KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-91
d.d. 20 maart 2012
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Schade aan camper. Doordat Aangeslotene een expert inschakelt en door de uitlatingen van de expert krijgt Consument, en ook het reparatiebedrijf, de indruk dat Aangeslotene de schade zal vergoeden. Consument had evenwel niet mogen nalaten om alvorens tot reparatie over te gaan, bij Aangeslotene navraag te doen of deze indruk juist was en zij de schade op grond van de afgesloten gedeeltelijk cascodekking zou vergoeden.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlage, ontvangen op 27 oktober 2011;
- het antwoord van Aangeslotene van 31 januari 2012;
- de repliek van Consument van 11 februari 2012;
- de dupliek van Aangeslotene van 21 februari 2012.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 5 maart 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument heeft bij Aangeslotene een w.a.-/gedeeltelijk cascoverzekering gesloten voor zijn camper. Artikel 26 van de op de verzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden omschrijft de omvang van de gedeeltelijk cascodekking: voor zover thans van belang dekt de verzekering onder meer ‘schade aan de camper ontstaan door (…) storm en als gevolg van door storm vallende voorwerpen’. Nader bepaalt artikel 26: ‘Onder storm wordt verstaan wind met een snelheid van ten minste 14 meter per seconde (windkracht 7)’.

- In artikel 9.1 van de polisvoorwaarden is bepaald: 'De schade en kosten kunnen worden vastgesteld (…) door een door ons benoemde deskundige(n)'.
- In artikel 10 van de polisvoorwaarden is bepaald: 'Zodra wij alle noodzakelijke gegevens hebben ontvangen, beoordelen wij of een schade onder de dekking van deze verzekering valt (…)'.
- Op 3 juni 2010 is de camper beschadigd. In het door hem ondertekende aangifteformulier heeft Consument vermeld dat door de wind houten balken tegen de camper zijn gevallen. Aangeslotene heeft een expert ingeschakeld die op 1 juli 2010 de schade heeft gezien en op 9 juli 2010 rapport heeft uitgebracht. De expert heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 2.220,37 incl. BTW. Bij het bezoek van de expert stond de camper bij een reparatiebedrijf, alwaar deze nadien in opdracht van Consument in november 2010 ook is gerepareerd.
- In een op 12 oktober 2010 gedateerde brief aan Consument heeft Aangeslotene schadevergoeding afgewezen omdat volgens de gegevens van het KNMI op de schadedatum geen sprake is geweest van storm. Consument heeft deze brief pas op 4 december 2010 ontvangen. In een e-mailbericht van 9 december 2010 aan de tussenpersoon van Consument heeft Aangeslotene meegedeeld dat de brief door een printfout pas na 22 november 2010 is verzonden.
- In een e-mailbericht van 16 december 2010 heeft het reparatiebedrijf aan de tussenpersoon van Consument meegedeeld: 'Hierbij meld ik dat wij geen enkele aanwijzing hebben gehad dat dit niet gedekt was, het enige wat de expert heeft gemeld dat de bumper niet volledig gedekt werd, omdat er wat oude schade op zat.'

3. Geschil

3.1 Consument vordert (blijkens de brief van 17 maart 2011 van zijn tussenpersoon): dat Aangeslotene alsnog de herstelkosten van de camper geheel vergoedt onder aftrek van het waardeverlies. Met de door Aangeslotene coulancehalve betaalde vergoeding van € 500,- neemt Consument geen genoegen.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument was er niet mee bekend dat een expert niet namens de verzekeraar spreekt. Als deze expert toezeggingen doet over wat wel en wat niet gedekt is, en daarbij zelfs expliciet meldt dat de bumper maar voor 50% vergoed zal worden omdat deze al beschadigd was, dan gaat Consument als leek ervan uit dat de verzekering de schade dekt en zal uitkeren. Bewijs van de gedane toezegging kan Consument niet leveren, behoudens met de van het reparatiebedrijf afkomstige aantekening van deze toezegging. Als Aangeslotene de afwijsbrief van 12 oktober 2010 (tijdig) had verzonden dan had Consument geweten hoe de verhoudingen lagen. Dan had hij de camper niet laten repareren maar het waardeverlies door de schade hebben geaccepteerd. Nu hij wel heeft laten repareren blijft hij met een flinke schadepost zitten. Aangeslotene heeft niet tijdig laten weten dat de schade niet gedekt was. Zij heeft geen enkele informatie verstrekt. Zij heeft erkend te zijn te kort geschoten en heeft aangegeven haar beleid op dit punt te hebben aangepast.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
Bij navraag bij de expert heeft Aangeslotene vernomen dat deze zegt dat hij aan Consument geen enkele toezegging over de dekking heeft gedaan. De expert kon dat ook niet doen omdat hij niet wist welke dekking Consument had.
Bij de schademelding op 21 juni 2010 was Aangeslotene slechts bekend dat er balken van een carport op het dak van de camper waren gevallen. De oorzaak ervan was niet bekend. Aangeslotene kon dus nog geen standpunt over de dekking innemen. Wel heeft zij alvast een expert ingeschakeld om de omvang van de schade vast te stellen.
Na ontvangst van het schadeaangifteformulier op 20 augustus 2010 kon Aangeslotene wel een standpunt omtrent de dekking innemen. De afwijsbrief van 12 oktober 2010 heeft Consument echter niet bereikt. Aangeslotene erkent deze fout en heeft gelet daarop coulancehalve aan Consument een tegemoetkoming van € 500,- betaald.
Aangeslotene is niet bereid om de vordering van Consument te voldoen. Niet aannemelijk is dat de expert een dekkingstoezegging heeft gedaan. Consument moet het tegendeel bewijzen. Een dekkingstoezegging heeft Aangeslotene niet gedaan. Ook uit het uitblijven van communicatie van Aangeslotene heeft Consument niet mogen afleiden dat de schade vergoed zou worden. De camper was bovendien slechts beperkt casco verzekerd. Onder die omstandigheden had Consument moeten navragen of Aangeslotene de schade dekte.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.
- Consument heeft daarbij aangegeven dat hij bij de opname van de schade door de expert de indruk kreeg dat de schade vergoed zou worden, behoudens een aanwezige oude schade waarvan de expert zei dat deze niet vergoed zou worden. Ook de bij de opname aanwezige chef werkplaats van het reparatiebedrijf kreeg die indruk.
- Aangeslotene heeft aangevoerd dat bij veel verzekeraars en ook bij haar gebruikelijk is om bij een schade van enige omvang direct een expert in te schakelen. Bovendien heeft de tussenpersoon van Consument geschreven dat hij aan Consument bij de schademelding heeft meegedeeld ‘dat er wel sprake moet zijn van storm en dat gewoon wind niet gedekt is’, zodat Consument ook kon weten dat dekking niet vaststond.
- Consument heeft daarop meegedeeld dat de tussenpersoon hem iets dergelijks niet heeft gezegd.

5. Beoordeling

5.1 Vooropgesteld wordt dat tussen partijen niet in geschil is dat de schade aan de camper onder de verzekering niet gedekt werd. Vervolgens is dan aan de orde of Aangeslotene desondanks toch dekking moet verlenen omdat dit door of namens Aangeslotene aan Consument is toegezegd, dan wel dat Consument op basis van gedragingen van Aangeslotene of de door haar ingeschakelde expert redelijkerwijs erop heeft mogen vertrouwen dat (toch) dekking zou worden verleend.

5.2 Uit de stukken en de door partijen betrokken stellingen blijkt niet dat door of namens Aangeslotene is toegezegd dat dekking zou worden verleend. Aangeslotene zelf heeft in het geheel geen mededelingen gedaan. De mededeling van de schade-expert dat de bumper niet volledig gedekt was omdat er wat oude schade was, kan niet worden beschouwd als een mededeling namens Aangeslotene dat wel dekking verleend zou worden. Allereerst geldt dat de schade-expert niet bevoegd is om namens Aangeslotene een dergelijke toezegging te doen. Anderzijds betekent die mededeling ook niet dat door Aangeslotene dekking verleend zal worden, maar slechts dat de schade aan de bumper, in verband met een reeds bestaande schade, voor maximaal 50% vergoed zal worden.

5.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de brief van 12 oktober 2010 niet is verzonden. Daarmee staat vast dat de afwijzende beslissing van Aangeslotene Consument te laat heeft bereikt. Met Consument kan vervolgens worden aangenomen dat, als gevolg van het bezoek van de door Aangeslotene gestuurde expert en het uitblijven van de afwijzing, bij hem kennelijk de indruk is ontstaan dat dekking verleend zou worden. De vraag is evenwel of hij daar ook van uit mocht gaan en of dat aan Aangeslotene kan worden tegengeworpen. Dat is niet het geval. Nu zowel bij Consument als kennelijk ook de chef van de werkplaats van het reparatiebedrijf waar de camper stond, slechts de indruk was ontstaan dat de schade aan de camper door Aangeslotene vergoed zou worden had Consument niet mogen nalaten om alvorens tot reparatie van de camper over te gaan eerst bij Aangeslotene dan wel bij zijn tussenpersoon navraag te doen of zij de schade aan de camper op grond van de bij haar afgesloten gedeeltelijk cascodekking zou vergoeden. Aan het enkele uitblijven van een afwijzing van de schade door Aangeslotene kon Consument niet de zekerheid ontlenen dat Aangeslotene de schade wel zou vergoeden. Nu evenmin is gebleken dat de expert heeft toegezegd dat Aangeslotene de schade zou vergoeden mocht Consument, zonder navraag te doen redelijkerwijs niet erop vertrouwen dat door Aangeslotene dekking zou worden verleend. Aangeslotene behoeft ook op die grond niet tot vergoeding van deze schade over te gaan. De vordering zal worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering 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.