

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/43 Mo

in de klacht nr. 137.00

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.

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

Inleiding

Klager heeft in 1997 bij verzekeraar voor zijn nieuwe caravan een verzekering gesloten. Op 6 juni 1998 is de caravan door hagel beschadigd. De schade is opgenomen door een expert van verzekeraar en begroot op f 10.764,68 inclusief BTW. Een door verzekeraar aangewezen caravanbedrijf heeft in het voorjaar van 1999 herstelwerkzaamheden uitgevoerd. Klager was niet tevreden over het resultaat. Verzekeraar heeft klager eind september 1999 aangeboden een contra-expert te benoemen. Deze is tot de conclusie gekomen dat de caravan total loss had moeten worden verklaard. Verzekeraar is daarmee akkoord gegaan.

De klacht

Verzekeraar heeft de schaderegeling onnodig gerekt. Hij heeft zich bij het regelen van de schade laten vertegenwoordigen door een aan hem gelieerd herstelbedrijf in plaats van door een actieve en coördinerende schade-expert. Dit bedrijf heeft de herstelwerkzaamheden slecht uitgevoerd waardoor het gewicht van de caravan toenam. Verzekeraar had er geen boodschap aan dat een caravan die op een dergelijke wijze is hersteld, niet meer voldoet aan de krachtens de Wegenwet afgegeven registratie en niet meer op de openbare weg mag worden vervoerd. Nadat partijen overeenstemming hadden bereikt over een schaderegeling op basis van totaal verlies heeft klager geconstateerd – zakelijk weergegeven - dat verzekeraar voorbij gaat aan het volgende.

- Verzekeraar heeft de conclusies van de door klager benoemde contra-expert overgenomen en zou – in overeenstemming met de verzekeringsvoorwaarden – de kosten van die expertise moeten vergoeden. Verzekeraar weigert dit.
- Voor de aanschaf van een nieuwe caravan heeft verzekeraar een dealer aangewezen buiten de regio van klagers woonplaats. Als gevolg daarvan ziet klager zich voor onderhouds- en garantiewerkzaamheden (twee maal per

2001/43 Mo

jaar) geconfronteerd met een grotere afstand en met files (van acht kilometer) tussen zijn woonplaats en het bedrijf van de dealer, terwijl de eigen dealer van klager op tien minuten afstand is gevestigd.

- Bij een inbraak in de winterstalling is aan de caravan schade toegebracht, die verzekeraar niet wenst te vergoeden.

De lange duur van de schaderegeling heeft consequenties gehad voor de hoofd- en tussendoorvakanties. Aan de extra en hogere kosten van duurdere vakantiebehuizing had verzekeraar geen boodschap.

Het standpunt van verzekeraar

Na de schademelding op 8 juni 1998 heeft verzekeraar een expert ingeschakeld. Op basis van de verzekeringsvoorwaarden kan een verzekerde vóórdt het herstel is uitgevoerd, aanspraak maken op 60% van het door de expert vastgestelde schadebedrag, exclusief BTW. Na herstel wordt het restant voldaan. Klager heeft op 27 oktober 1998 aanspraak gemaakt op de 60% vergoeding; deze is de volgende dag aan hem betaald. Op 16 en 28 april 1999 heeft klager laten weten dat het herstel niet naar behoren was uitgevoerd en dat de caravan zwaarder was geworden. Op verzoek van verzekeraar is de expert dit nagegaan. Hij heeft verzekeraar meegedeeld dat een plaat van de caravan zou worden vervangen, zulks na overleg met klager. Op 29 juli 1999 is wederom een brief van klager ontvangen over de uitgevoerde reparatie. Bij brief van 30 september 1999 heeft verzekeraar aangeboden een contra-expertise te laten verrichten. Op dit aanbod is geen reactie van klager ontvangen. Klager heeft op 29 november 1999 bericht dat een contra-expertise was verricht. De betrokken expert was tot de conclusie gekomen dat de schade had moeten worden afgewikkeld op basis van totaal verlies. Aan het verzoek van verzekeraar van 10 december 1999 om het rapport van contra-expertise toe te zenden is op 25 februari 2000 voldaan.

Verzekeraar heeft besloten het rapport van contra-expertise te volgen en de schade af te wikkelen op basis van totaal verlies. Op 26 maart 2000 deelde klager mee dat hij zich niet kon verenigen met de schadevergoeding en dat hij geen toestemming had gegeven om gebruik te maken van het rapport van contra-expertise. Tussen partijen is vervolgens gediscussieerd over de wijze van schadeberekening. Op 9 mei 2000 heeft verzekeraar klager medegedeeld dat hij de dagwaarde zou laten vaststellen door een expert. Het desbetreffende rapport is op 23 mei 2000 ontvangen en op basis daarvan is op 29 mei 2000 de schade afgewikkeld. De vergoeding was gebaseerd op de laatst bekende cataloguswaarde van een caravan van exact hetzelfde type, model en uitvoering als de beschadigde caravan van klager.

Verzekeraar is van mening dat hij op grond van het bovenstaande in alle redelijkheid kan stellen dat de lange looptijd van het dossier niet aan hem te wijten valt.

Verzekeraar heeft zowel naar aanleiding van de schademelding als naar aanleiding van de klacht dat het herstel niet naar tevredenheid was uitgevoerd een onafhankelijke expert ingeschakeld. Van een met verzekeraar gelieerd bedrijf is geen sprake. Er wordt met een aantal caravanherstelbedrijven samengewerkt om aan de verzekerden kwaliteit te kunnen bieden. Verzekeraar vertrouwt op

2001/43 Mo

deze bedrijven. Bij herstel door deze bedrijven is het eigen risico niet van toepassing. Overigens is iedere verzekerde vrij in de keuze van zijn herstelbedrijf.

Over de stelling van klager dat de caravan niet meer voldoet aan de afgegeven registratie heeft verzekeraar geen oordeel. Uit de brief van RDW, Centrum voor voertuigtechniek en informatie, van 6 maart 2000 maakt verzekeraar op dat klager slechts het registratiebewijs diende te laten muteren.

Verzekeraar heeft gebruik gemaakt van de bevindingen van de contra-expert en is om die reden alsnog bereid de kosten van die expert ten bedrage van f 665,05 voor zijn rekening te nemen. Dat de expert aan wie verzekeraar bij fax van 9 mei 2000 opdracht heeft gegeven om de restwaarde van de caravan vast te stellen, de expert van klager gevolgd zou hebben, is een veronderstelling van klager die verzekeraar niet kan onderschrijven.

Met betrekking tot de klacht dat verzekeraar een caravandealer buiten de woonregio van klager heeft aangewezen merkt verzekeraar op dat klager in zijn brief van 16 april 1999 aangaf dat hij een nieuwe caravan wilde aanschaffen van hetzelfde merk en type als de beschadigde caravan. De door verzekeraar genoemde dealer is een van de grootste op het gebied van dat merk en deze kon op 4 augustus 2000 hetzelfde type caravan leveren. Diens bod (op de beschadigde caravan) bedroeg f 1.500,- meer dan dat van de dealer uit de regio van klagers woonplaats. Van een verzekerde kan worden verlangd dat hij de schade zoveel mogelijk beperkt. Bij de vergoeding is verzekeraar derhalve uitgegaan van dit (hoogste) bod, hetgeen ook gebruikelijk is bij afwikkeling op basis van totaal verlies. Verzekeraar heeft niet gesteld dat klager zijn nieuwe caravan bij een (door verzekeraar) bepaald bedrijf moest aanschaffen.

Uit de brief van klager van 31 mei 2000 aan de Ombudsman Schadeverzekering bleek dat er op 22 april 2000 opnieuw schade aan de caravan was ontstaan. Op dat moment was de schade van 6 juni 1998 reeds afgewikkeld op basis van totaal verlies, zodat er voor klager niet meer schade was. Verzekeraar heeft de nieuwe schade daarom niet in behandeling genomen.

De caravandealer die het hoogste bod had uitgebracht, heeft klager kosteloos een caravan voor de duur van zijn vakantie aangeboden. Klager heeft van dit aanbod geen gebruik gemaakt. Daarnaast had klager, indien hij de beschadigde caravan eerder had verkocht, eerder kunnen beschikken over een nieuwe caravan. Overigens biedt de onderhavige verzekering voor de door klager genoemde hogere kosten van de vakantie geen dekking.

De caravan was verzekerd voor een bedrag van f 23.850,-. Aan klager is op 28 oktober 1998 f 5.346,86, op 6 maart 2000 f 3.503,14 en op 30 mei 2000 f 14.828,72 betaald, in totaal f 23.678,72. Verder is het nog ter zake van de herstelwerkzaamheden aan de caravan openstaande saldo van f 5.417,82 betaald. Verzekeraar is op grond van het bovenstaande van mening dat de schade in alle redelijkheid is afgewikkeld.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

2001/43 Mo

Het nadere standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft de Raad bericht dat betaling van de toegezegde vergoeding van de kosten van de contra-expertise ten bedrage van f 665,05 niet had plaatsgevonden en dat dit bedrag alsnog is overgemaakt. Verzekeraar heeft hieraan toegevoegd dat van de door verzekeraar genoemde caravandealer is vernomen dat men klager kosteloos een caravan voor de vakantieperiode had aangeboden op voorwaarde dat hij bij die dealer een nieuwe caravan zou bestellen.

Het nadere commentaar van klager

Naar aanleiding van het nadere standpunt van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in dat verzekeraar de door klager geleden hagelschade niet voldoende actief heeft afgewikkeld en na de uiteindelijke regeling daarvan op basis van totaal verlies geen rekening wenste te houden met bijkomende schade.
2. Tussen de melding van de schade en de afwikkeling daarvan zijn bijna twee jaar verlopen. Op grond van de overgelegde stukken is de Raad van oordeel dat aannemelijk is dat verzekeraar niet steeds met voldoende voortvarendheid heeft gereageerd op de berichten van klager dat het herstel niet naar behoren was uitgevoerd. Hiertegenover staat dat ook van de zijde van klager vertraging is opgetreden. Voorts is verzekeraar zijn toezegging om de kosten van contra-expertise te vergoeden eerst nagekomen nadat de Raad daarnaar had gevraagd. Een en ander kan worden betreurd, doch is – mede bezien in het licht van de verdere schaderegeling door verzekeraar – niet van dien aard dat zulks tot gegrondbevinding van dit onderdeel van de klacht zou moeten leiden.
3. Verzekeraar heeft aangevoerd dat van een verzekerde mag worden verlangd dat hij de schade zoveel mogelijk beperkt en dat voor het bepalen van de omvang van de schade mag worden uitgegaan van het hoogste bod op de beschadigde caravan. De Raad acht verdedigbaar de stelling van verzekeraar dat bij de afwikkeling van schade op basis van totaal verlies mag worden uitgegaan van het hoogste bod.
Voor de klacht dat verzekeraar geen rekening heeft willen houden met hogere kosten zou enige grond aanwezig zijn, indien zou zijn gebleken dat klager op enig moment te verstaan is gegeven dat hij de nieuwe caravan diende aan te schaffen bij de dealer die het hoogste bod op de oude caravan had uitgebracht of bij een andere dealer. Klager heeft gesteld dat zulks het geval is geweest, verzekeraar heeft dit ontkend. Nu de juistheid van deze stelling van klager niet is komen vast te staan en onder deze omstandigheden de tuchtrechtelijke procedure voor de Raad zich niet er toe leent de in dit verband relevante feiten en omstandigheden op te sporen en vast te stellen, moet het oordeel luiden dat verzekeraar een verdedigbaar standpunt heeft ingenomen en dat dit onderdeel van de klacht mitsdien niet gegrond is.

2001/43 Mo

4. Tegenover het verwijt dat verzekeraar niet de schade aan de caravan wenste te vergoeden die het gevolg was van een inbraak in de winterstalling op 22 april 2000, heeft verzekeraar aangevoerd dat klager door die inbraak geen schade meer heeft geleden, aangezien op dat moment de eerder op 6 juni 1998 aan de caravan ontstane schade al op basis van totaal verlies was afgewikkeld. Dit standpunt is alleszins verdedigbaar.

5. De conclusie van hetgeen hiervoor onder 2., 3. en 4. is overwogen is dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad, zodat de klacht ongegrond is.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 2 juli 2001 door Mr. M. M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. R. Cleton en Mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)