RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2007/023 WA.T

i n d e k l a c h t nr. 2006.3440 (094.06)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen ‘de tussenpersoon’.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de tussenpersoon gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, de tussenpersoon in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

In het jaar 2001 is achter de woning van klager en twee daarnaast gelegen woningen een aanbouw geplaatst. Op 4 juni 2003 is door hevige regenval aan de woningen waterschade ontstaan nabij de aansluiting van de aanbouw aan de woningen.

De opstalverzekeraar van de woning van klager heeft, nadat hij de schade had laten onderzoeken door een expert, vergoeding van de opstalschade van klager geweigerd op de grond dat van de dekking is uitgesloten schade als gevolg van fouten in de constructie van het woonhuis.

Het bouwbedrijf dat de aanbouw heeft gebouwd, is via de tussenpersoon bij een pool van verzekeraars tegen het risico van aansprakelijkheid verzekerd met een eigen risico van € 1.500,- per gebeurtenis. Nadat het bouwbedrijf voor de schade aansprakelijk was gesteld, heeft het dit aan de tussenpersoon gemeld.

De klacht

De tussenpersoon is niet tot schadevergoeding overgegaan omdat geen sprake zou zijn van een bouwfout. Tegen dit standpunt is bezwaar gemaakt. Niet alleen de opstalverzekeraar van de woning van klager heeft geconcludeerd dat sprake is van bouwfouten, maar ook de opstalverzekeraar van de woningen van klagers buren heeft deze conclusie getrokken. Ook een door klager ingeschakelde bouwkundige van de Vereniging Eigen Huis heeft gebreken geconstateerd. De tussenpersoon hield echter voet bij stuk.

Om uit de patstelling te komen, is een advocaat ingeschakeld, die een zaak heeft gestart bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw en alle partijen hiervan op de hoogte heeft gebracht. De tussenpersoon heeft vervolgens direct aangeboden om alle schade te vergoeden ‘zonder erkenning van aansprakelijkheid en tegen algehele finale kwijting’. Daarmee is klager akkoord gegaan en was de zaak geregeld.

Klager houdt echter onvrede over:

1. de lange behandeltijd

2007/023 WA.T

Het door de tussenpersoon ingeschakelde expertisebureau heeft ruim 1,5 jaar aan de zaak besteed en een reeks rapporten uitgebracht die doorspekt zijn met onjuistheden (zoals foutieve afmetingen van dakoppervlaktes). Onduidelijk is waarom de rapporten zolang zijn uitgebleven. Gedurende die 1,5 jaar heeft de tussenpersoon nooit aangegeven wanneer de rapporten gereed zouden zijn. Hij heeft klager maandelijks op zeer onvriendelijke wijze nutteloze informatie verschaft, zonder uitzicht op een einddatum. Twee op de juiste feiten gebaseerde contra-expertises waren daarentegen binnen een maand gereed.
2. de verkrampte houding van de tussenpersoon
Ondanks de contra-expertises, waaronder door de bouwkundige van de Vereniging Eigen Huis, bleef de tussenpersoon verkrampt vasthouden aan de eigen expertise. De contra-expertises wimpelde hij af als 'niet terzake doende'.
3. de houding van de tussenpersoon bij de afronding van deze zaak
Toen de tussenpersoon vernam dat een arbitragezaak was gestart, reageerde hij direct. Zowel aan klager als aan de buren is snel alle schade vergoed. Dit hoewel eerder overleg met de tussenpersoon niet mogelijk was omdat hij de zaak al had afgesloten.

Het standpunt van de tussenpersoon

Op 6 juni 2003 meldde de verzekerde de schade aan de tussenpersoon. Deze nam de schademelding binnen de hem door de aansprakelijkheidsverzekeraars verstrekte schaderegelingsvolmacht in behandeling. Bij de schademelding deelde de verzekerde mee dat hij de bewoners had verzocht de schade bij de eigen verzekeraar te melden.

Op 11 juni 2003 bevestigde de tussenpersoon de ontvangst van de schademelding en verzocht aan de verzekerde om eventuele aansprakelijk-stellingen zo spoedig mogelijk toe te zenden.

Bij brief van 14 augustus 2003 werd de verzekerde namens klager aansprakelijk gesteld. Als bijlage ontving de verzekerde een brief van 1 augustus 2003 van de opstal-/inboedelverzekeraar van klager en een expertiserapport van 22 juli 2003. De schade zou het gevolg zijn van twee constructiefouten bij de uitvoering van de door de verzekerde op 5 maart 2001 opgeleverde werkzaamheden. De loodslabbe zou te laag zijn aangebracht en de capaciteit van de hemelwaterafvoeren zou onvoldoende zijn.

De verzekerde zond op 1 september 2003 deze stukken aan de tussenpersoon, met het schademeldingsformulier en een brief van 10 juli 2003 waarin klager, mede namens de buren, de verzekerde bedankt voor het feit dat hij de loodslabbe inmiddels had verhoogd. Klager zou nog contact opnemen met de verzekerde omtrent de hemelwaterafvoeren.

Op 24 september 2003 verzocht de tussenpersoon een expertisebureau de oorzaak van de schade vast te stellen.

Deze zond een voorlopig rapport op 29 oktober 2003 en vroeg per gelijke datum de verzekerde en klager nadere informatie. Op de brief aan klager werd bij brief van 11 november 2003 gereageerd.

Op 26 april 2004 informeerde de buurman van klager naar de stand van zaken met betrekking tot zijn schadeclaim. Omdat de tussenpersoon daarover niets bekend was, zegde hij toe bij de verzekerde te informeren. Deze stuurde daarop de stukken op 28 april 2004 aan de tussenpersoon. Daaruit bleek dat de verzekerde op 4 februari 2004 door de buurman aansprakelijk was gesteld. In bijlage bij deze brief ontving de

verzekerde onder meer een expertiserapport van 3 december 2003. Ook volgens dit rapport zou de schade het gevolg zijn van twee constructiefouten. Op 29 april 2004 verzocht de tussenpersoon de door hem ingeschakelde expert contact op te nemen met de buurman van klager.

In een interim-rapport van 14 mei 2004 rapporteerde de door de tussenpersoon ingeschakelde expert dat het niet aannemelijk lijkt dat de gestelde constructiefouten de oorzaak van de schade zijn. Of de capaciteit van de hemelwaterafvoeren inderdaad voldoende is, zal de expert nader verifiëren.

Op 27 september 2004 bracht de expert definitief rapport uit. Hij rapporteerde dat de oorzaak van de schade een aaneenschakeling van met name genoemde factoren is geweest.

Bij brief van 25 oktober 2004 berichtte de tussenpersoon aan de buurman, de zaak te willen bespreken met de verzekerde en de expert, omdat de meningen omtrent de aansprakelijkheid nogal uiteenliepen. Deze bespreking vond plaats op 27 oktober 2004 en ging met name over het leveren van sluitend bewijs dat de capaciteit van de hemelwaterafvoeren voldoende was. Bij brief van 8 november 2004 informeerde de tussenpersoon de belangenbehartiger van klager.

Nadat hem diverse malen daarom was verzocht, zond de verzekerde bij brief van 22 december 2004 aan de tussenpersoon en aan de expert een brief van gelijke datum van een loodgieters- en installatiebedrijf met de berekening van de hemelwaterafvoeren. Aan de hand daarvan en na overleg met de verzekerde rapporteerde de expert op 22 februari 2005 aanvullend dat de capaciteit van de hemelwaterafvoeren voldoende was en dat sprake moet zijn geweest van een belemmering waardoor het regenwater omstreeks 4 juni 2003 niet snel genoeg kon worden afgevoerd.

Bij brieven van 24 maart 2005 heeft de tussenpersoon aan de belangenbehartigers van klager en de buurman uiteengezet dat de verzekerde niet aansprakelijk is.

Deze belangenbehartigers reageerden op 18, respectievelijk op 28 juli 2005, onder meer door toezending van een aanvullend expertiserapport van 26 juli 2005. Op 10 augustus 2005 antwoordde de tussenpersoon dat zijn expert en de verzekerde om commentaar gevraagd waren. Bij brief van 22 augustus 2005 zond hij aan de belangenbehartiger van klager kopieën van alle rapporten.

Op 22 augustus 2005 gaf de expert schriftelijk commentaar op het hem toegezonden aanvullend expertiserapport van 26 juli 2005. Bij brieven van 5 september 2005 aan de belangenbehartigers van klager en de buurman heeft de tussenpersoon zijn afwijzend standpunt gehandhaafd. Later volgde nog een nader (ongedateerd) expertiserapport en naar aanleiding daarvan gevoerde correspondentie, uitmondend in een brief van 21 november 2005 van de tussenpersoon dat hij bleef bij zijn eerder ingenomen standpunt.

Verweer

1. Inderdaad heeft het onderzoek naar de capaciteit van de hemelwaterafvoeren veel tijd in beslag genomen. Dit kan worden verklaard doordat de expert afhankelijk was van de reacties van de verzekerde en diens onderaannemer. Ondanks rappellen kwam de noodzakelijke informatie moeizaam beschikbaar. Geen sprake is ervan dat de tussenpersoon de belangenbehartiger van klager heeft afgescheept met niet ter zake doende informatie. De rapporten van de expert kunnen inhoudelijk de toets der kritiek doorstaan en zijn geenszins "doorspekt" met onjuistheden.

2. De tussenpersoon had geen reden de rapporten van zijn expert niet te volgen. De inhoud van deze rapporten was correct en de rapporten van andere experts zijn voldoende weerlegd.
3. Nadat de vakbond namens klager de verzekerde aansprakelijk had gesteld met brieven van 20 en 22 december 2005, vroeg de tussenpersoon in het kader van de schaderegelingsvolmacht aan de verzekeraars om instructies. Zij verzochten de tussenpersoon de zaak in overleg met de verzekerde te schikken. Uiteindelijk is klager, bij monde van zijn vakbond, akkoord gegaan met het volledig honoreren van zijn claim tegen finale kwijting en met intrekking van de procedure bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw. Naar de mening van de tussenpersoon kan deze gang van zaken de toets der kritiek doorstaan.

Het commentaar van klager
Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van de tussenpersoon, zijn klacht gehandhaafd.

Het overleg met de tussenpersoon
Ter zitting is klachtonderdeel 1 (de behandelduur) met de tussenpersoon besproken.

Het oordeel van de Raad
Klachtonderdeel 1. De tussenpersoon heeft ter zitting aangevoerd dat het bouwbedrijf meende niet aansprakelijk te zijn en traag reageerde, en dat veel tijd is besteed aan het zoeken van de oorzaak van de schade, waarbij met partijen moest worden overlegd. De door hem ingeschakelde expert heeft voor zijn onderzoek ongeveer 1,5 jaar nodig gehad. De expert heeft diverse malen informatie opgevraagd bij het bouwbedrijf en een onderaannemer ervan, welke informatie soms lang uitbleef.
De Raad is van oordeel dat klager ter zake van de lange behandelduur van zijn schadeclaim gegronde reden tot klagen heeft. Op grond van de door de aansprakelijkheidsverzekeraars verstrekte schaderegelingsvolmacht had de tussenpersoon de regie ter zake van de schaderegeling, ook voorzover dit het handelen van de expert betrof. Het behoorde derhalve tot de taak van de tussenpersoon om de expert, maar ook de verzekerde in voorkomend geval tot spoed te manen, en laatstgenoemde zonodig te wijzen op het bepaalde in de verzekeringsvoorwaarden dat door verzekeraars zal worden beslist omtrent de vaststelling van de schade. De tussenpersoon heeft de schade van klager veel te traag behandeld. In zoverre heeft hij de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad en zal de klacht gegrond worden verklaard. Omdat evenwel de schade van klager inmiddels tussen partijen onderling is geregeld, zal de Raad aan de gegrondbevinding van dit klachtonderdeel geen financiële consequenties voor de tussenpersoon verbinden.
Klachtonderdeel 2. Een verzekeraar of tussenpersoon mag in beginsel afgaan op de bevindingen van de door hem ingeschakelde expert, tenzij hij gerede aanleiding heeft om aan de juistheid ervan te twijfelen. Dat van dat laatste sprake is, is de Raad niet gebleken. In zoverre heeft de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad en zal de klacht niet gegrond worden verklaard.
Klachtonderdeel 3. De tussenpersoon handelde niet onjuist door, nadat hij had vernomen dat de zaak aan de Raad van Arbitrage voor de Bouw was voorgelegd, in het kader van de schaderegelingsvolmacht aan de verzekeraars om instructies te vragen en op hun verzoek de zaak in overleg met klager en de buren te schikken. Ook in zoverre heeft hij

2007/023 WA.T

de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad en zal de klacht niet gegrond worden verklaard.

De beslissing
De Raad verklaart onderdeel 1 van de klacht gegrond en de onderdelen 2 en 3 van de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 19 maart 2007 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr. F.R. Salomons 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)