RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2006/046 Br

i n d e k l a c h t nr. 2005.3530 (104.05)

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 onder meer een uitgebreide inboedelverzekering afgesloten. De verzekerde som is € 29.346,-.

In artikel 8.1 van de op de verzekering van toepassing zijnde algemene verzekeringsvoorwaarden is bepaald:

'De verzekerde is gehouden om, alvorens met het herstel van schade wordt begonnen, de maatschappij in de gelegenheid te stellen de omvang van de schade te doen vaststellen door een expert.
Indien geen overeenstemming kan worden bereikt, zal de schade opnieuw kunnen worden getaxeerd door twee deskundigen, één benoemd door verzekerde en één benoemd door de maatschappij. (…)'.

In artikel 5 van de op de verzekering van toepassing zijnde bijzondere verzekeringsvoorwaarden is bepaald:

'De verzekering dekt boven de verzekerde som:
a. bereddingskosten;
tot ten hoogste 10% van de verzekerde som voor elk van de hierna onder 1 t/m 5 volgende onderdelen afzonderlijk:
(…)
2. extra kosten voor voeding en huisvesting elders, die verzekerde als gevolg van een gedekte gebeurtenis moet maken, indien zijn in het polisblad omschreven woning onbewoonbaar wordt;
3. opruimingskosten;
(…)
c. tot een maximum van f 2.000,- voor elk van de hierna volgende onderdelen afzonderlijk:
1. geld en geldwaardig papier (…)'.

In artikel 8 van de bijzondere verzekeringsvoorwaarden is bepaald:

'Indien de verzekerde som lager is dan de waarde van de verzekerde zaken onmiddellijk voor de schadegebeurtenis, vindt vergoeding van de vastgestelde

schade en kosten plaats in de verhouding van de verzekerde som tot die waarde en tot de toepasselijke maxima. (…)'.

Op 18 januari 2002 heeft brand gewoed in de woning van klager. Blijkens de akte van taxatie, die is ondertekend door de door verzekeraar ingeschakelde expert en de door klager ingeschakelde contra-expert, bedraagt de schade € 33.346,07, zijnde het verschil tussen de waarde van de inboedel vóór en na de brand, vermeerderd met de extra kosten wegens huisvesting elders ten bedrage van€ 1.148,93 en de schade aan contanten ten bedrage van € 505, - (in totaal een bedrag van € 35.000,-). Volgens de akte van taxatie bedroeg de waarde van de inboedel vóór de brand € 50.000,-.

Ook de door verzekeraar ingeschakelde expert had in zijn definitieve expertiserapport van 23 mei 2002 de schade vastgesteld op een bedrag van € 35.000,-, inclusief de extra kosten wegens huisvesting elders ten bedrage van € 1.148,93 en de schade aan contanten ten bedrage van € 505,-. Volgens dit rapport behoren tot het schadebedrag van € 35.000,- ook de kosten ten bedrage van€ 17.732,12 van een reconditioneringsbedrijf dat klagers inboedel heeft gereinigd.

Verzekeraar heeft uitkering gedaan op basis van onderverzekering. Hij heeft daarbij de navolgende berekening toegepast: verzekerde som van € 29.346,- ten tijde van de brand, vermeerderd met 25% overdekking = in totaal een bedrag van € 36.682,50 / € 50.000,- (verzekerbare waarde) x € 35.000,- (schade) = uitkering € 25.677,75. Van deze uitkering heeft hij de kosten ten bedrage van € 17.732,12 van het reconditioneringsbedrijf op grond van een door klager ondertekende akte van cessie rechtstreeks aan dat bedrijf betaald.

De klacht

Verzekeraar heeft eind januari 2002 het reconditioneringsbedrijf ingeschakeld. Dit bedrijf deelde aan klager mee dat het klagers woning niet mocht betreden voordat klager een akte van cessie en een opdrachtbevestiging had ondertekend. Klager heeft toen (onder druk van verzekeraar) een akte van cessie en een opdrachtbevestiging ondertekend. Op de akte van cessie waren bij ondertekening de reinigingskosten ten bedrage van € 17.732,12 nog niet ingevuld, omdat de werkzaamheden toen begonnen en de kosten ervan nog niet bekend waren. Daarnaast bepaalde de akte van cessie dat de herstelkosten nader zouden worden vastgesteld. Deze gang van zaken wijkt volgens mededeling van de ingeschakelde contra-expert niet af van hetgeen gebruikelijk is in de praktijk. Het slachtoffer wordt aldus vaak overdonderd. Blijkens verklaring van het reconditioneringsbedrijf zijn de kosten ten bedrage van € 17.732,12 op de akte van cessie ingevuld na goedkeuring door de expert van verzekeraar. Derhalve heeft verzekeraar met het bedrag ingestemd. Klager heeft nimmer ingestemd met deze hem in rekening gebrachte reinigingskosten.

De schade bedraagt volgens de expert van verzekeraar in totaal € 35.000,-. Volgens verzekeraar is sprake van onderverzekering daar de verzekerde som € 29.346,- bedraagt, maar € 50.000,- had moeten bedragen, en is het uit te keren bedrag daarom € 25.677,75. Dit bedrag had aan klager moeten worden uitbetaald. Verzekeraar keerde echter maar € 8.500,- aan klager uit, daar verzekeraar van mening is dat de gecedeerde kosten ten bedrage van € 17.732,12 voor rekening van klager komen.

Er is geen rechtsgeldige cessie overeengekomen, daar het schadebedrag niet op de akte van cessie was ingevuld en achteraf, zonder toestemming van klager, daarop is geplaatst. Klager had de akte van cessie niet ondertekend als hij had geweten dat de reconditioneringskosten € 17.732,12 zouden zijn. Derhalve is

geen overeenkomst tussen het reconditioneringsbedrijf en klager tot stand gekomen, daar klager heeft gedwaald zoals is bedoeld in artikel 6:228 lid 1 BW. Het reconditioneringsbedrijf en verzekeraar hebben klager bedrogen door misbruik te maken van de noodtoestand waarin hij verkeerde en hem een blanco akte van cessie te laten ondertekenen (artikel 3:44 BW). Derhalve is deze akte nietig dan wel vernietigbaar. De kosten ten bedrage van € 17.732,12 moeten daarom voor rekening komen van verzekeraar. Bovendien zijn deze kosten extreem hoog en mochten deze gelet op de polisvoorwaarden niet zonder meer gemaakt worden.

Gelet op artikel 5 sub b (klager bedoelt: a) onder 3 van de bijzondere polisvoorwaarden bedragen de opruimingskosten ten hoogste 10% van de verzekerde som, dus € 2.934,60. Slechts deze kosten worden gedekt boven de verzekerde som. De door het reconditioneringsbedrijf gemaakte opruimingskosten hadden dus niet meer mogen bedragen dan € 2.934,60. Verzekeraar moet dus een bedrag van € 14.797,52 (€ 17.732,12 - € 2.934,60) aan klager vergoeden.

Volgens verzekeraar vallen conform artikel 1 van de bijzondere voorwaarden de kosten van het reconditioneringsbedrijf niet onder opruimingskosten, maar zijn het reinigingskosten, welke deel uitmaken van de schade en niet vallen onder de 10% extra dekking voor opruimingskosten. Klager is het daarmee niet eens. Onder opruimingskosten vallen volgens de bijzondere verzekeringsvoorwaarden de kosten voor het afbreken, wegruimen, afvoeren, storten en vernietigen van de verzekerde zaken. Een groot deel van de werkzaamheden van het bedrijf heeft bestaan uit het afvoeren van verzekerde goederen, derhalve het opruimen.

Op 7 maart 2003 heeft klager bij de politie aangifte gedaan van vermissing van sieraden. Deze schade ten bedrage van € 1.798,02 moet verzekeraar eveneens vergoeden.

Klager heeft dubbel huur betaald over de periode van 16 april 2002 tot 31 juli 2002. De huur ten bedrage van € 1.835,- moet verzekeraar voldoen. Tevens is klager over de periode van 18 januari 2002 tot 31 juli 2002 energieverbruik verschuldigd aan Eneco. Klager had de overeenkomst met Eneco willen opschorten, maar op uitdrukkelijk verzoek van verzekeraar heeft hij dat niet gedaan. De kosten ten bedrage van € 950,34 moeten dus voor rekening van verzekeraar komen.

Ook de extra kosten ten bedrage van € 1.653,93 van huisvesting elders en het verbrande geld moet verzekeraar vergoeden. Tenslotte heeft het reconditioneringsbedrijf ten onrechte € 1.225,70 in rekening gebracht in verband met verhuiskosten, aangezien deze kosten niet zijn gemaakt.

Tevens vordert klager € 190,- van verzekeraar, daar klager dubbele spullen moest aanschaffen, welke later zijn teruggebracht door verzekeraar.

Klager is derhalve van mening dat verzekeraar hem de reinigingskosten ten bedrage van € 17.732,12 moet vergoeden, althans een bedrag van € 14.797.52, vermeerderd met een vergoeding voor de extra kosten ten bedrage van € 7.652,99.

<u>Het standpunt van verzekeraar</u>

Ten tijde van de schade bedroeg de verzekerde som € 29.346,-. Conform artikel 12 van de bijzondere verzekeringsvoorwaarden is dit bedrag bij schade verhoogd met 25% tot € 36.682,50. Omdat de expert heeft bevonden dat de verzekerde som€ 50.000, - had moeten bedragen, is er onderverzekering, zodat op grond van artikel 8 van de bijzondere verzekeringsvoorwaarden schadevergoeding plaatsvindt in de verhouding van het hiervoor genoemde bedrag tot het bedrag van€ 50.000, -.

Het reconditioneringsbedrijf heeft een toelichting en een specificatie verstrekt die aan duidelijkheid niets te wensen overlaten. Het bedrijf heeft gehandeld zoals in dergelijke gevallen gebruikelijk is. Uit de specificatie blijkt dat het goeddeels gaat om reiniging van door de brand beschadigde inboedel. Dergelijke kosten vallen onder het verzekerde bedrag en zijn niet te beschouwen als opruimingskosten die boven de verzekerde som worden vergoed. In dit verband verwijst verzekeraar op het bepaalde in artikel 7 lid 4 van de bijzondere verzekeringsvoorwaarden:
'Zijn de beschadigde zaken te repareren, dan kan worden volstaan met betaling van de reparatiekosten eventueel vermeerderd met een vergoeding voor waardevermindering, indien deze door de schade is ontstaan en niet door de reparatie is opgeheven.'

Zowel de door verzekeraar ingeschakelde expert als het reconditioneringsbedrijf hebben de gebruikelijke gang van zaken na een dergelijke brand uitvoerig aan klager uiteengezet. Vervolgens heeft klager de opdrachtbevestiging en de akte van cessie ondertekend. Deze akte hield in de overdracht van de vordering van klager ten bedrage van de herstelkosten welke nader zullen worden bepaald.

Aan klager is meegedeeld dat de uiteindelijke hoogte van dit bedrag moest worden goedgekeurd door de expert, en dat vervolgens de nota niet naar klager maar naar verzekeraar zou worden gezonden, die deze nota voldoet.

Klager is van mening dat de kosten van het reconditioneringsbedrijf voor rekening van verzekeraar moeten komen. Dat laatste is ook geschied. Uiteraard heeft klager dan geen recht op vergoeding van nog eens dit bedrag.

Nadat de expert zijn definitieve rapport had uitgebracht, heeft verzekeraar de tussenpersoon van klager op de hoogte gesteld van de berekening van de schadevergoeding. De verstrekte voorschotten vermeerderd met de nota van het reconditioneringsbedrijf bedroegen in totaal € 554,37 meer dan het bedrag waarop klager in verband met de onderverzekering recht had. Verzekeraar heeft afgezien van verhaal van dit bedrag van € 554,37.

Toen klager zich niet in het door de expert vastgestelde bedrag kon vinden, is in goed overleg een contra-expert ingeschakeld. Op 13 augustus 2002 heeft de contra-expert de akte van benoeming ondertekend. Beide experts hebben volledige overeenstemming bereikt over het eerder door de expert van verzekeraar vastgestelde schadebedrag en hebben een akte van taxatie ondertekend. Voordat de expert van klager de akte van taxatie ondertekende, heeft deze de advocaat van klager om een reactie gevraagd. Blijkens een brief van 26 september 2003 van de contra-expert week de gang van zaken direct na de brand niet af van hetgeen gebruikelijk is.

Er was dus volledige overeenstemming tussen de experts over het aanvankelijk door de expert van verzekeraar vastgestelde schadebedrag van € 35.000,- en over het feit dat de verzekerbare waarde vóór de schade € 50.000,- bedraagt. De experts waren het er ook over eens dat verzekeraar geen bedrag behoefde te suppleren.

De kosten van huisvesting elders ten bedrage van € 1148,93 en het verbrande geld ten bedrage van € 505,- zijn apart vermeld in de akte van taxatie.

Verzekeraar is van mening dat hij de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad.

<u>Het commentaar van klager</u>

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Verzekeraar stelt slechts dat de experts overeenstemming hebben bereikt omtrent de hoogte van de schade en het verzekerde bedrag. Dit is

echter niet cruciaal. De opruimingskosten zijn buitensporig en hadden niet meer mogen bedragen dan € 2.934,60. De overige reinigingskosten had het reconditioneringsbedrijf, gelet op de verzekeringsvoorwaarden, niet mogen maken. Verzekeraar had de kosten moeten beperken of een goedkopere oplossing moeten zoeken in plaats van het bedrijf volmacht te geven tot het uiterste te gaan en de kosten zo te laten oplopen.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Bij brief van 25 januari 2006 heeft de Raad verzekeraar erop gewezen dat de nota van het reconditioneringsbedrijf ook opruimingskosten bevat en heeft verzekeraar voorts gewezen op de in artikel 5 van de bijzondere verzekeringsvoorwaarden genoemde dekking boven de verzekerde som voor opruimingskosten, extra kosten van huisvesting elders en voor contant geld.

Bij brief van 17 februari 2006 heeft verzekeraar dienaangaande uitleg verschaft.

In reactie daarop bij brief van 3 mei 2006 heeft klager zijn klacht gehandhaafd. Klager betwist onderverzekerd te zijn geweest en betwist voorts de hoogte van de nota van het reconditioneringsbedrijf, waarop volgens klager ook kosten staan vermeld die het bedrijf niet heeft gemaakt.

Het oordeel van de Raad

1. Op de voet van het in artikel 8.1 van de op de verzekering van toepassing zijnde algemene verzekeringsvoorwaarden bepaalde is de schade van klager getaxeerd door twee experts, van wie één is benoemd door klager en één door verzekeraar.
2. Blijkens de door de door beide experts ondertekende akte van taxatie bedraagt de schade€ 33.346,07, zijnde het verschil tussen de waarde van de inboedel vóór en na de brand, vermeerderd met de extra kosten wegens huisvesting elders ten bedrage van € 1.148,93 en de schade aan contanten ten bedrage van € 505,- (in totaal een bedrag van€ 35.000, -). Volgens de akte van taxatie bedroeg de waarde van de inboedel vóór de brand€ 50.000, -. Daaruit volgt dat sprake was van onderverzekering.
3. Ook de door verzekeraar ingeschakelde expert had eerder, in zijn definitieve expertiserapport van 23 mei 2002, de schade al vastgesteld op een bedrag van € 35.000,-, inclusief de extra kosten wegens huisvesting elders ten bedrage van € 1.148,93 en de schade aan contanten ten bedrage van € 505,-. Volgens dit rapport behoren tot het schadebedrag van € 35.000,- ook de - inderdaad hoge - kosten ten bedrage van € 17.732,12 van het reconditioneringsbedrijf dat klagers inboedel heeft gereinigd. Aldus moet ervan worden uitgegaan dat ook het in de akte van taxatie vastgestelde schadebedrag voormelde kosten ten bedrage van € 17.732,12 omvat en dat laatstvermeld bedrag derhalve ook de instemming van de voor klager optredende expert had.
4. Verzekeraar kan dan ook het standpunt innemen dat hij klager mag houden aan de in de akte van taxatie neergelegde bevindingen van de beide experts omtrent de omvang van de schade, waaronder de kosten ten bedrage van € 17.732,12 van het reconditioneringsbedrijf, en de mate van onderverzekering. Op grond daarvan is ook verdedigbaar dat verzekeraar niet gehouden is tot extra vergoeding in verband met de door klager aangegeven vermissing van sieraden, extra energiekosten en dubbel aangeschafte spullen.
5. Verdedigbaar is voorts het standpunt van verzekeraar dat hij op grond van de door klager ondertekende akte van cessie de kosten ten bedrage van € 17.732,12 van het reconditioneringsbedrijf rechtstreeks aan dat bedrijf kon voldoen, en voorts dat zulks in mindering kwam op de schade-uitkering aan klager.
6. Verzekeraar heeft in zijn brief van 17 februari 2006 de door hem berekende uitkering toegelicht aan de hand van de in artikel 5 van de op de verzekering van toepassing

zijnde bijzondere verzekeringsvoorwaarden vermelde dekking boven de verzekerde som en het in artikel 8 van genoemde voorwaarden vermelde omtrent onderverzekering. Hetgeen verzekeraar heeft aangevoerd komt de Raad verdedigbaar voor.
7. Het hiervoor vermelde, waaronder met name het feit dat de door klager ingeschakelde expert met de vastgestelde schadebedragen akkoord is gegaan, geeft de Raad geen aanleiding tot het oordeel dat verzekeraar door de wijze waarop hij de schade van klager heeft afgewikkeld, de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.
8. Wel verdient het naar het oordeel van de Raad aanbeveling dat verzekeraars voortaan - vanaf 1 januari 2007 -, in een geval als het onderhavige, waarin een door de verzekeraar of de expert naar voren geschoven reconditioneringsbedrijf belast wordt met reiniging en herstel van een beschadigde inboedel, ervoor zorgdragen dat de verzekerde vooraf schriftelijk goed geïnformeerd wordt over de aard en het doel van de daarmee gepaard gaande werkzaamheden van dat bedrijf, de door dat bedrijf daarvoor in rekening te brengen kosten en de consequenties daarvan voor de hoogte van de schade-uitkering, ook in het geval dat er sprake blijkt te zijn van onderverzekering, en dat de verzekerde na deze informatieverstrekking waar mogelijk nog enige bedenktijd krijgt voor de beslissing of hij al of niet van de diensten van het reconditioneringsbedrijf gebruik zal maken.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 19 juni 2006 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. F.R. Salomons, mr. E.J. Numann en mr. C.W.M. van Ballegooijen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

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

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)