Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-149
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 17 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Woonverzekering. Consument heeft waterschade aan zijn woning en heeft deze schade gemeld bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft een expert ingeschakeld om de schadeomvang vast te stellen. Consument is het niet eens met de wijze waarop de schade door deze expert is vastgesteld en de hoogte van de vastgestelde schade. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar bij de vaststelling van de schadeomvang conform de Voorwaarden heeft gehandeld. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- een aanvullende brief van Consument d.d. 7 oktober 2019;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen om op een hoorzitting te verschijnen. Consument heeft op enig moment laten weten niet aanwezig te kunnen zijn bij de hoorzitting. De Commissie heeft daarom besloten de zaak op stukken af te doen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een Woonverzekering (hierna: 'de Verzekering') bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn onder andere de voorwaarden Inboedel All Risk (INB-RV-02-181) (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – bepaald:

"32. Wie stelt de hoogte van de schade vast?
Of: wij.
Of: onze expert.
Of: onze expert met een expert van de verzekerde.
- *Voor zij starten, kiezen zij een 3e expert.*
  - *Die stelt het schadebedrag vast als zij het oneens zijn.*
  - *Hij stelt de schade vast tussen het laagste en hoogste bedrag.*

(…)"

2.2 In het begin van januari 2019 is in de woning van Consument waterschade ontstaan door een leidingbreuk. Consument heeft naar aanleiding van deze waterschade een claim ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft een expert ingeschakeld om de schade vast te stellen. Deze expert heeft op 11 februari 2019 een bezoek gebracht aan Consument.

2.3 De door Verzekeraar ingeschakelde expert heeft een schadebedrag vastgesteld van € 8.648,70 en met een dagwaarde van € 5.000,00. In het expertiserapport is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"Verzekerde maakt zicht zorgen om de staat van de meubels. Bij mijn bezoek zag ik geen vochtschade aan de meubels (kasten slaapkamer, kasten woonkamer, eethoek, banken enzovoort).

Akkoord verzekerde
Ik bereikte geen akkoord over de schadecijfers. Verzekerde claimt diverse medische kosten en smartengeld die hij graag meegenomen ziet worden in mijn rapportage en of door de rechtsbijstandsafdeling. Als bijlage sluit ik een emailbericht bij.

Contra-expertise
Bij bevestiging van de bezoekafspraak sturen wij een folder waarin wij de schadevaststellingsprocedure uiteen zetten."

2.4 Zoals uit het bovenstaande blijkt, hebben Consument en expert geen akkoord bereikt over de omvang van de schade. Consument kan zich niet vinden in het door de expert vast-gestelde schadebedrag, omdat naar het oordeel van Consument sprake is van aanvullende schade en deze schade door de expert niet is meegenomen in de schadevaststelling. Volgens de expert werden door Consument diverse kosten geclaimd die niet door de Verzekering worden gedekt.

2.5 Op 1 april 2019 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen Consument en Verzekeraar met betrekking tot het uitblijven van een akkoord. In dit gesprek heeft Consument aangegeven dat het wel degelijk gaat om materiële kosten en dus niet over kosten die niet door de Verzekering gedekt zouden zijn. Verzekeraar heeft Consument gedurende dit gesprek gewezen op de mogelijkheid van contra-expertise.

2.6 Op 2 juli 2019 heeft Verzekeraar Consument een brief gestuurd met de vraag of Consument akkoord was met de eerdere schadevaststelling. In deze brief is tevens gewezen op de mogelijkheid van het inschakelen van een eigen expert. Consument heeft laten weten niet akkoord te gaan met de vaststelling van de schade.

2.7 Door Verzekeraar zijn op 15 juli, 23 juli en 30 juli 2019 brieven naar Consument verstuurd om hem nogmaals te informeren met betrekking tot het inschakelen van een contra-expert voor de vaststelling van de schade. Consument heeft laten weten niet akkoord te gaan met de berekening van Verzekeraar en ook geen expert meer in zijn woning binnen te laten.

2.8 De wijze waarop de door Verzekeraar ingeschakelde expert de schade heeft vastgesteld en de hoogte van het vastgestelde schadebedrag vormen voor Consument reden om een klacht in te dienen tegen Verzekeraar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding voor de waterschade ter hoogte van € 50.000,- alsmede wettelijke rente over een bedrag van € 23.000,- vanaf 2 april 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Het door de expert vastgestelde schadebedrag is geen juiste vaststelling van de daadwerkelijke schade. De expert heeft bij zijn bezoek vluchtig de schade opgenomen en heeft vervolgens niet alle schade in zijn berekening meegenomen. Zo is sprake van aanvullende schade. Deze schade is pas na maanden merkbaar en dus nog niet op het moment dat de door Verzekeraar ingeschakelde expert langskwam om de schade te bekijken. Deze aanvullende schade dient tevens te worden meegenomen in de schadevaststelling.
- De wijze waarop deze expert tot de vaststelling van de schade is gekomen, is onduidelijk. Consument heeft recht op een uitgebreide onderbouwing van Verzekeraar waarom aan deze vaststelling wordt vastgehouden.

- De wijze waarop Verzekeraar Consument dwingt om een keuze te maken tussen twee opties – te weten het akkoord gaan met het door de expert vastgestelde schadebedrag van € 8.648,70 of het inschakelen van een eigen expert – is onacceptabel.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument claimt een bedrag van € 50.000,-, terwijl de schade door de expert veel lager werd vastgesteld. De expert kan deze hogere schade niet vaststellen, omdat de onderbouwing daarvan ontbreekt en hij bovendien niet meer bij Consument welkom is. Verzekeraar blijft dan ook bij de vastgestelde schade.
- Verzekeraar heeft Consument steeds gewezen op de mogelijkheid om een contra-expert in te schakelen. De optie tot contra-expertise staat nog steeds open. Kanttekening hierbij is wel dat het recht op contra-expertise alleen geldt voor de schade die onder de Verzekering is vergoed. Daarnaast is het de vraag of een contra-expertise zo lang na dato nog zin heeft, maar de mogelijkheid bestaat nog wel.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie in het onderhavige geval dient te beantwoorden, is of de schade in overeenstemming met de Voorwaarden is vastgesteld.

4.2 Op grond van artikel 32 van de Voorwaarden is het mogelijk om een derde deskundige de schade voor Verzekeraar en Consument bindend te laten vaststellen. Een derde deskundige wordt ingeschakeld op het moment dat zowel Verzekeraar als Consument een eigen expert naar de schade heeft laten kijken, maar deze experts het met elkaar oneens zijn. In het onderhavige geval is echter niet gebleken dat Consument zelf reeds een andere expert naar de schade heeft laten kijken op het moment dat hij het niet eens was met de schade, zoals deze is vastgesteld door de door Verzekeraar ingeschakelde expert.

4.3 Uit de correspondentie tussen Consument en Verzekeraar is gebleken dat Verzekeraar Consument gedurende de afhandeling van de waterschade herhaaldelijk heeft gewezen op de mogelijkheid om zelf nog een eigen expert in te schakelen. Consument heeft ervoor gekozen geen gebruik van deze optie te maken.

4.4 Uit het verweerschrift van Verzekeraar blijkt dat Verzekeraar Consument ook nu nog de mogelijkheid biedt om een contra-expert in te schakelen om de schadeomvang vast te stellen. De Commissie is met Verzekeraar van oordeel dat het de vraag is in hoeverre dat zo lang na dato nog zinvol is.

Uit het dossier volgt evenwel dat Verzekeraar voortvarend is blijven handelen in de afhandeling van de waterschade van Consument, maar dat Consument deze afhandeling heeft belemmerd door – op het moment dat hij zich niet kon vinden in de schadevaststelling – geen gebruik te maken van de mogelijkheid om een andere expert de schade te laten bekijken. Dit had naar het oordeel van de Commissie wel op de weg van Consument gelegen om te doen nu Consument duidelijk – ook aan Verzekeraar en aan de ingeschakelde expert – heeft laten weten niet akkoord te gaan met de vaststelling van de schade. Nu de Voorwaarden leidend zijn, dient ook de schadevaststelling conform deze Voorwaarden plaats te vinden. Dat betekent dat het – op het moment dat Consument het niet eens is met de vastgestelde schade – aan Consument is om een eigen expert in te schakelen om de schade opnieuw vast te laten stellen. Dit is niet gebeurd.

4.5 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten. Verzekeraar heeft in de afhandeling van de waterschade van Consument d.d. 24 januari 2019 de Voorwaarden gevolgd en heeft Consument herhaaldelijk erop gewezen dat Consument het recht heeft om een andere expert naar de schade te laten kijken. Dat Consument tot op heden van deze mogelijkheid geen gebruik wil maken, is een omstandigheid die naar het oordeel van de Commissie niet voor rekening van Verzekeraar dient te komen. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

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 40 van het Reglement.