aangewezen ook zelf en op eigen kosten een deskundige aan te wijzen. Bij verschil van mening tussen de beide deskundigen benoemen zij samen een derde deskundige.*

De schadevaststelling van deze derde deskundige moet binnen de grenzen van de beide voorgaande taxaties blijven. De taxatie van deze derde deskundige is bindend.”

- 2.3 In artikel 7:959 Burgerlijk Wetboek (BW) is onder meer het volgende bepaald:
“Artikel 959

1.

De in artikel 957 bedoelde vergoeding en de redelijke kosten tot het vaststellen van de schade gemaakt, komen ten laste van de verzekeraar, ook al zou daardoor, tezamen met de vergoeding van de schade, de verzekerde som worden overschreden.”

- 2.4 Op 5 januari 2016 is het bij Verzekeraar verzekerde vaartuig van Consument gezonken. Consument heeft de schade op 6 januari 2016 gemeld bij Verzekeraar.

- 2.5 Op 26 januari 2016 heeft de schade-expert een schaderapport opgesteld. In het schaderapport is onder meer opgenomen:

“TOELICHTING

Verzekerde is door Rijkswaterstaat gesommeerd om diens vaartuig te bergen. Dit om vervuiling aan het oppervlaktewater te voorkomen.”

- 2.6 Op 1 februari 2016 heeft de schade-expert een aanvullend schaderapport opgesteld. In het aanvullend schaderapport vermeld onder meer:

“TOEDRACHT

De toedracht welke wij heden hebben vastgesteld komt overeen met onze eerdere (stellige) aanname. Het blijkt dat de uitlaatslang, welke aanvankelijk los in de motorruimte lag (na eerdere demontage van de motor), is gaan hevelen. Door de situatie van ligging van het vaartuig na te bootsen en het vaartuig afwisselend onder een geringe trimhoek of hellingshoek te houden, kunnen we bewerkstelligen dat er zichtbaar en in relatief korte tijd water instroomt via de uitlaatslang. Dit optreden is verklaarbaar. Een andere instroomopening konden wij overigens niet vaststellen.

(...)

“OORZAAK

Wij kenmerken de oorzaak als een abusievelijk handelen van verzekerde.”

- 2.7 Op 10 februari 2016 heeft Verzekeraar onder meer het volgende aan Consument per e-mailbericht medegedeeld:

“Uit het onderzoek en het aanvullende toedrachtsonderzoek is de oorzaak van het zinken vast komen te staan. U heeft na het verwijderen van de motor in verband met onderhoud verzuimd om de uitlaatslang af te dichten. Deze uitlaatslang lag met de uitlaatopening op de waterlijn waardoor waterhevelen met tussenpozen is ontstaan. Hierdoor heeft u de hevelwerking helaas niet direct opgemerkt. Op grond van de polisvoorwaarden Model 202K4 van de bijzondere voorwaarden Pleziervaartuigen kunnen wij geen dekking verlenen. Er is hier sprake geweest van het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid en het als goed huisvader nemen van alle in redelijkheid van verzekerde te verlangen maatregelen ter voorkoming of beperking van schade. Deze zorgplicht houdt in dat het verzekerde vaartuig regelmatig vakkundig onderhouden of gecontroleerd dient te worden. Het los maken van de uitlaatslang in verband met het demonteren van de motor vereist de nodige vakkundigheid die u niet aan een deskundig bedrijf heeft uitbesteed.

Als goed huisvader had u moeten beseffen dat bij het losmaken van toevoerslangen die zijn aangesloten op huiddoorvoeren op de waterlijn hevelwerking kon ontstaan. U heeft geen maatregelen genomen om de slang goed af te dichten. Hierdoor kan ik achter bezien niet spreken over een plotselinge onverwachte fysieke geweldsinwerking van buitenaf op het verzekerde schip.”

- 2.8 Op 16 februari 2016 heeft Consument gereageerd op het besluit van Verzekeraar. In de brief staat onder meer:
“Uw besluit, niet over te gaan tot schadeuitkering, treft ons hard. Door u genoemde oorzaak “een hevelende uitlaatslang (met tussenpozen)” was beveiligd met een waterslot (zie fotobijlage). Of dit waterslot functioneerde op het moment van hevelen is helaas niet meer te achterhalen. Ik ga er dus wel degelijk van uit, dat ik het door u aangehaalde “thuiswaterschap” wel vervuld heb, door op de werking van het waterslot te vertrouwen.”
- 2.9 Op 26 februari 2016 heeft de schade-expert een e-mail gestuurd naar Verzekeraar. In het e-mailbericht staat onder meer:
*“Verzekerde gaat er ten onrechte van uit dat een z.g. waterslot (water lock) een waterkerende werking heeft. (...) Zodra het waterslot is gevuld loopt deze gewoon door naar de motor, of zoals in dit geval: in de motorruimte. Zodoende is de hevelwerking mogelijk geworden. (Een zwanenhals had een dergelijke instroom overigens wel voorkomen!). Dit hebben wij verzekerde ook al telefonisch gemeld.
Dat de theorie over de slangklem mank gaat spreekt wel voor zich. Het gaat niet om het losdraaien maar om de gevolgen van deze handelingen (...)”*
- 2.10 Op 8 maart 2016 heeft Verzekeraar Consument onder meer het volgende per e-mail medegedeeld:
“Wij hebben een reactie ontvangen van de expert over uw opmerking dat de slang beveiligd was met een waterslot (...) De aanwezigheid van een waterslot verandert ons standpunt niet. De schade is niet veroorzaakt door een van buitenkomend onheil, en komt niet voor vergoeding in aanmerking. Een hevelende slang is de oorzaak van de schade. Dit is geen gedekte oorzaak.”
- 2.11 Verzekeraar heeft Consument op 15 maart 2016 erover geïnformeerd dat hij de reddingskosten ad. € 4.492,19 zal vergoeden.
- 2.12 Op 1 april 2016 heeft de gemachtigde van Consument (hierna: ‘Schadecoach’) een e-mail gestuurd aan Verzekeraar waarin – voor zover relevant – staat vermeld:
*“U heeft deze schade afgewezen en volgens u zou de oorzaak van het zinken vaststaan. Dit bestrijden wij ten stelligste, daar het rapport van de experts vooral aannames en vermoedens bevat, maar totaal geen harde bewijzen.
De heer [..consument..] wenst nu gebruik te maken van zijn recht op contra-expertise.”*
- 2.13 Op 6 april 2016 heeft Verzekeraar gereageerd op het e-mailbericht van Schadecoach. In zijn reactie stelt Verzekeraar onder meer dat het verzoek om contra-expertise wordt voorgelegd aan de schade-expert en dat de motivatie om contra-expertise hem voorbarig voorkomt.

- 2.14 Schadecoach heeft diezelfde dag per e-mail aan Verzekeraar voorgesteld om alsnog tot een (minnelijke) regeling over te gaan om de kosten van contra-expertise te besparen.
- 2.15 Op 7 april 2016 stelt de schade-expert per e-mail aan Schadecoach onder meer dat hij heeft vernomen dat Schadecoach is ingeschakeld als contra-expert. Ook licht de schade-expert nader toe hoe de schade aan het pleziervaartuij van Consument is vastgesteld. Tot slot stelt de schade-expert aan Schadecoach voor om bij een optredend disakkoord een derde expert te benoemen.
- 2.16 Op 19 april 2016 heeft Schadecoach een e-mailbericht gestuurd aan Verzekeraar, waarin hij onder meer stelt dat Verzekeraar verwarrend is in zijn communicatie over de afwijzing en de ijzel ten tijde van het schadevoorval heeft genegeerd. Ook stelt Schadecoach onder meer in zijn e-mailbericht:
“Gelet op het voorgaande zijn wij van mening dat uw maatschappij tot regeling dient over te gaan, waartoe wij u hierbij met klem verzoeken.
- Indien u hiertoe niet bereid bent verzoeken wij u dit schrijven te willen beschouwen en te behandelen als directieklacht. Wij ontvangen uw reactie dan graag door uw directie ondertekend retour. Wij kunnen daarna, althans bij een negatieve reactie, de zaak aan het Kifid voorleggen.”*
- 2.17 Op 26 april 2016 heeft Verzekeraar per e-mailbericht gereageerd op het bericht van Schadecoach. In het e-mailbericht stelt Verzekeraar onder meer:
‘Het is mij onduidelijk waarom u nu afziet van het contratraject. Immers ons standpunt was u bekend op het moment dat u akkoord ging met dit traject op 7 april.
(...)
Wij ontvingen bericht dat [...naam...] u vandaag nogmaals de akte van benoeming heeft gemaild. Waarop u hem heeft geantwoord dat het traject van de arbitrage een gepasseerd station is geworden omdat Interpolis zijn afwijzingsgrond gewijzigd zou hebben. Hoor graag van u waarom u afziet van het contratraject.”
- 2.18 Op 26 april 2016 heeft Schadecoach per e-mailbericht geantwoord op het bericht van Verzekeraar. In zijn reactie stelt Schadecoach onder meer dat Verzekeraar haar afwijzingsgrond heeft gewijzigd en zodoende dient over te gaan tot schade-uitkering.
- 2.19 Op 3 juni 2016 heeft de schade-expert per e-mailbericht bij Verzekeraar aangegeven dat het in haar optiek onwaarschijnlijk, zo niet onmogelijk, is dat de ijzelvorming de toedracht is geweest van het evenement. Op 3 juni 2016 bevestigt Verzekeraar dit per e-mailbericht aan Schadecoach.
- 2.20 Schadecoach heeft Verzekeraar meermaals verzocht de klacht van Consument te laten beoordelen door de directie. Verzekeraar heeft hieraan geen gehoor gegeven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert uitkering van het schadebedrag, de bereddingskosten en de kosten voor bijstand door Schadecoach. In totaal gaat dit om een bedrag van € 23.000,00.

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 heeft de schadeclaim van Consument eerst afgewezen omdat sprake zou zijn van een onvoorzichtigheid waardoor sprake was van een dekkingsuitsluiting. Vervolgens heeft Verzekeraar de claim van Consument afgewezen omdat een hevelende slang de schadeoorzaak zou zijn en dit niet valt aan te merken als een dekkingsgebeurtenis. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument op inconsistente gronden afgewezen en mag nu niet neer stellen dat geen sprake is van een gedekte oorzaak. Hieruit volgt een verplichting zijdens Verzekeraar het schadebedrag uit te keren. Vergelijk HR 3 februari 1989, NJ 1990, 476.
- Consument heeft Verzekeraar meerdere malen verzocht zijn klacht voor te leggen aan de directie. De klacht van Consument is echter in behandeling genomen door de schadebehandelaar van zijn dossier. De herbeoordeling van de klacht is bovendien niet door een onafhankelijk persoon verricht, maar door de klachtenbehandelaar van Verzekeraar zelf. Verzekeraar heeft hiermee in strijd gehandeld met haar eigen voorwaarden als ook met de Richtlijn Interne Klachtenbehandeling en de Gedragscode Verzekeraars. Verzekeraar is aansprakelijk voor de kosten die Consument heeft moeten maken voor het inschakelen van Schadecoach.
- Artikel 6 lid 5 (onder casco) van de Voorwaarden is in strijd met hetgeen bepaald is in artikel 7:959 BW.
- Verzekeraar is een Keurmerkverzekeraar en is volgens de normen van het KKV-Handboek gehouden om ervoor te zorgen dat de informatie die hij geeft, voor de klant begrijpelijk is. Door zich eerst op een uitsluiting te beroepen en later te stellen dat er geen dekking is, overtreedt Verzekeraar de normen van het Handboek. Dit is een tuchtrechtelijke overtreding.
- IJzel en wind zijn de oorzaken van het binnenstromen van water in de afvoerslang. Vanwege het gewicht van de ijzel is het vaartuig dieper komen te liggen. Vervolgens is in combinatie met zware wind water via de afvoerslang binnengestroomd. De plotselinge ijzel en wind is een van buitenaf komend onheil en valt onder de dekking van de Verzekering.

Verweer van Verzekeraar

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

- Verzekeraar erkent dat de geldende afspraken voor de interne klachtenprocedure niet correct zijn nageleefd bij de beoordeling van de klacht van Consument. Inmiddels heeft een herbeoordeling in het dossier van Consument plaatsgevonden door een klachtenbehandelaar van Verzekeraar.
- Verzekeraar heeft vanaf het begin het verzoek van Consument tot vergoeding van de schade op twee gronden afgewezen, namelijk op grond van onvoorzichtigheid door Consument en het bestaan van de hevelende slang. Er is geen sprake geweest van erkenning van polisdekking noch heeft Verzekeraar haar afwijsggrond aangevuld met een nieuwe afwijsggrond. Deze aanname berust op een beperkte lezing van het e-mailbericht van 10 februari 2016.

- De bereddingskosten die Consument claimt zijn al vergoed. Deze kosten zijn door Consument gemaakt om een dreigende aansprakelijkstelling door Rijkswaterstaat te voorkomen. Op grond van de wet- en regelgeving is de eigenaar van een vaartuig verplicht het schip te bergen.
- Er bestaat alleen recht op vergoeding van kosten van juridische bijstand (en/of expertisekosten) als buitengerechtelijke kosten (artikel 6:96 BW), indien vast staat dat Verzekeraar volgens de wet in verzuim is. Nu daarvan geen sprake is, dienen de door Consument gemaakte kosten voor eigen rekening te blijven.
- Uit het onderzoek van de schade-expert bleek dat het vaartuig met tussenpozen volliep en is gezonken, doordat Consument zijn zorgplicht niet had nageleefd. Verder kon de vastgestelde oorzaak van het zinken niet als een plotseling van buiten komend onheil worden aangemerkt.

4. Beoordeling

- 4.1 De centrale vraag in dit geschil is of Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst en in het bijzonder of Verzekeraar gehouden is de schade aan het vaartuig van Consument alsmede de bereddingskosten en de kosten voor deskundige bijstand te vergoeden.

Afwijzingsgronden Verzekeraar

- 4.2 Consument stelt dat Verzekeraar de schadeclaim in eerste instantie heeft afgewezen op grond van de uitsluitingsgrond in artikel 4 lid 12 van de Voorwaarden, te weten het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid, terwijl Verzekeraar zich later beroept op het standpunt dat geen dekking op de Verzekering is omdat een hevelende slang de oorzaak van de schade is. Volgens Consument is Verzekeraar hierdoor - ook als er geen sprake van dekking zou zijn - op grond van het arrest van de Hoge Raad van 3 februari 1989. NJ 1990, 476 verplicht tot uitkering van de schade. De Commissie oordeelt hierover als volgt.
- 4.3 Uit de eisen van redelijkheid en billijkheid kan voortvloeien dat, wanneer de verzekeraar zijn afwijzing op een bepaalde grond heeft doen steunen, hij daarop niet kan terugkomen door haar nadien, wanneer die grond onjuist is gebleken, op een andere grond te baseren. Of een verzekeraar een aanvankelijk niet genoemde afwijzingsgrond in een later stadium alsnog mag aanvoeren, hangt af van de omstandigheden van het geval. Daarbij zullen onder meer van belang zijn de mate van precisie van de aanvankelijk aangevoerde grond, de mate van stelligheid waarmee deze is verwoord alsmede de vraag of het gaat om een verzoek van de verzekerde een standpunt te willen innemen in verband met door hem te maken kosten dan wel om een verzoek om dekking van reeds geleden schade: deze en dergelijke factoren zijn mede bepalend voor de mate waarin de verzekerde erop mag vertrouwen dat de verzekeraar de opgegeven afwijzingsgrond beslissend acht en dat is weer van belang voor het antwoord op de vraag of de redelijkheid en billijkheid eraan in de weg staan dat de verzekeraar later, wanneer de opgegeven grond onjuist is gebleken, zijn afwijzing handhaaft op een nieuwe grond. Onder omstandigheden kan een verzekeraar derhalve gehouden zijn tot het vergoeden van kosten welke niet onder de dekking van de polis vallen, omdat hij het door hem bij de verzekerde door de formulering van zijn afwijzing gewekte vertrouwen niet mag beschamen. Vgl. HR 3 februari 1989, NJ 1990/476 en uitspraak GC 2015-359.

- 4.4 Uit het e-mailbericht van Verzekeraar van 10 februari 2016 maakt de Commissie op dat Verzekeraar zich bij de afwijzing van de schadeclaim van Consument beroept op meerdere gronden. Zo geeft Verzekeraar in voornoemde e-mail aan dat hij geen dekking op de Verzekering verleent door het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid en het als goed huisvader nemen van alle in redelijkheid van verzekerde te verlangen maatregelen ter voorkoming of beperking van de schade door Consument. Daarnaast vermeldt Verzekeraar in zijn e-mailbericht van 10 februari 2016 dat geen sprake is van een “onverwachte fysieke geweldsinwerking van buitenaf inwerkend op het verzekerde schip”. In het e-mailbericht van Verzekeraar van 8 maart 2016 heeft Verzekeraar Consument erover geïnformeerd dat de informatie van Consument over het waterslot niet leidt tot een ander standpunt en dat de schade niet is veroorzaakt door een van buitenkomend onheil, zodat deze niet voor vergoeding in aanmerking komt. De Commissie is van oordeel dat uit deze twee e-mailberichten niet blijkt dat Verzekeraar in zijn tweede afwijzing een nieuwe grond aanvoert en stelt vast dat Verzekeraar in beide berichten een beroep doet op artikel 3B lid I sub a I van de Voorwaarden.
- 4.5 Gelet op het in 4.4 overwogene ziet de Voorzitter van de Geschillencommissie geen aanleiding melding te doen aan de Tuchtraad, zoals bepaald in artikel 55.I van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid).
- Recht op dekking*
- 4.6 Partijen zijn er erover eens dat er water door de afvoerslang naar binnen is gekomen, wat het zinken van het vaartuig van Consument heeft veroorzaakt. Partijen verschillen echter van mening over de vraag hoe het water de afvoerslang heeft kunnen binnenstromen. Consument stelt zich in dit kader op het standpunt dat ijzel en wind de oorzaken zijn. Vanwege het gewicht van de ijzel zou het vaartuig dieper zijn komen te liggen. Vervolgens zou in combinatie met zware wind water via de afvoerslang binnen zijn gelopen. De plotselinge ijzel en wind is een van buitenaf komend onheil en is gedekt onder de Verzekering. Hierover oordeelt de Commissie als volgt.
- 4.7 Uit het (aanvullende) rapport van de schade-expert van 1 februari 2016 blijkt dat de afvoerslang (welke los in de motorruimte lag) is gaan hevelen waardoor er in korte tijd water instroomt via de afvoerslang. Consument zou zich volgens het rapport niet hebben gerealiseerd dat de slang kon gaan hevelen en hij heeft dit ook niet onmiddellijk na het losnemen van de slang bemerkt. Schadecoach heeft als contra-expert opgemerkt dat ijzel en wind de oorzaken zijn van het binnenstromen van water in de afvoerslang. Consument heeft (nog) geen gebruik gemaakt van het aanbod van Verzekeraar om een derde expert te benoemen nu er sprake is van een disakkoord tussen beide experts.
- 4.8 Het is aan Consument om te stellen – en bij gemotiveerde betwisting door Verzekeraar – om te bewijzen dat dat de voorgevallen schade onder de dekking valt van de onderhavige verzekeringsovereenkomst. Verzekeraar heeft gemotiveerd betwist – op grond van de bevindingen van de ingeschakelde deskundige – dat er geen sprake is van schade die is veroorzaakt door uitsluitend een van buiten komend onheil, dat wil zeggen een rechtstreekse fysieke geweldsinwerking van buitenaf. Consument heeft daartegen in gebracht de bevindingen van Schadecoach.

Met dit laatste is – door de gemotiveerde betwisting van Verzekeraar - het genoemde bewijs door Consument nog niet geleverd. Dat is pas aan de orde indien een derde expert de bevindingen van Schadecoach geheel of gedeeltelijk bevestigt. Dat Consument om hem moverende reden (nog) geen gebruik heeft gemaakt van het aanbod van Verzekeraar om een derde expert te benoemen nu er sprake is van een disakkoord tussen beide experts is zijn goed recht, maar de gevolgen daarvan kunnen niet aan de Verzekeraar worden tegengeworpen. Nu het op de weg van Consument ligt te bewijzen dat sprake is van dekking onder de Verzekering en hij hierin naar het oordeel van de Commissie na gemotiveerde betwisting van Verzekeraar (nog) niet is geslaagd, is Verzekeraar vooralsnog niet gehouden de zinschade van Consument te vergoeden. Dit wordt anders indien Consument alsnog gebruik gemaakt van het aanbod van Verzekeraar om een derde expert te benoemen en deze laatste Consument in het gelijk stelt. Ook is het mogelijk dat de derde expert tot tussenoplossing komt met als gevolg dat Verzekeraar een gedeelte van de schade moet betalen. Het feit dat Verzekeraar de bereddingskosten heeft uitgekeerd ondanks dat niet is gebleken dat sprake is van een gedekte gebeurtenis, maakt het voorgaande niet anders.

Vergoeding (contra) expertisekosten

- 4.9 Ten aanzien van de klacht van Consument dat artikel 6 lid 5 van de Voorwaarden in strijd zou zijn met artikel 7:959 BW oordeelt de Commissie als volgt. Het beroep van Consument op artikel 7:959 BW kan hem niet baten. Dit artikel ziet op de expertisekosten ter vaststelling van de omvang van de schade en heeft geen betrekking op de vaststelling van de schade-oorzaak en de gehoudenheid tot betaling door Verzekeraar. Zie ook Parl. Gesch titel 7.17 BW, Deventer: Kluwer 2007, p. 191 en uitspraak GC 2016-255.
- 4.10 De Commissie overweegt ter voorlichting van partijen als volgt. Mocht Consument alsnog ingaan op het aanbod van Verzekeraar om de schadeoorzaak bindend door een derde expert te laten vaststellen en mocht deze expert tot het oordeel komen dat de bevindingen van de expert van Consument geheel of gedeeltelijk juist zijn met als gevolg dat er geheel of gedeeltelijk door Verzekeraar moet worden uitgekeerd dan heeft Consument op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b BW recht op vergoeding van de redelijke kosten voor contra-expertise.

Interne klachtenprocedure

- 4.11 Met betrekking tot de interne klachtenprocedure merkt de Commissie op dat deze niet de schoonheidsprijs verdient nu Verzekeraar de klacht heeft laten behandelen door een schadebehandelaar. Dit heeft Verzekeraar ook toegegeven en hiervoor heeft hij Consument zijn excuses aangeboden. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar een onafhankelijke herbeoordeling heeft gewaarborgd door herbeoordeling van de klacht door een klachtenbehandelaar. Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument hiervan veel ongemak heeft ervaren, is het haar niet gebleken dat Consument hierdoor schade heeft geleden.

Conclusie

Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat Verzekeraar vooralsnog niet is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst en dat hij op dit moment niet gehouden is enige schade van Consument te vergoeden. De Commissie ziet derhalve op dit moment geen aanleiding om de kosten voor bijstand door Schadecoach toe te wijzen. De bereddingskosten van Consument zijn reeds door Verzekeraar vergoed.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.