RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/27 WA

i n d e k l a c h t nr. 068.99

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.

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

Inleiding

Klager heeft bij verzekeraar een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren gesloten.

De klacht

Klager heeft op 28 oktober 1998 in de woning van een derde het dakvenster onherstelbaar beschadigd. Klager heeft de schade dezelfde dag nog aan zijn tussenpersoon gemeld. De tussenpersoon stelt de schademelding direct aan verzekeraar te hebben doorgegeven.

Na enkele weken is bij de benadeelde derde het dakvenster vervangen. De nota ervan, ten bedrage van ƒ 1.102,18 inclusief BTW, is aan verzekeraar toegezonden, tezamen met een schade-aangifteformulier. Al die tijd was er van verzekeraar nog niets vernomen. Pas 68 dagen na de schademelding kwam in opdracht van verzekeraar een expert de schade opnemen.

De expert heeft de schade op basis van dagwaarde vastgesteld op een bedrag van slechts ƒ 551,-, inclusief de kosten van plaatsing van het dakvenster. De benadeelde derde is dan ook - anders dan de expert rapporteert - niet met dit bedrag accoord gegaan en is bij klager op de kwestie teruggekomen. Klager, die zelf van verzekeraar nog steeds niets had vernomen, heeft toen samen met de benadeelde derde bij verzekeraar tegen de gang van zaken geprotesteerd, maar verzekeraar is daar nauwelijks op ingegaan. Verzekeraar bleef van mening dat ook de gemaakte loonkosten voor het plaatsen van het nieuwe dakvenster aan afschrijving onderhevig zijn. Ook dat moest klager weer via de benadeelde derde vernemen.

2000/27 WA

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft de schademelding pas op 24 december 1998 ontvangen. Hij heeft op 4 januari 1999 een expert ingeschakeld. Het expertiserapport ontving hij al op 6 januari 1999. De schade was vastgesteld op een bedrag van ƒ 551,- op basis van dagwaarde. Door tijdelijke onderbezetting door ziekte en vakantie is het bedrag helaas pas op 10 februari 1999 uitgekeerd.

Verzekeraar heeft steeds alle partijen volledig geïnformeerd. Op grond van het rapport van de expert is een uitkering op basis van dagwaarde terecht. Het beschadigde dakraam was reeds 20 jaar oud. De door klager in de correspondentie genoemde 40% dagwaarderegeling speelt hier niet. Er is in dit geval immers sprake van een aansprakelijkheidsverzekering en niet van een inboedelverzekering.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat de tussenpersoon stelt al op 29 oktober 1998 de schade telefonisch aan verzekeraar te hebben gemeld. Klager heeft nimmer rechtstreeks van verzekeraar bericht gehad omtrent de afwikkeling van de schade en de tussenpersoon heeft klager evenmin daaromtrent geïnformeerd. De benadeelde is niet accoord gegaan met het door de expert vastgestelde schadebedrag. Het is niet reëel, aldus klager, een afschrijving toe te passen op het arbeidsloon.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

De Raad heeft bij verzekeraar nog navraag gedaan omtrent de door hem verrichte uitkering op basis van de dagwaarde en omtrent het door de expert gestelde accoord van de benadeelde derde met de schadevaststelling.

Verzekeraar heeft de Raad meegedeeld van de expert bij diens brief van 6 mei 1999 nader te hebben vernomen. In de brief stelt de expert dat het beschadigde raam al 20 jaar oud was, dat dit type raam een levensduur heeft van 30 à 40 jaar, dat de benadeelde derde het raam door een kwalitatief beter raam heeft laten vervangen, dat het logisch is de afschrijving ook op het arbeidsloon toe te passen daar dit onderdeel uitmaakt van de vervangingskosten en dat de benadeelde derde met de schadevaststelling accoord was.

In reactie daarop heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. De Raad acht verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat hij te dezen - ter zake van het door klager bij zijn tegenpartij beschadigde dakraam, welk dakraam volgens de ingeschakelde expert reeds 20 jaar oud was en een normale levensduur van 30 à 40 jaar had - kon volstaan met vergoeding van de door de expert vastgestelde dagwaarde van ƒ 551,-. Verdedigbaar acht de Raad verder het standpunt van verzekeraar dat niet alleen het dakraam zelf, maar ook het met het plaatsen ervan gemoeide arbeidsloon aan afschrijving onderhevig is.

Door het innemen van deze standpunten heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

2000/27 WA

2. Over de vraag of de benadeelde derde al dan niet tijdens het bezoek van de expert met de schadevaststelling door de expert is accoord gegaan, verschillen dezen van mening. De Raad kan feiten waarover partijen het oneens zijn en doorslaggevend bewijs ontbreekt niet bindend vaststellen. Overigens merkt de Raad op dat ook als vast zou staan dat de benadeelde derde met de schadevaststelling door de expert niet accoord is gegaan, dit enkele feit verzekeraar niet behoefde te weerhouden deze schade-vaststelling over te nemen.
3. De behandeling van de onderhavige schade had voortvarender dienen te zijn. Onvoldoende duidelijk is echter geworden in welke mate dit gebrek aan voortvarendheid aan verzekeraar is te wijten en in welke mate aan de door klager ingeschakelde onafhankelijke tussenpersoon die misschien berichten niet tijdig heeft doorgegeven. De Raad ziet dan ook geen aanleiding om de klacht op dit punt tegen verzekeraar gegrond te verklaren.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 13 maart 2000 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. E.M. Dil-Stork en Mr. W.R. Veldhuyzen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)