KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-168
d.d. 5 juni 2012
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden,
en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Consumenten hebben niet willen meewerken aan de in de verzekeringsvoorwaarden geregelde vaststelling van de grootte van hun inboedelschade door een contra-expert en door een derde expert. Daarom mocht Aangeslotene de schade afwikkelen conform de vaststelling door de door haarzelf benoemde expert.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het faxbericht van Consumenten, ontvangen op 3 mei 2011;
- het door Consumenten ingevulde en ondertekende, op 10 augustus 2011 gedateerde vragenformulier met bijlagen;
- de door Consumenten op 18 en 20 augustus 2011 per e-mail ingezonden bescheiden;
- het antwoord van Aangeslotene van 17 november 2011 met bijlagen;
- de repliek van Consumenten van 6 december 2011 met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene, ontvangen op 16 januari 2012.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 14 mei 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consumenten hebben bij Aangeslotene onder meer een inboedelverzekering afgesloten.

2.2. In artikel 4.2 van de voorwaarden van de Module Inboedelverzekering is bepaald:
'Deze verzekering biedt dekking voor elke schade aan – of verlies van – in de woning aanwezige inboedel, mits deze schade een plotseling en onvoorzienbaar gevolg is van:
a. brand;
b. zengen, schroeien, smelten, verkolen en broeien. Hierbij geldt een eigen risico van € 100,- per gebeurtenis;'.

In artikel 4.6 van de voorwaarden van deze Module is bepaald:
' (…) Deze verzekering biedt in het geval van een verzekerde gebeurtenis óók dekking voor:
(…)
f. expertisekosten;
Hieronder wordt verstaan het salaris en alle kosten van alle experts, die met het vaststellen van de schade zijn belast. Indien u zélf tot benoeming van een (contra-) expert overgaat, vergoeden wij de door u gemaakte kosten tot een maximum van het bedrag dat wij anders aan een door ons ingeschakelde expert zouden hebben betaald.
(…)'.

In artikel 4.12 van de voorwaarden van deze Module is bepaald:
'(…)
a. Voorzover de omvang van de schade en de hoogte van de kosten niet in onderling overleg worden geregeld, zullen deze door een door ons aan te wijzen deskundige worden vastgesteld. (…)
b. U heeft het recht om daarnaast ook zelf een deskundige te benoemen; de contra-expert genoemd. Beide deskundigen zullen in dat geval eerst een derde deskundige benoemen en stellen vervolgens afzonderlijk van elkaar de schade vast. Indien er tussen beide taxaties verschil bestaat, zal de derde deskundige het schadebedrag vaststellen binnen de grenzen van de taxaties van beide andere deskundigen. Deze vaststelling is bindend;
(…)'.

In artikel 4.13 van de voorwaarden van deze Module is bepaald:
'(…)
a. De omvang van de schade wordt vastgesteld op basis van de nieuwwaarde. Een uitzondering daarop is de vaststelling op basis van dagwaarde van (…) zaken waarvan de waarde op het moment van de gebeurtenis minder bedraagt dan 40% van de nieuw-waarde, tenzij deze zaken niet ouder zijn dan 12 maanden oud;
(…)'.

2.3. Consumenten hebben bij Aangeslotene gemeld dat op 18 oktober 2009 schade is ontstaan aan een kurkparketvloer, een tafel van plexiglas met glazen blad en een ter blussing gebruikte deken, doordat een gelpot met brandend gel kapot ging. Volgens Consumenten bedroeg de nieuwwaarde van deze zaken in 2009/2010 € 4.335,-.

2.4. Aangeslotene heeft de schade door een expert doen onderzoeken. Deze heeft de schade aan de kurkvloer vastgesteld op een bedrag van € 900,- en de schade aan de tafel op een bedrag van € 250,-, beide op basis van dagwaarde. Een vervolgens door Consumenten zelf ingeschakelde (contra-)expert heeft de schade aan de kurkvloer vastgesteld op een bedrag van € 1.800,- op basis van dagwaarde en de schade aan de tafel op een bedrag van € 500,- op basis van nieuwwaarde. Definitieve vaststelling van de schade door een derde expert heeft niet plaatsgevonden omdat Consumenten de 'Akte houdende benoeming van schatters' niet hebben willen ondertekenen.

2.5. Aangeslotene heeft vervolgens de schade uitgekeerd conform de vaststelling van de door haar ingeschakelde expert. Aanvankelijk heeft zij daarbij een eigen risico van € 100,- in mindering gebracht, maar later heeft zij dit bedrag alsnog aan Consumenten uitbetaald. Voorts heeft zij een bedrag van € 200,- aan Consumenten betaald voor de kosten van hun expert. Volgens opgave van Aangeslotene aan de Ombudsman had zij aan haar expert een bedrag van € 133,28 betaald.

2.6. Een door Aangeslotene in 2010 gedane opzegging van een ongevallenverzekering van Consumenten heeft Aangeslotene later in dat jaar ingetrokken.

3. Geschil

3.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene alsnog tot uitkering overgaat van de werkelijk door hen geleden brandschade. Een bedrag van in totaal € 3.000,- (= nieuwwaarde minus 25% afschrijving) achten zij redelijk.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
Aangeslotene heeft pas laat een expert ingeschakeld. Aangeslotene heeft voorts getracht de schade te minimaliseren en heeft geen rekening gehouden met de werkelijke schade. De contra-expert stelde de schade meer dan 100% hoger vast dan de door Aangeslotene ingeschakelde expert.
Hoewel de tafel zestien jaar oud was is deze niet aan slijtage onderhevig. De nieuwwaarde is eerder hoger dan lager geworden. De kurkparketvloer was in 2009 niet meer leverbaar. Zij was toen 9 jaar oud. Op de vloer zat een garantie van 25 jaar. Schadeafwikkeling op basis van dagwaarde is dan ook niet aan de orde.
Consumenten hebben de 'Akte houdende benoeming van schatters' niet willen ondertekenen omdat de schade dan geschat zou worden op een bedrag tussen de door beide experts vastgestelde bedragen. Ook met de schadevaststelling door de contra-expert zijn Consumenten niet akkoord gegaan. Consumenten hebben tot op heden slechts 25% van de nieuwwaarde van de beschadigde zaken ontvangen. Deze schadeafwikkeling doen geen recht aan het indemniteitsbeginsel.
In plaats dat Aangeslotene blij is dat Consumenten de brand tijdig hebben kunnen blussen, probeert zij zich er nu op allerlei manieren onderuit te draaien. Zo stelt zij nu ook, maar te laat, dat sprake is van niet gedekte opstalschade.

3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Aangeslotene heeft de schade niet willen minimaliseren. Een onafhankelijke expert heeft de werkelijke schade vastgesteld. Dat bedrag heeft Aangeslotene uitgekeerd. Het bedrag dat Consumenten uitgekeerd willen krijgen, zou tegen het indemniteitsbeginsel indruisen.
- Omdat Consumenten het met de schadevaststelling van de expert niet eens waren hebben zij een contra-expert benoemd. Na de schadevaststelling door de contra-expert moest een derde deskundige de schade definitief vaststellen. Deze vaststelling zou Aangeslotene uiteraard hebben gevolgd. Consumenten hebben echter de mogelijkheid van benoeming van een derde deskundige en daarmee een oplossing van het geschil geblokkeerd. Bij deze stand van zaken heeft Aangeslotene zich gehouden aan het door de expert vastgestelde bedrag.
- De schade aan de – verlijmde – kurkvloer betreft opstalschade, blijkens de Advieslijst Opstal/Inboedel van het Verbond van Verzekeraars. De onderhavige inboedelverzekering dekt schade aan de inboedel, niet aan de opstal, en huurderbelang heeft Consument niet meeverzekerd. Niettemin heeft Aangeslotene de schade aan de kurkvloer vergoed, op basis van dagwaarde.
- De dagwaarde van de beschadigde tafel bedroeg minder dan 40% van de nieuwwaarde. De tafel was ten tijde van het voorval reeds zestien jaar oud.
- Aangeslotene is dan ook van mening de schade naar behoren te hebben afgewikkeld.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.

5. Beoordeling

5.1. In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden hebben partijen onder meer afgesproken op welke wijze de grootte van een gedekte schade zal worden vastgesteld. Zowel Aangeslotene als Consumenten zijn daar aan gebonden.

5.2. Consumenten hebben zich echter aan die afspraak niet willen houden. Consumenten zijn met de schadevaststelling door hun contra-expert niet akkoord gegaan en hebben vervolgens de ‘Akte houdende benoeming van schatters’ niet willen ondertekenen. Daarmee hebben zij een definitieve schadevaststelling door een derde deskundige conform het bepaalde in artikel 4.12 onder b van de voorwaarden van de Module Inboedelverzekering verhinderd.

5.3. Bij deze stand van zaken heeft Aangeslotene in redelijkheid kunnen beslissen de schade af te wikkelen op basis van de vaststelling van de schade door de door haarzelf ingeschakelde expert.

5.4. Dit leidt ertoe dat de Commissie de vordering zal afwijzen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consumenten 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.