



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 80
d.d. 6 april 2011**

(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. E.H. Hondius en mr. P.A. Offers)

Samenvatting

Schadeclaim van Consument op zijn bij Aangeslotene lopende inboedelverzekering. Geschil met betrekking tot de vaststelling van (de hoogte van) het schadebedrag. Consument vordert een hoger bedrag dan door de maatschappij vastgesteld bedrag. De Commissie oordeelt dat de omstandigheid dat Consument de werkzaamheden van de eigen expert tussentijds heeft beëindigd, niet binnen de risicosfeer van Aangeslotene valt. Consument dient desgewenst zelf opnieuw een expert te benoemen waarna de schadebehandeling alsnog aan de hand van de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen contra-expertiseregeling kan worden afgerond. Vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief met bijlagen van Consument van 6 april 2010;
- het ingevulde en door Consument op 6 april 2010 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 22 juni 2010;
- de repliek van Consument van 9 juli 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 22 juli 2010;
- het faxbericht met bijlage van Consument van 19 november 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 november 2010.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft sinds 1 juni 2007 bij Aangeslotene een inboedelverzekering lopen voor zijn appartement. Op 1 januari 2008 is schade ontstaan aan zijn inboedel ten gevolge van brand in een belendend appartement.

2.2 Artikel 15.1 van de algemene verzekeringsvoorwaarden luidt:

“15.1 De door een gedekte gebeurtenis veroorzaakte schade en kosten kunnen worden vastgesteld door:

- u en ons in onderling overleg;
 - een door ons benoemde expert;
 - een expert die benoemd is door ons en één die door u benoemd is.
- De twee experts benoemen samen een derde expert indien zij van mening verschillen. Mocht een beroep gedaan worden op deze derde expert, dan wordt zijn waardebeoordeling als bindend beschouwd, mits deze ligt binnen de grenzen van de door de twee experts vastgestelde schadebedragen.”

Artikel 15.2 van de algemene verzekeringsvoorwaarden luidt:

“15.2 Wij betalen de expertisekosten. De kosten van de expert die u heeft benoemd, worden vergoed tot maximaal de kosten van de expert die door ons is benoemd.”

2.3 Zowel Aangeslotene als Consument hebben een expert benoemd. In de op 11 januari 2008 door partijen ondertekende akte van benoeming van experts is onder meer het volgende bepaald:

“2. Als uitsluitend bewijs van de grootte van de schade overeenkomstig de polis vermelde waardegrondslagen zal gelden een taxatie gemaakt door ondergetekende experts, van wie verzekerde en verzekeraars er ieder één heeft benoemd en die als blijk van aanvaarding van hun benoeming deze akte mede ondertekenen.”

Tevens is een derde expert benoemd, die bij verschil van mening tussen de beide experts omtrent de omvang van de schade een bindend oordeel geeft.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.4 Op 18 maart 2008 heeft de expert van Aangeslotene een akte van taxatie opgesteld. Deze akte is niet door de beide experts ondertekend omdat Consument zich niet kan vinden in het daarin genoemde bedrag ad € 84.557,51. Volgens Consument is dit bedrag in strijd met de tussen hem en de door hem geraadpleegde expert overeengekomen schadevaststelling ad € 134.060,- exclusief reinigingskosten. Consument heeft op 27 maart 2008 aan de door hem ingeschakelde expert bericht dat hij niet akkoord is met de akte van taxatie en vervolgens heeft hij zijn aan de expert verstrekte opdracht beëindigd.
- 2.5 Aangeslotene heeft het door haar expert vastgestelde schadebedrag, minus de post van € 9.000,- aan kosten wegens verblijf elders, aan Consument betaald.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene betaling van € 53.169,48 te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 18 september 2008 alsmede vergoeding van - nader vast te stellen - door Consument gemaakte kosten van juridische bijstand.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- ten onrechte zijn de verzekeringsvoorwaarden niet aan Consument ter hand gesteld ten tijde van de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst;
 - er kan geen sprake zijn van onderverzekering nu de verzekering van Consument juist een garantieproduct is waarin onderverzekering is uitgesloten. Op grond van diverse door Aangeslotene gehanteerde reclame-uitingen kan worden gesteld dat Consument recht heeft op vergoeding van de schade tot maximaal het verzekerde bedrag;
 - ten onrechte beroept Aangeslotene zich op de akte van taxatie zoals die door de door haar ingeschakelde expert is opgesteld. Zonder enige onderbouwing stelt Aangeslotene dat het in deze akte genoemde bedrag - dat € 50.000,- lager ligt dan het eerder door de expert van Consument vastgestelde schadebedrag - is vastgesteld in samenspraak met de expert van Consument;
 - de akte van taxatie is niet ondertekend omdat er geen sprake is van wils-overeenstemming tussen beide experts;
 - de door Consument ingeschakelde expert blijkt niet onafhankelijk te zijn, maar heeft belang bij een voor Aangeslotene gunstige uitkomst omdat hij ook regelmatig voor Aangeslotene optreedt.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:
- Consument heeft zelf de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen schade-regelingprocedure tussentijds beëindigd;
 - bij de vaststelling van de hoogte van de schadevergoeding is rekening gehouden met het feit dat Consument (bewust) zijn inboedel onderverzekerd had;
 - er was geen aanleiding een beroep te doen op de derde expert aangezien er tussen de door partijen ingeschakelde experts geen verschil van mening was. De akte van taxatie is opgemaakt overeenkomstig de Akte benoeming van experts. Deze akte is in beginsel bindend. De expert van Consument heeft mondeling aan Aangeslotene laten weten dat Consument hem had verboden de akte van taxatie te ondertekenen;
 - het is aan Consument om, in het geval hij van mening is dat zijn expert niet goed uitvoering heeft gegeven aan de opdracht van Consument, hierover in onderhandeling te gaan met zijn expert;
 - Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat Aangeslotene zijn contractuele verplichtingen niet (correct) is nagekomen;
 - er is nog steeds een oplossing mogelijk op grond van de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen contra-expertise regeling. Consument zal dan opnieuw een expert moeten benoemen. Hiertoe zal de reeds getekende akte ontbonden moeten worden, dit is een verantwoordelijkheid van Consument;
 - op grond van de verzekeringsvoorwaarden is de inboedel tot een waarde van €100.000,- standaard verzekerd. De waarde van de inboedel van Consument is veel hoger, reden waarom bij de schadevaststelling rekening is gehouden met onderverzekering.

4. Beoordeling

- 4.1 Uitgangspunt bij de beoordeling van de onderhavige zaak vormen de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. In artikel 15.1 van de algemene verzekeringsvoorwaarden is vastgelegd op welke wijze de vaststelling van schade en kosten zal plaatsvinden. In deze voorwaarden is de zogenaamde 'contra-expertiseregeling' opgenomen. Conform deze regeling heeft de expert van Aangeslotene de schade vastgesteld. Consument heeft eveneens een expert ingeschakeld, maar heeft aanleiding gezien de werkzaamheden van deze expert voortijdig te beëindigen. Daardoor heeft Aangeslotene niet de gelegenheid gehad om de schadevaststelling overeenkomstig voornoemd artikel af te ronden. Naar het oordeel van de Commissie is dit geen omstandigheid die voortvloeit uit een onjuiste handelwijze van Aangeslotene maar uit de bij Consument ontstane gedachte dat zijn eigen expert niet op de juiste wijze de schade heeft vastgesteld. Aangeslotene is geen partij bij de overeenkomst tussen Consument en de expert van Consument.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.2 Wat betreft de door Consument overgelegde stukken inzake reclame-uitingen door Aangeslotene oordeelt de Commissie dat daaruit geen onvoorwaardelijke toezegging tot garantie tegen onderverzekering tot elk bedrag blijkt. Gesproken wordt immers over bijvoorbeeld "nooit meer onderverzekerd tot € 100.000,-" (brochure) en "Al dan niet garantie tegen **onderverzekering**." (Productwijzer inboedelverzekering) in een opsomming van factoren die de premie beïnvloeden.
- 4.3 De Commissie is overigens van oordeel dat een oplossing om uit de ontstane impasse te geraken alsnog te bereiken is aan de hand van de in artikel 15.1 opgenomen regeling waarbij, in geval van verschil van mening tussen de door Aangeslotene en door Consument benoemde expert, de door partijen benoemde derde expert een bindend oordeel geeft. Aangeslotene heeft al eerder voorgesteld om aan de procedure als vastgelegd in de contra-expertise regeling verder uitvoering te geven en ook thans is Aangeslotene bereid hieraan gevolg te geven. Het ligt evenwel op de weg van Consument om hiertoe ontbinding van de akte van benoeming experts te bewerkstelligen en een andere expert te benoemen.
- 4.4 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. **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.