Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-177 d.d. 29 april 2014
(mr. P.A. Offers, voorzitter, prof. mr. E.H. Hondius en mr. B.F. Keulen, leden en mevrouw mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Opstalverzekering, onderverzekering. Consument heeft een opstalverzekering gesloten waarop een indexclausule van toepassing is. De opstal is door brand verloren gegaan en de expert heeft vastgesteld dat sprake was van onderverzekering. Consument stelt dat hij erop mocht vertrouwen dat het woonhuis niet zou zijn onderverzekerd omdat de indexclausule van toepassing was en dat Aangeslotene Consument over de onderverzekering niet adequaat heeft geïnformeerd. De Commissie is van oordeel dat het antwoord op de vraag of Consument er op basis van de indexclausule op mocht vertrouwen dat de verzekeraar erop zou toezien dat het indexcijfer gelijke tred zou houden met werkelijke bouwkosten en dat geen sprake zou zijn van onderverzekering in het midden kan blijven omdat Aangeslotene, toen haar in 2002 bekend werd dat het indexcijfer (ver) achterliep op de werkelijke bouwkosten haar verzekerden, waaronder ook Consument, daarover voldoende heeft geïnformeerd. De gevolgen van de onderverzekering dienen niet voor rekening van Aangeslotene te komen. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het brief met bijlagen van de advocaat Consument en het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 2 augustus 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 3 maart 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in 1971 een opstalverzekering gesloten voor zijn woonhuis met een verzekerde som van Fl 60.000,-.

3.2. De toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, polismantel P.W. 13, bepalen voor zover van belang:

*"**Artikel 5 Dekking boven de verzekerde som***

(…)

Tot ten hoogste 10% van de verzekerde som voor elk onderdeel 5.3 t/m 5.9 afzonderlijk:

***5.3** aanvullende dekking; hieronder wordt uitgekeerd 10% van de krachtens deze verzekering te vergoeden schade aan het woonhuis.(…)*

Artikel 7 Indexering

Het volgende is van toepassing, tenzij uit het polisblad blijkt dat de indexclausule niet van kracht is:

- ***a.** jaarlijks worden per de premievervaldag de verzekerde som(men) en in evenredigheid daarmee de premie verhoogd of verlaagd overeenkomstig het laatste door het Centraal Bureau voor de Statistiek berekende indexcijfer voor bouwkosten;*
- ***b.** bij schade zal de in artikel 11 bedoelde expert, behalve de daar vermelde taxaties, ook een raming geven van het percentage waarmee de bouwkosten eventueel zijn gestegen vanaf de datum dat de laatste verzekerde som geldt, maar niet langer dan vanaf de datum, dat de indexclausule van kracht is; voor regeling van de schade wordt de dan geldende verzekerde som bepaald door de laatste verzekerde som te verhogen met het hiervoor bedoelde percentage, echter met een maximum van 25 %.*

Artikel 14 Onderverzekering

Indien de verzekerde som lager is dan de waarde waarvan wordt uitgegaan bij de schaderegeling, vindt vergoeding van de vastgestelde schade en kosten plaats in de verhouding van de verzekerde som tot die waarde onmiddellijk vóór de gebeurtenis en tot de toepasselijke maxima.

(…)"

3.3. Bij brief van 20 december 2002 heeft de tussenpersoon van Consument aan Consument meegedeeld:

"Door [Aangeslotene] heeft U indertijd brieven ontvangen over het verzekerde bedrag voor Uw inboedel en woonhuis verzekering

Thans bent U verzekerd voor € 24.100,– en de vraag is of dit bedrag voldoende is voor de nieuwwaarde van Uw inboedel.

Het verzekerde bedrag van Uw woonhuis bedraagt € 106.000,–

Komt dit overeen met de herbouwwaarde.

(…)

Bij schade geeft een te laag verzekert bedrag een lagere uitkering.

Het advies is aan U te bezien of verhoging van het verzekerde bedrag noodzakelijk is.
Indien U de voorkeur geeft om hierover te willen praten, dan graag even een telefoontje."

3.4. In een brief van december 2004 heeft Aangeslotene Consument als volgt bericht:
"Onlangs ontving u van ons een brief over uw woonhuisverzekering, waarin wij u wezen op het risico van onderverzekering. Voor zover wij kunnen nagaan is uw reactie nog niet ontvangen. Misschien is de brief aan uw aandacht ontsnapt.
U heeft van ons gratis garantie tegen onderverzekering gekregen tot ***1 januari 2005****.*
Binnenkort is deze termijn verstreken en loopt u het risico onderverzekerd te zijn. Dan bestaat de kans dat bij schade niet 100% uitbetaald wordt. Zorg dus dat u snel reageert.
Het is een kleine moeite en u bent daarna verzekerd van een garantie van vijf jaar!
Wat moet u doen?
Vul de bijgaande BouwSomWijzer in en stuur deze ondertekend naar ons toe. Óf reken uw nieuwe verzekerde som uit op www.nn.nl/BouwSomWijzer. (…)
Wilt u uw verzekering niet laten aanpassen, dan verzoeken wij u dit eveneens aan te geven op het antwoordformulier.
(…)
Heeft u vragen? Uw verzekeringsadviseur staat voor u klaar:
[gegevens verzekeringsadviseur Consument]
We zien uw reactie graag tegemoet."

3.5. Op 15 juli 2012 is het woonhuis door brand verloren gegaan. In het expertiserapport van de door Aangeslotene ingeschakelde expert staat dat de verzekerde som € 119.205,00 bedraagt en dat de herbouwwaarde van het woonhuis € 180.000,- is. De schade, bestaande uit herstelkosten, opruimingskosten, huurderving en tuinaanleg, is door de expert vastgesteld op een bedrag van € 151.683,00, incl. BTW.

3.6. Aangeslotene heeft de schade op basis van onderverzekering afgewikkeld en Consument een bedrag van € 107.441,00 uitgekeerd. Aangeslotene heeft de 10 % aanvullende dekking voor de herstelkosten, volgens artikel 5 van de polisvoorwaarden, berekend op een bedrag van € 8.960,- en aanvullend aan Consument betaald.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene betaling van een bedrag van € 48.666,20, te weten aanvullende uitkering tot het bedrag van de door de expert vastgestelde schade verhoogd met aanvullende dekking voor 10 % van de herstelkosten, alsmede betaling van een bedrag van € 2.262,51 voor de door Consument gemaakte kosten voor rechtshulp en vergoeding van de eigen bijdrage aan de behandeling van het geschil door de Commissie.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument heeft er gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat er geen risico op onderverzekering bestond. Op grond van de toepasselijke indexclausule mocht Consument aannemen dat de index gelijke tred zou houden met de werkelijke bouwkosten. Bij toepasselijkheid van een indexclausule wordt van de

verzekeringnemer niet verwacht dat hij de hoogte van de verzekerde som periodiek controleert. Consument is er niet over geïnformeerd dat geen garantie tegen onderverzekering bestond. In 1990 is een schade afgewikkeld zonder dat onderverzekering aan de orde werd gesteld. Consument had dus geen aanleiding om aan te nemen dat zijn woonhuis was onderverzekerd.
- Aangeslotene had Consument erover moeten informeren dat ook bij een polis met indexclausule het risico op onderverzekering bestaat. Deze informatieplicht bestond in ieder geval toen Aangeslotene in 2002 wist dat de index achterbleef op de bouwkosten en het woonhuis van Consument onderverzekerd was. De vordering van Consument is dus niet verjaard. De informatie die Aangeslotene in 2004 over onderverzekering heeft verstrekt was echter niet adequaat. Consument heeft de waardemeter als marketingpost beschouwd en heeft uit de brief van december 2004 niet hoeven begrijpen dat deze ook gericht was aan verzekeringnemers met een polis met indexclausule. De brief van september 2004 waarnaar in de brief van december 2004 werd verwezen heeft Consument toen niet ontvangen. Aangeslotene dient te bewijzen dat zij Consument wel adequaat heeft geïnformeerd.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Aangeslotene heeft de schade aan de opstal conform de voorwaarden afgewikkeld.
- Indien vast zou komen te staan dat Aangeslotene in 1971 of in 1973, toen de verzekering werd voorzien van een indexclausule, althans vóór 1992 is tekortgeschoten, is de vordering van Consument op grond van artikel 3:310 van het Burgerlijk Wetboek (BW) verjaard. De absolute verjaringstermijn van 20 jaar is aangevangen op het moment van plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- De oorzaak van de onderverzekering kan niet aan Aangeslotene worden toegerekend.
- Voor Aangeslotene bestond geen verplichting tot informatieverstrekking omdat een schadeverzekering als een eenvoudig product wordt aangemerkt en het normstelsel dat in 1971 of 1973 gold een vergaande informatieplicht als Consument stelt ook niet meebrengt. Indien een informatieplicht wel zou (hebben) bestaan, gaat deze niet zo ver dat deze ook inhoudt dat Aangeslotene Consument erover had moeten informeren dat de indexclausule geen garantie tegen onderverzekering biedt. Op het moment dat tussen de index en de werkelijke bouwkosten een discrepantie bestond, heeft Aangeslotene Consument geïnformeerd. Van enig tekortschieten is dus geen sprake.
- Consument was in het bezit van de polisvoorwaarden waarin duidelijk staat dat bij onderverzekering naar evenredigheid van de verzekerde som wordt uitgekeerd en dat de verzekerde som wordt aangepast aan het CBS indexcijfer. Indien Consument erop vertrouwde dat met de toepasselijkheid van de indexclausule garantie tegen onderverzekering gold, kan dat vertrouwen niet zijn gewekt door de overeenkomst of door Aangeslotene nu de tekst van de voorwaarden objectief duidelijk en niet voor meerderlei uitleg vatbaar is. Aangeslotene heeft ook niet het vertrouwen gewekt dat de index van de bouwkosten gelijke tred zou houden met de werkelijke bouwkosten.

- Consument is door zijn tussenpersoon in 2002 gewezen op het risico van onderverzekering. Op initiatief van het Verbond van Verzekeraars heeft Aangeslotene haar verzekeringnemers die het aanging erover geïnformeerd dat de index achterbleef op de werkelijke bouwkosten. Aangeslotene heeft Consument met haar brief van september 2004 een waardemeter toegestuurd waarmee garantie tegen onderverzekering kon worden verkregen. Met die brief en met de brief van december 2004 heeft Aangeslotene in duidelijke bewoordingen gewezen op het risico en de gevolgen van onderverzekering en Consument geadviseerd zo nodig met diens tussenpersoon, wiens contactgegevens in de brief van december 2004 waren opgenomen, contact op te nemen. Omdat Consument stelt dat hij niet door Aangeslotene is geïnformeerd dient hij dit ook te bewijzen. Tussen partijen staat vast dat de brief van december 2004 wel door Consument is ontvangen. Verder kan worden aangenomen dat Consument de brief van september 2004 ook heeft ontvangen omdat hij stelt dat hij de daarbij gevoegde herbouwwaardemeter als marketingpost beschouwde en heeft weggegooid.
- Aangeslotene betwist dat de verzekerde som bij het sluiten van de verzekering juist was.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de schade aan het woonhuis voor zover deze op grond artikel 14 van de verzekeringsvoorwaarden over onderverzekering niet door Aangeslotene is vergoed, voor rekening van Aangeslotene dient te komen.

5.2. Artikel 7 van de toepasselijke voorwaarden bepaalt in duidelijke bewoordingen dat de verzekerde som verhoogd of verlaagd wordt overeenkomstig het laatste door het CBS berekende indexcijfer voor de bouwkosten. De Commissie kan begrip opbrengen voor het standpunt van Consument dat hij op grond van deze clausule gevrijwaard was van onderverzekering. Het antwoord op de vraag of Consument er op basis van deze clausule ook op mocht vertrouwen dat de verzekeraar erop zou toezien dat het indexcijfer gelijke tred zou houden met werkelijke bouwkosten en dat geen sprake zou zijn van onderverzekering kan evenwel in het midden blijven omdat Aangeslotene, toen haar in 2002 bekend werd dat het indexcijfer (ver) achterliep op de werkelijke bouwkosten haar verzekerden, waaronder ook Consument, daarover heeft geïnformeerd.

5.3. Tussen partijen staat vast dat Consument in ieder geval in 2002 een brief van zijn tussenpersoon heeft ontvangen over mogelijke onderverzekering en de gevolgen daarvan bij schade. Ook staat vast dat Consument de brief van december 2004 heeft ontvangen. De Commissie is van oordeel dat de inhoud van deze brief voor Consument voldoende aanleiding had moeten zijn om hem tot actie te nopen en met zijn tussenpersoon, of met Aangeslotene, contact op te nemen teneinde te bezien of de verzekerde som van zijn opstalverzekering nog toereikend was. Hierbij acht de Commissie het volgende van belang. In de brief werd verwezen naar een eerdere brief die Aangeslotene in september 2004 zou hebben verzonden. Hoewel

Aangeslotene er beter aan had gedaan wanneer zij in de brief van december 2004 net zo duidelijk was geweest als in de brief van september 2004, had Consument kunnen begrijpen dat Aangeslotene het onderwerp van de brief kennelijk van voldoende belang achtte om haar verzekeringnemers hierover een tweede keer te informeren omdat in de brief van december 2004 wordt verwezen naar de eerdere brief en Aangeslotene Consument meedeelde dat zij van hem op die brief geen reactie had ontvangen. Verder staat in de brief dat Consument gratis garantie tegen onderverzekering krijgt tot 1 december 2005 waaruit Consument had kunnen afleiden dat na die datum geen garantie tegen onderverzekering meer bestond. Hoewel in de brief niet met zoveel woorden staat dat die ook is gericht aan verzekeringnemers die de toepasselijkheid van een indexclausule zijn overeengekomen, geeft de brief, gelet op de hierboven genoemde omstandigheden, ook geen aanleiding om dat uit te sluiten. De brief vermeldt verder de contactgegevens van de tussenpersoon van Consument. Consument had er dus van uit moeten gaan dat de inhoud van de brief ook voor hem bedoeld was. De Commissie is daarom van oordeel dat Aangeslotene Consument op het risico van onderverzekering voldoende heeft gewezen en dat de gevolgen van de onderverzekering niet voor rekening van Aangeslotene dienen te komen.

5.4. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.