Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-727
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. drs. H.M. B. Brouwer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft waterschade en deze geclaimd bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft een expert ingeschakeld om de schadeomvang te bepalen en daarna is door partijen een contra-expert benoemd en een arbiter. Nadat partijen het niet eens werden over de schadevaststelling door expert en contra-expert, is de arbiter gevraagd de schade bindend vast te stellen. Verzekeraar heeft conform de voorwaarden gehandeld bij de vaststelling van de schadeomvang. De arbiter heeft de schadeomvang bindend vastgesteld en Verzekeraar heeft het daaraan corresponderende bedrag aan Consument mogen uitkeren.

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;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een woonhuisverzekering, verder te noemen de Verzekering, bij Verzekeraar. Hierop zijn van toepassing de Voorwaarden verzekering Woonhuis VP WH 12015-02, verder te noemen de Voorwaarden.

2.2 Artikel 5 van de Voorwaarden luidt, voor zover relevant:

‘ ***Hoe stellen wij de schade vast en hoe betalen wij de schade uit?***
5.1 Vaststelling van de schade
Wij stellen in overleg met u vast hoeveel schade u hebt. Of wij laten de schade vaststellen door een deskundige die wij aanwijzen. U mag zelf een eigen deskundige kiezen. Beide deskundigen benoemen samen en derde deskundige voordat zij de schade vaststellen. Als deze twee deskundigen het niet eens worden over het schadebedrag, stelt de derde deskundige de omvang van de schade voor u en voor ons bindend vast. De derde deskundige blijft binnen de grenzen van de schadevaststelling die uw en onze deskundige gedaan hebben.’

2.3 Op 13 augustus 2018 is in het huis van Consument schade ontstaan door hevige regenval. Consument zelf was op dat moment op vakantie. De ouders van Consument hebben bij inspectie ter plaatse geconstateerd dat er water op de vloer in de keuken lag.

2.4 Consument heeft schade aan zijn inbouwkeuken geconstateerd en deze gemeld bij Verzekeraar. Bij de schademelding heeft Consument een prijsopgave van een schade-herstelbedrijf gevoegd. Dit bedrijf heeft een opgave van €1740,00 gedaan. Verzekeraar heeft een expert ingeschakeld om de schade vast te stellen. Deze heeft de schade vastgesteld op €0,00. Consument en expert hebben geen akkoord bereikt over de omvang van de schade. Aan Consument is nog een bod van €1.250,00 gedaan. Nadat Consument niet met de expert tot een akkoord was gekomen en evenmin het aanbod had aangenomen, is een contra-expert ingeschakeld door Consument, deze heeft de schade vastgesteld op €2.020,00. Beide deskundigen hebben voorafgaand aan het vaststellen van de schade een derde deskundige benoemd.

2.5 Op 19 december 2018 is een akte van disakkoord opgesteld en door beide experts ondertekend. De kwestie is voor arbitrage voorgelegd aan de arbiter. Deze heeft aan beide experts informatie gevraagd. Op basis van deze informatie heeft de arbiter de schade bindend vastgesteld op €1.043,00.

2.6 Consument kon zich, mede gelet op het oordeel van het schadeherstelbedrijf, niet vinden in de door de arbiter bindend vastgestelde schade en heeft daarover een klacht ingediend bij Verzekeraar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert het uitkeren van de ingediende offerte met uitzondering van €100,-, inhoudende het eigen risico óf het herstel van de zaak door het schadeherstelbedrijf met alle mogelijke kosten die boven de offerte, aangeleverd door Consument, uitgaan. Het bedrag dat de schade vertegenwoordigt, is €1.740,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst nu hij het bedrag heeft uitgekeerd dat door de arbiter bindend is vastgesteld. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De eerder vastgestelde schades lopen sterk uiteen qua omvang. Het schadeherstelbedrijf lijkt niet te zijn geraadpleegd bij het vaststellen van de schade.
- Door de uiteenlopende bedragen die de schade vertegenwoordigen volgens de twee experts, heeft de arbiter de schade te laag vastgesteld. Het is onmogelijk om voor het bedrag dat de arbiter heeft vastgesteld de schade te herstellen.

Verweer Verzekeraar

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

- De schade is conform de Voorwaarden afgewikkeld. De expert, ingeschakeld door Verzekeraar, heeft naar eer en geweten de schade vastgesteld. Nadat Consument zich niet bleek te kunnen vinden in deze vaststelling heeft Verzekeraar een onverplicht aanbod van €1.250,00 aan Consument gedaan. Consument heeft dit aanbod afgeslagen. In overeenstemming met de Voorwaarden zijn door en namens Verzekeraar en Consument een contra-expert en arbiter benoemd. Omdat de expert en contra-expert samen niet tot een akkoord kwamen, heeft de arbiter de schade bindend vastgesteld.
- Verzekeraar heeft zorgvuldig gehandeld en de schade is vastgesteld in overeenstemming met de in de branche geldende regels van expertise en contra-expertise. De expert die door Verzekeraar is ingeschakeld, is onafhankelijk en gecertificeerd en was van mening dat geen sprake was van (meer)schade of schade als gevolg van de onverwachte en plotselinge uitstroom van water.
- Nu de schade door een arbiter bindend is vastgesteld, dient conform die vaststelling aan Consument te worden uitgekeerd. Verzekeraar is niet verplicht tot het uitkeren op basis van de ingediende offerte nu na het tekenen van de akte van disakkoord een arbiter is aangesteld en deze de schade bindend heeft vastgesteld.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de schade in overeenstemming met de Voorwaarden is vastgesteld.

4.2 De Commissie begrijpt dat Consument heeft gesteld dat de expert de schade heeft bijgesteld van €1.740,00 naar €0,00. Het bedrag van €1.740,00 is echter door het schadeherstelbedrijf genoemd in zijn prijsopgave terwijl de expert meteen een bedrag van €0,00 heeft vastgesteld.

4.3 Op grond van de Voorwaarden is het mogelijk om een derde deskundige de schade voor Verzekeraar en Consument bindend te laten vaststellen. Partijen zijn met elkaar overeengekomen een contra-expert en arbiter aan te stellen en hebben een akte van disakkoord getekend. Nadat is gebleken dat partijen het niet eens werden over de vaststelling van de schade door beide experts, is de aangestelde arbiter verzocht de schade bindend vast te stellen. Verzekeraar heeft de door de arbiter vastgestelde schade mogen uitkeren.

4.4 Partijen hebben een bindend advies laten uitbrengen door een derde-expert conform het bepaalde in artikel 5 van de Voorwaarden. Het is de Commissie niet gebleken dat bij het bindend vaststellen van de schadeomvang onjuiste uitvoering aan de Voorwaarden is gegeven. Verzekeraar heeft bij de uitkering van de schade dus mogen uitgaan van de door de arbiter vastgestelde schadeomvang.

4.5 De Commissie wijst de vordering af nu de conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten. De vaststelling van de schade door de arbiter was voor zowel Consument als Verzekeraar bindend. Voor het uitkeren van de schade aan Consument heeft Verzekeraar het schadebedrag dat door de arbiter bindend is vastgesteld als doorslaggevend mogen beschouwen. Partijen hebben conform de Voorwaarden een contra-expert en arbiter benoemd die bij disakkoord de schade-omvang bindend voor partijen moet vaststellen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.