RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/91 Plez

i n d e k l a c h t nr. 2004.0895 (016.04)

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. De Raad heeft aanleiding gevonden alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Klager heeft bij verzekeraar in 1994 een pleziervaartuigenverzekering gesloten voor zijn schip, een stalen motorvlet met kajuit. Op 24 juli 2002 is het schip van klager op het IJsselmeer aangevaren door een achteropkomend passagiersschip. Na de aanvaring is het schip van klager naar een werf te ... gesleept. Verzekeraar heeft een lid van de Nederlandse Vereniging van Experts op Pleziervaartuigengebied (N.V.E.P.) opdracht gegeven om de schade vast te stellen. Deze expert heeft in zijn op 11 oktober 2002 opgemaakte rapport van expertise de kosten van herstel van het casco, het interieur en de voortstuwings- en electriciteitsinstallatie, alsmede de hellingkosten begroot en vastgesteld op een bedrag van € 15.598,54 inclusief omzetbelasting. Klager heeft een contra-expertise laten uitvoeren door een expert die is aangesloten bij de Hiswa (Nederlandse Vereniging voor Handel en Industrie op het gebied van Scheepsbouw en Watersport). Overleg tussen partijen en hun experts op 11 maart 2003 heeft niet tot een akkoord geleid over de omvang van de schade en de kosten van herstel.

De op de verzekering van toepassing zijnde algemene voorwaarden luiden, voor zover thans van belang:

Artikel 3 **Schade aan het vaartuig**

Deze verzekering geeft dekking voor schade aan het vaartuig door:

a. (…), aanvaren of aandrijven, (…)

Schadevergoeding uit hoofde van bovengenoemde gebeurtenissen vindt plaats zonder aftrek wegens veronderstelde verbetering van oud tot nieuw. (…)

Artikel 15 **Verplichtingen in geval van schade**

(…)

Par. 2. Verzekerde is verplicht met het herstellen van het vaartuig te wachten totdat

de maatschappij of een van zijnentwege aangewezen deskundige hem toestemming daartoe heeft verleend. (…)
Par. 6. Indien de maatschappij zulks nodig oordeelt, zal hij de schade doen vaststellen door een door hem te benoemen deskundige, aan wie alle gewenste inlichtingen, bescheiden enz. inzake de schade, dienen te worden overgelegd. De kosten dezer schadevaststelling komen ten laste van de maatschappij. (…)

De klacht

Klager is van mening dat er procedurele fouten kleven aan de behandeling van de schade. Samengevat weergegeven gaat het om het volgende.
1. Klager heeft na de schademelding meermalen vergeefs contact gezocht met verzekeraar en diens expert. Klager werd door verzekeraar en de expert onkundig gehouden over wat er met het schip gebeurde. Verzekeraar heeft met het schip gehandeld alsof het door klager was geabandonneerd, ondanks het bepaalde in artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden dat abandonnement aan verzekeraar is uitgesloten.
2. Klager mocht op kosten van verzekeraar een contra-expert aanwijzen, maar verzekeraar stelde de eis dat die expert lid zou zijn van de N.V.E.P. Dit duidt op ongeoorloofde marktbescherming ten behoeve van leden van de N.V.E.P. Verzekeraar overtreedt aldus artikel 6 van de Mededingingswet.
3. In het rapport van expertise van 11 oktober 2002 is vermeld dat de schade is begroot en vastgesteld in overleg met en met goedkeuring van verzekerde. Dit is niet juist. Er is met klager geen overleg geweest over de vaststelling van de schade. Ook is in dat rapport vermeld dat de door de scheepswerf te ... uitgebrachte offerte van 4 oktober 2002 voor de reparatie van het schip door de expert van verzekeraar is aangepast tot € 15.598,54 in overleg met de expert van de bij de aanvaring betrokken tegenpartij en met goedkeuring van de scheepswerf. Ook dit is niet juist. De scheepswerf te ... is niet in het bezit van een aangepaste offerte. Volgens klager is met deze vermeldingen valsheid in geschrift gepleegd.
4. Verzekeraar heeft in een brief van 1 mei 2003 aan de contra-expert ten onrechte gesteld dat de offerte van de werf te ... € 15.598,54 bedraagt. Uit de door die werf gegeven specificatie van de kosten blijkt echter dat de offerte € 15.708,02 exclusief omzetbelasting bedraagt. In werkelijkheid bedraagt de offerte dus € 18.692,54 (inclusief omzetbelasting). Voorts is bij brief van 1 mei 2003 door verzekeraar een bijlage gevoegd waarop met betrekking tot de daarin genoemde posten 6,7 en 8 is vermeld dat deze zijn opgenomen in de herstelwerkzaamheden van de scheepswerf te .... Uit de offerte van 4 oktober 2002 van deze werf blijkt dit niet. Daarmee is hetgeen in de bijlage bij de brief van 1 mei 2003 is gesteld bezijden de waarheid en moet ook deze vermelding worden aangemerkt als valsheid in geschrift.
5. Het heeft er alle schijn van dat bij de schadevaststelling aftrek plaatsvindt wegens verbetering van oud tot nieuw. Dit terwijl in artikel 3 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat zodanige aftrek niet zal plaatsvinden.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft - samengevat weergegeven - het volgende aangevoerd.
Klager is diverse malen schriftelijk over de gang van zaken benaderd en de expert van verzekeraar heeft ook telefonisch gereageerd. De brieven van klager van 2 september 2002 en van 17 oktober 2002 zijn beantwoord op respectievelijk 6 september 2002 en 19 oktober 2002. Verzekeraar heeft klager bij brief van 21 oktober 2002 medegedeeld dat hij het schip kan laten repareren en de reparatienota aan verzekeraar kan toezenden. Aan klager is toen ook medegedeeld

dat de kosten van het op de helling zetten van het schip op de werf te ... voor rekening van verzekeraar komen, dat het schip ook bij een andere werf dan de werf te ... mag worden hersteld, maar dat eventuele meerkosten daarvan voor rekening van klager komen. Verzekeraar staat open voor arbitrage. Wel dienen de expert van verzekeraar en de contra-expert tevoren overeenstemming te bereiken over de persoon van de te benoemen arbiter. Verzekeraar stelt voor dat de experts hiertoe drie namen voordragen.

De omstandigheid dat verzekeraar uitsluitend een N.V.E.P. expert als contra-expert accepteert heeft te maken met vakbekwaamheid. Een N.V.E.P. expert is een erkende deskundige op het gebied van de vaststelling van schades aan pleziervaartuigen en is ook op de hoogte van de procedures op het gebied van schadevaststelling. De door klager ingeschakelde contra-expert voldoet aan de vakbekwaamheidseisen van een expert die aankoopkeuringen verricht, doch niet aan de vakbekwaamheidseisen van een schade-expert.

De scheepswerf te ... heeft op 13 september 2002 ten behoeve van de schadevaststelling door de expert van verzekeraar een offerte uitgebracht voor de reparatie van het schip ten bedrage van € 19.654,04 inclusief omzetbelasting. De expert van verzekeraar heeft die offerte niet goedgekeurd. De werf heeft op 4 oktober 2002 een nieuwe offerte voor € 18.692,55 inclusief omzetbelasting uitgebracht. Op de in de nieuwe offerte opgenomen stelposten zijn nog correcties aangebracht. De desbetreffende kosten worden pas achteraf definitief. In de bij de brief van 1 mei 2003 gevoegde aanvullende lijst gaat het om een coulancevoorstel op basis van de reële prijzen, zoals die gelden in de markt.

Bij het bepalen van de prijzen rekening is geen rekening gehouden met een veronderstelde verbetering van oud tot nieuw. Er zijn prijzen opgenomen die gelden in de markt. De door klager gehanteerde prijzen zijn de prijzen van een door hem in de arm genomen werf in .... Deze werf rekent aantoonbaar veel te hoge prijzen in haar offertes. Verzekeraar heeft al in het overleg met klager op 11 maart 2003 een toelichting gegeven op de prijsverschillen tussen beide werven. Desondanks heeft de contra-expert, die door verzekeraar slechts als woordvoerder van klager is geaccepteerd, zich bij het opmaken van zijn rapport op de prijzen van de werf te ... gebaseerd en niet op de aanmerkelijk lagere prijzen van de werf te ....

Recapitulerend stelt verzekeraar dat er geen procedurele fouten zijn gemaakt. Zodra verzekeraar het rapport van expertise had ontvangen, is het aan klager toegezonden. Het rapport kon niet eerder worden opgemaakt, omdat de kosten van herstel nog niet definitief waren vastgesteld. Voorts is direct de mogelijkheid van contra-expertise aan klager medegedeeld en zijn coulancevoorstellen gedaan om uit de impasse te geraken. De toestemming om te repareren is niet ingetrokken en is nog steeds geldig. De schade kan wat verzekeraar betreft worden afgewikkeld op basis van de prijzen van de werf te .... Mocht achteraf blijken dat die prijzen veel te laag zijn gesteld, dan zal dit worden gecorrigeerd, echter op basis van de prijzen zoals die worden gehanteerd door de werf te ....

Verzekeraar heeft ten slotte een chronologisch overzicht van de gang van zaken overgelegd over de periode van 24 juli 2002 tot en met 23 december 2003.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager de klacht in al zijn onderdelen gehandhaafd en nog toegelicht. Volgens klager heeft verzekeraar niet hard gemaakt dat er vóór 22 oktober 2002 overleg met klager heeft plaatsgevonden. Klager merkt op dat de opvatting van verzekeraar over de vakbekwaamheid van een

Hiswa expert niet wordt gedeeld door de voorzitter van de N.V.E.P. Voorts heeft verzekeraar de gestelde valsheid in geschrift niet bestreden. Ook heeft verzekeraar niet waargemaakt dat geen aftrek wegens verbetering van oud tot nieuw heeft plaatsgevonden. De stelling dat, indien achteraf mocht blijken dat stelposten te laag zijn deze kunnen worden gecorrigeerd, had verzekeraar eerder moeten vermelden in het rapport van expertise en in zijn brief van 1 mei 2003 aan de contra-expert. Klager had dan geweten waar hij aan toe was. Verzekeraar heeft echter steeds krampachtig vastgehouden aan de totale vergoedingsprijs.
Klager heeft voorts opgemerkt dat het door verzekeraar overgelegde chronologisch overzicht onjuist en onvolledig is.

Het overleg met de Raad
Verzekeraar heeft de Raad medegedeeld dat hij niet langer bereid is de kosten van contra-expertise te vergoeden. Wel is verzekeraar bereid het oordeel van een derde expert/bindend adviseur te aanvaarden en de helft van de door deze in rekening te brengen kosten voor zijn rekening te nemen ongeacht of verzekeraar in het gelijk of in het ongelijk wordt gesteld. Verzekeraar heeft daarbij aangetekend dat partijen het eens zullen moeten worden over de persoon van de derde expert/bindend adviseur en de aan deze te verstrekken opdracht.

Het verdere verloop van de procedure
Verzekeraar heeft bij brief van 4 oktober 2004 aan de Raad medegedeeld dat klager op geen enkel punt bewijs heeft geleverd van de ernstige beschuldigingen die hij heeft geuit aan het adres van verzekeraar.
Klager heeft de Raad bij brief van 12 oktober 2004 - kort samengevat - medegedeeld dat voor hem niet aanvaardbaar is dat de schade door een gezamenlijk aan te wijzen expert voor partijen bindend wordt vastgesteld en dat de kosten van een dergelijke vaststelling door ieder der partijen voor de helft worden gedragen. Deze wijze van schadevaststelling wijkt af van een eerder voorstel waarmee klager onvoorwaardelijk akkoord is gegaan.

Het oordeel van de Raad
1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken valt weliswaar niet af te leiden dat aan klager in een vroegtijdig stadium is duidelijk gemaakt wat de taken en bevoegdheden waren van de door verzekeraar aangewezen expert en welke rol aan de werf te ... bij de schadevaststelling was toebedacht, maar niet kan worden gezegd dat verzekeraar klager tot aan de toezending van het rapport van expertise op 21 oktober 2002 geheel in het ongewisse heeft gelaten over de schadebehandeling. Uit de stukken blijkt dat verzekeraar ook voordien heeft gereageerd op brieven van klager en vragen van klager heeft beantwoord.
2. Het standpunt van verzekeraar dat hij met het oog op de deskundigheid van de contra-expert de voorwaarde mag stellen dat deze lid is van de N.V.E.P. is verdedigbaar. In de omstandigheid dat de voorzitter van de N.V.E.P. op 25 november 2002 aan verzekeraar heeft medegedeeld dat hij in het onderhavige geval geen bezwaar heeft tegen de door klager aangewezen contra-expert hoeft verzekeraar geen aanleiding te zien om zijn standpunt te herzien.
3. Juist is, zoals klager heeft gesteld, dat de offerte (P 736.03 van 4 oktober 2002) van de werf te ... €18.692,54 inclusief omzetbelasting bedraagt. Verzekeraar heeft hieromtrent aangevoerd dat hij met deze offerte niet accoord is gegaan en dat de expert in overleg met de werf te ... een in de offerte (voor een aantal werkzaamheden) opgenomen stelpost en

een richtprijs (van een onderaannemer) heeft verlaagd met respectievelijk € 1.650,- en € 950,- (beide bedragen exclusief omzetbelasting) en dat het aldus verminderde eindbedrag het in het rapport van expertise vermelde bedrag van € 15.598,54 is. Deze door verzekeraar gegeven toelichting is verdedigbaar. Het verwijt dat verzekeraar opzettelijk gegevens onjuist heeft vermeld is ongegrond. Ook overigens is niet aannemelijk geworden dat verzekeraar opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Met de vermelding in het expertiserapport dat de schade is vastgesteld in overleg met en met goedkeuring van de verzekerde, heeft verzekeraar kennelijk niet bedoeld de indruk te wekken dat klager aan deze schadevaststelling was gebonden, nu verzekeraar daags na de toezending van het rapport klager heeft gewezen op de mogelijkheid van contra-expertise. Bij zijn brief van 1 mei 2003 heeft verzekeraar een lijst gevoegd waarop de door de werf te ... en de werf te ... geoffreerde prijzen met betrekking tot door de verzekeraar als meerschade aangeduide posten, genummerd 1 tot en met 8, met elkaar worden vergeleken. Verzekeraar heeft zich in die brief bereid verklaard met betrekking tot de posten 2 tot en met 5 een coulancevergoeding te betalen van € 2.927,71. Met betrekking tot de posten 6, 7 en 8 heeft verzekeraar verklaard dat die posten zijn opgenomen in de door de werf te ... geoffreerde herstelwerkzaamheden. De Raad is van oordeel dat ook indien de posten 6,7 en 8 niet (met zoveel woorden) in de offerte van 4 oktober 2002 zijn terug te vinden, het door klager gemaakte verwijt van valsheid in geschrift niet gerechtvaardigd is, nu ervan mag worden uitgegaan dat de posten in ieder geval tot de door (de expert van) verzekeraar vastgestelde schade behoren, zij het dat partijen het niet eens zijn over de omvang van de schade en de kosten van herstel.

4. Verzekeraar heeft betwist dat aftrek wegens verbetering van oud tot nieuw is toegepast en aangevoerd dat de in de markt geldende prijzen zijn opgenomen. Nu klager zijn klacht op dit punt niet heeft geconcretiseerd, heeft verzekeraar in redelijkheid hiermee kunnen volstaan.

5. De conclusie van het voorgaande is dat de verschillende onderdelen van de klacht, die betrekking hebben op de gang van zaken tot dusverre, op zichzelf ongegrond zijn. Dit neemt niet weg dat de door klager geleden schade, op vergoeding waarvan hij recht heeft, nog moet worden vastgesteld. In de onderhavige verzekeringsvoorwaarden ontbreekt een regeling voor het geval dat partijen het niet eens zijn over de omvang van de schade. Verzekeraar heeft aldus een situatie zoals die zich thans voordoet, mogelijk gemaakt. Partijen zijn het er over eens dat bij gebreke van overeenstemming over de schade deze het best kan worden vastgesteld door een bindend advies of arbitrage. Een in brandverzekeringen gebruikelijke regeling is dat de verzekerde recht heeft op contra-expertise voor rekening van de verzekeraar en dat indien de deskundigen van partijen niet tot een eensluidend oordeel zijn gekomen, een derde expert/bindend adviseur de schade vaststelt. De kosten van een dergelijke procedure worden gewoonlijk ook door de verzekeraar gedragen. In dit licht bezien is niet in redelijkheid verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat hij niet langer bereid is de kosten van contra-expertise voor zijn rekening te nemen en dat hij slechts de helft van de kosten van bindend advies wil dragen. Door dit standpunt in te nemen schaadt verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf.

6. De slotsom luidt dat de klacht deels ongegrond en - gezien het hiervoor onder 5 overwogene - deels gegrond moet worden verklaard. De gegrondbevinding brengt mee dat verzekeraar zich bereid zal moeten verklaren om aan schadevaststelling op deze wijze mee te werken en de kosten, verbonden aan een door klager te benaderen contra-expert, te vergoeden evenals de kosten van een zonodig door partijen te benoemen derde bindend adviseur.

2004/91 Plez

De beslissing
De Raad verklaart de klacht deels gegrond en deels ongegrond.

Aldus is beslist op 20 december 2004 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann en mr. F.R. Salomons, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. C.A.M. Splinter)