

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/57 Br

in de klacht nr. 118.99

ingediend door:

, gevestigd te

tegen:

hierna te noemen 'klaagster',

gevestigd te Rotterdam,

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.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding

Op 15 mei 1992 heeft een brand gewoed in het bedrijfspand van klaagster. Klaagster had toen een brand/bedrijfsverzekering bij drie verzekeraars van wie verzekeraar de grootste risicodrager was. De schade aan de inventaris en de goederen is vastgesteld bij akte van 2 juli 1992. De vaststelling van de bedrijfsschade heeft nog niet plaatsgevonden.

De klacht

Na de brand op 15 mei 1992 heeft verzekeraar voor de schadevaststelling een expert ingeschakeld. Deze heeft de schade van klaagster opgenomen en getaxeerd. Aan klaagster werd medegedeeld dat de totale bedrijfsschade pas later kon worden vastgesteld. Eerst moest het bedrijf weer 'draaien'. In de polisvoorwaarden staat daaromtrent vermeld dat aan het einde van een gehele of gedeeltelijke bedrijfsstilstand, doch uiterlijk aan het einde van de op het polisblad genoemde uitkeringstermijn (52 weken) vastgesteld zal worden hoeveel de omzet of de productie is achtergebleven bij die in de overeenkomstige periode van het aan de gebeurtenis voorafgegane jaar. De uiteindelijke vaststelling van de bedrijfsschade heeft tot problemen geleid en is niet naar behoren afgewikkeld door de expert. Klaagster heeft zich genoodzaakt gezien een rechtskundige in te schakelen. Tijdens een eerste bijeenkomst met de rechtskundige heeft de expert de visie van klaagster

onderschreven dat de afwikkeling van (een gedeelte van) de schade niet de schoonheidsprijs verdiende. De expert heeft bij die gelegenheid de

2000/57 Br

bedrijfsschade globaal getaxeerd op f 100.000,- en toegezegd dat voor een correcte en spoedige afwikkeling zou worden gezorgd. Tot haar verbazing kreeg klaagster vervolgens bericht van de expert dat zij geen bedrijfsschade had geleden, maar zelfs voordeel had genoten. In de daarop gevolgde correspondentie tussen partijen kwam vast te staan dat geen overeenstemming kon worden bereikt over de hoogte van de bedrijfsschade. Om uit de impasse te geraken is toen in overleg besloten dat klaagster een contra-expert zou inschakelen, hetgeen is geschied. Tot een contra-expertise is het echter niet gekomen. Er is diverse malen om inlichtingen gevraagd aan de expert van verzekeraar. Deze gaf telkenmale ten antwoord dat de behandelaar van deze zaak niet meer in dienst was en dat het onderhavige dossier niet te traceren was. Omstreeks september 1998 werd vernomen dat het dossier gearhiveerd was. Het standpunt van de expert was, met verwijzing naar de door klaagster getekende vaststellingsovereenkomst van 2 juli 1992, dat de claim van klaagster als afgewikkeld moest worden beschouwd. De schade was echter slechts gedeeltelijk afgewikkeld en naar later bleek tegen een te laag bedrag. Bij brief van 8 februari 1999 vernam klaagster van haar expert dat de expert van verzekeraar te kennen had gegeven dat hij geen reden zag om terug te komen op de schadevaststellingen van 2 juli 1992. De expert van klaagster heeft medegedeeld dat hij hierdoor het dossier niet verder kon behandelen.

Klaagster is van mening dat verzekeraar zijn recht om terug te verwijzen naar de vaststellingsovereenkomst van 2 juli 1992 heeft verwerkt. De claim ter zake van de geleden bedrijfsschade is in 1994 in behandeling genomen. De vaststellingsovereenkomsten zijn toen in het gesprek met de expert van verzekeraar uitdrukkelijk aan de orde gekomen. Daarop is in onderling overleg besloten om een contra-expert de schade te laten beoordelen. Toen de vaststellingsovereenkomsten werden gesloten was de termijn waarop volgens de polisvoorwaarden de bedrijfsschade eerst kon worden vastgesteld, nog niet verstreken. Klaagster acht het voorts zeer onzorgvuldig dat (de expert van) verzekeraar het dossier zonder enige kennisgeving aan klaagster of haar gemachtigde heeft gesloten.

Het standpunt van verzekeraar

Voor het opnemen van de door de klaagster op 15 mei 1992 geleden brandschade heeft verzekeraar destijds een expert ingeschakeld. De schade aan inventaris en goederen is met een door klaagster op 2 juli 1992 getekende akkoordverklaring afgewikkeld. In die verklaring was tevens een klein bedrag voor bedrijfsschade opgenomen. Voor het vaststellen van de uiteindelijke bedrijfsschade is dezelfde expert ingeschakeld. Daarbij is onenigheid ontstaan. Naar aanleiding van een namens klaagster ingezonden shadeopstelling heeft de expert van verzekeraar op 22 november 1994 bij de belangenbehartiger van klaagster geïnformeerd waarom de winkel van klaagster ongeveer

2000/57 Br

drieëneenhalve maand na de brand is dicht gebleven. Dat kwam namelijk vreemd voor omdat de schade aan opstal en inventaris voornamelijk bestond uit schoonmaak- en schilderkosten. Op die vraag heeft de expert van verzekeraar nimmer een antwoord ontvangen, waarna de expert bij zijn schadeopstelling van 17 februari 1995 is uitgegaan van een zijns inziens redelijke bedrijfsschadetermijn van anderhalve maand, derhalve tot 1 juli 1992. Uitgaande van deze termijn en met inachtneming van de reeds afgewikkelde materiële schade heeft de expert bij brief van 17 februari 1995 aan de belangenbehartiger van klaagster gemotiveerd medegedeeld dat hij geen bedrijfsschade heeft kunnen vaststellen. Toen heeft klaagster besloten een contra-expert te benoemen. Vervolgens hebben de beide experts enkele malen contact gehad. Het laatste statusrapport dat verzekeraar van zijn expert heeft ontvangen dateert van 21 juni 1996. Daarin wordt vermeld dat de expert nog in afwachting is van gegevens van de contra-expert en dat hij een afwachtende houding zal aannemen. Uit navraag bij de expert is verzekeraar gebleken dat uiteindelijk geen overeenstemming met de contra-expert is bereikt als gevolg van de omstandigheid dat deze, ook na diverse rappels, niets meer van zich heeft laten horen. Hierna heeft de expert van verzekeraar het dossier gesloten. Verzekeraar kan zich niet voorstellen dat zijn expert met de verwijzing naar de akkoordverklaring de discussie over de bedrijfsschade heeft willen beëindigen. Het lijkt veeleer dat de expert heeft bedoeld te stellen dat de discussie over de materiële schade was afgewikkeld. Het is nooit de bedoeling van verzekeraar geweest om door verwijzing naar de getekende akkoordverklaring de bedrijfsschade af te wijzen. Verzekeraar is het met klager eens dat het juister geweest zou zijn dat aan klaagster en haar belangenbehartiger zou zijn gemeld dat was overgegaan tot sluiting van het dossier.

Het commentaar van klaagster

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar standpunt gehandhaafd en daaraan nog het volgende toegevoegd. De stelling van verzekeraar, dat niet geantwoord is op de in de brief van 22 november 1994 gestelde vraag waarom de winkel tot 1 september 1992 gesloten is geweest, is niet juist. De door klaagster ingeschakelde rechtskundige heeft bij brieven van 11 januari 1995 en 7 maart 1995 op dat punt gereageerd. Het is voorts niet juist dat de contra-expert niets meer van zich heeft laten horen. Hij was niet in staat een bedrijfsschadeclaim in te dienen, omdat de expert van verzekeraar, anders dan verzekeraar meent, wel met verwijzing naar de akkoordverklaringen de discussie over de bedrijfsschade heeft willen beëindigen. Klaagster begrijpt uit het verweerschrift van verzekeraar dat deze alsnog/wederom bereid is de bedrijfsschadeclaim in behandeling te nemen.

2000/57 Br

Het verdere verloop van de procedure

Verzekeraar heeft vervolgens de Raad bericht dat op 25 januari 2000 een gesprek heeft plaatsgevonden tussen de expert en de contra-expert en dat een afspraak is gemaakt voor verdere besprekingen in maart 2000 met de belangenbehartiger van klaagster. Bij brief van 20 maart 2000 heeft de expert van verzekeraar aan de Raad zakelijk weergegeven medegedeeld dat hij niet eerder is benaderd in het kader van de onderhavige klachtprocedure, dat uit de hem ter beschikking staande stukken blijkt dat het dossier met betrekking tot de bedrijfsschade niet is afgesloten, dat hij heeft geconcludeerd dat de door klaagster aangewezen contra-expert zich kennelijk in het dossiernummer heeft vergist toen hij in zijn brief van 8 februari 1999 aan de belangenbehartiger van klaagster mededeelde dat de expert van verzekeraar geen redenen zag om op de schadevaststelling van 2 juli 1992 terug te komen en dat de besprekingen met de door klaagster benoemde expert inmiddels zijn hervat.

Klaagster heeft de Raad verzocht de behandeling van de klacht aan te houden in afwachting van de nog te voeren besprekingen.

De Raad heeft klaagster daarop bericht dat tot uitspraak zal worden overgegaan.

Het oordeel van de Raad

1. Klaagster heeft niet weersproken dat de gang van zaken is geweest zoals weergegeven in voormelde brief van 20 maart 2000 van de expert van verzekeraar aan de Raad.
2. Uit deze gang van zaken kan genoegzaam worden afgeleid dat de klacht berust op een misverstand. Verzekeraar heeft voorts voldoende aannemelijk gemaakt dat het niet zijn bedoeling is geweest om door verwijzing naar de akte van 2 juli 1992 de definitieve vaststelling van de bedrijfsschade af te wijzen. Verzekeraar heeft derhalve de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad. Ook voor aanhouding van de behandeling van de klacht bestaat dus geen grond. De Raad tekent nog aan dat hij ervan uitgaat dat partijen in goed overleg alsnog de omvang van de door klaagster geleden bedrijfsschade vaststellen.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

2000/57 Br

Aldus is beslist op 22 mei 2000 door mr. R. Herrmann, voorzitter, mr. J. Borgesius, mr. Th. B. ten Kate en mr. D.H.M. Peeperkorn, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. R. Herrmann)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)