Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-236
(mr. P.A. Offers, voorzitter en mr. M.G. de Vries, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 januari 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 17 augustus 2015
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument claimt schade als gevolg van het verlies van zijn horloge op zijn kostbaarhedenverzekering. Op grond van de algemene voorwaarden vindt vergoeding op basis van nieuwwaarde plaats. Ter beoordeling van de claim heeft Verzekeraar een expert ingeschakeld. Verzekeraar stelt dat het horloge niet meer gemaakt wordt en dat de nieuwwaarde niet meer is vast te stellen. Consument schakelt een tweetal taxateurs in om de waarde van het horloge vast te stellen. Een van de taxateurs stelt de vervangingswaarde vast op € 2.100,00. De andere taxateur stelt vast dat een horloge van vergelijkbare aard een cataloguswaarde heeft van € 4.700,00. Verzekeraar volgt de schadevaststelling op basis van de vervangingswaarde en keert een bedrag van € 2.100,00 uit aan Consument. De Commissie volgt de schadevaststelling op basis van de nieuwwaarde van een vergelijkbaar horloge. Verzekeraar heeft niet voldoende aannemelijk gemaakt dat het horloge dat Consument heeft verloren niet vergelijkbaar is met het horloge zoals voorgesteld door de taxateur. De vordering tot vergoeding van het verschil tussen hetgeen reeds is uitgekeerd en het bedrag van € 4.700,00 wordt toegewezen. De vordering tot vergoeding van de onderzoekskosten wordt afgewezen nu deze niet voldoende onderbouwd is.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- aanvullende informatie van Verzekeraar d.d. 29 juni 2015;
- aanvullende informatie van Consument d.d. 30 juli 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Op 12 augustus 2014 is Consument een horloge van het merk Baume & Mercier verloren. Tot vergoeding van zijn schade heeft Consument een claim ingediend op zijn kostbaarhedenverzekering.

2.2 Ter beoordeling van de claim heeft Verzekeraar een expert ingeschakeld. De waarde van het horloge is vastgesteld door een tweetal taxateurs, [Naam1]en [Naam2], die beide door consument zijn ingeschakeld. [Naam1] heeft de vervangingswaarde van het horloge vastgesteld op € 2.100,00. [Naam2] heeft het standpunt ingenomen dat een horloge van vergelijkbare aard een huidige cataloguswaarde heeft van € 4.700,00. De expert van Verzekeraar heeft in zijn rapport [Naam1] gevolgd en Verzekeraar heeft een bedrag van € 2.100,00 aan Consument betaald.

2.3 In de Bijzondere Voorwaarden Ongevallen W03112 is bepaald:
"***Begripsomschrijvingen***
Artikel 1
[…]
1.3 De lijst 'Definities en nadere begripsomschrijvingen' (artikel 18 van de Algemene Voorwaarden Woongarantverzekering) is van toepassing op deze voorwaarden voorzover daarvan in deze voorwaarden niet is afgeweken."

"Schadevaststelling
Artikel 5
[…]
5.2 Schade aan verzekerde voorwerpen wordt vergoed op basis van nieuwwaarde, tenzij de dagwaarde voor de gebeurtenis minder bedraagt dan 40% van de nieuwwaarde. In dat geval zal de schade worden vastgesteld op basis van dagwaarde.

5.3 Afhankelijk van de situatie kunnen wij bij verlies, vermissing of beschadiging van de verzekerde voorwerpen, voorwerpen van dezelfde kwaliteit en uitvoering aan de verzekerde leveren, of de waarde van deze voorwerpen in geld vergoeden."

2.4 In de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering W06100 is bepaald:
"***Schadevaststelling***
Artikel 15
15.1 De door een gedekte gebeurtenis veroorzaakte schade en kosten kunnen worden vastgesteld door:
- u en ons in onderling overleg
- een door ons benoemd expert
- een expert die benoemd is door ons en één die door u benoemd is.
[…]
15.2 Wij betalen de expertisekosten. De kosten van de expert die u heeft benoemd, worden vergoed tot maximaal de kosten van de expert die door ons is benoemd."

"***Definities en nadere begripsomschrijvingen***
Artikel 18
In de voorwaarden van de Woongarantverzekering wordt verstaan onder:
[…]
Nieuwwaarde
Het bedrag dat nodig is voor het aanschaffen van nieuwe voorwerpen van dezelfde soort en kwaliteit."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van het verschil tussen de betaalde dagwaarde (€ 2.100,00) en de nieuwwaarde (€ 4.700,00), hetgeen neerkomt op een bedrag van € 2.600,00. Consument vordert tevens vergoeding van de kosten voor het inschakelen van een contra-expert, een tegemoetkoming in de door Consument aan de zaak bestede uren en excuses van Verzekeraar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Op grond van de voorwaarden heeft Consument recht op vergoeding van zijn schade op basis van nieuwwaarde. Anders dan de Verzekeraar stelt dient niet de dagwaarde te worden uitgekeerd, omdat de dagwaarde hoger is dan 40% van de nieuwwaarde. Consument heeft Juwelier [Naam2] ingeschakeld om de nieuwwaarde van het verloren horloge vast te stellen. De nieuwwaarde is door juwelier [Naam2] vastgesteld op € 4.700,00 en dit bedrag zou dan ook uitgekeerd moeten worden.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Verzekeraar heeft een bedrag van € 2.100,00 vergoed, omdat de taxateur [Naam1] de dagwaarde van het horloge op dit bedrag heeft getaxeerd. Consument heeft de taxateur zelf ingeschakeld en zou het dan ook eens moeten zijn met dit bedrag. De huidige nieuwwaarde van het verloren horloge is niet vast te stellen, nu het betreffende horloge al meer dan 10 jaar niet meer wordt gemaakt. Er is geen vergelijkbaar nieuw horloge op de markt dat in soort en kwaliteit overeenkomt met het horloge dat Consument verloren heeft. Het horloge dat Juwelier [Naam2] als vergelijkbaar heeft beschouwd, komt niet overeen met het verloren horloge. Er is verschil in de kastuitvoering en het door [Naam2] genoemde horloge is een 40 grams goud uitvoering, terwijl het verloren horloge een 28 grams goud uitvoering was.

4. Beoordeling

4.1 Op grond van artikel 5.2 van de Algemene Voorwaarden is het uitgangspunt dat schade aan verzekerde voorwerpen wordt vergoed op basis van nieuwwaarde. Alleen indien de dagwaarde voor de gebeurtenis minder bedraagt dan 40% van de nieuwwaarde, wordt de dagwaarde uitgekeerd. In gevallen waarin het niet mogelijk is om de nieuwwaarde van hetzelfde voorwerp vast te stellen, geldt op grond van artikel 5.3 dat voorwerpen van dezelfde kwaliteit en uitvoering aan de verzekerde kunnen worden geleverd, of de waarde van deze voorwerpen in geld worden vergoed.

4.2 In het onderhavige geval is niet betwist dat het verloren horloge van Consument niet meer gemaakt wordt. De nieuwwaarde van hetzelfde horloge is dan ook niet meer vast te stellen. In dat geval geldt dat de waarde van voorwerpen van dezelfde kwaliteit en uitvoering aan de verzekerde wordt vergoed. Het gaat daarbij om de nieuwwaarde en niet om de dagwaarde. Volgens de Algemene Voorwaarden is de nieuwwaarde immers het bedrag dat nodig is voor het aanschaffen van nieuwe voorwerpen van dezelfde soort en kwaliteit. De dagwaarde wordt slechts in één situatie uitgekeerd, namelijk wanneer de dagwaarde minder bedraagt dan 40% van de nieuwwaarde, en niet zoals Verzekeraar stelt wanneer de nieuwwaarde van een voorwerp niet is vast te stellen. Dat de Verzekeraar zich bij het vaststellen van het schadebedrag van € 2.100,00 heeft laten leiden door een taxateur die is ingeschakeld door Consument zelf, kan niet tot de conclusie leiden dat Verzekeraar het juiste bedrag heeft uitbetaald. De waarde die door [Naam1] is vastgesteld betreft immers de vervangingswaarde van het door Consument verloren horloge en niet de nieuwwaarde van een vergelijkbaar horloge. Bovendien geldt dat het ook niet mogelijk is om de dagwaarde vast te stellen, zonder dat de nieuwwaarde is vastgesteld.

4.3 Consument heeft Juwelier [Naam2] ingeschakeld om te beoordelen of er een horloge van vergelijkbare aard en kwaliteit op de markt is. Door Juwelier [Naam2] is bevestigd dat er een vergelijkbaar horloge is van hetzelfde merk, maar een ander model, met een nieuwwaarde van € 4.700,00. De Verzekeraar betwist dat het door Juwelier [Naam2] genoemde horloge vergelijkbaar is en heeft daartoe aangevoerd dat de kastuitvoering totaal anders is en dat het aantal gram goud in de uitvoering verschilt. Dit standpunt heeft Verzekeraar echter niet nader onderbouwd. De Commissie is dan ook van oordeel dat van de door juwelier [Naam2] genoemde nieuwwaarde moet worden uitgegaan en dat vergoeding van de schade op basis van dat bedrag had moeten plaatsvinden.

4.4 Met betrekking tot de vordering van Consument tot vergoeding van de kosten voor het inschakelen van een contra-expert merkt de Commissie het volgende op. Op grond van artikel 15 van de Algemene Voorwaarde betaalt Verzekeraar de expertisekosten. Consument heeft de door hem gevorderde kosten evenwel niet aannemelijk gemaakt. De Commissie is daarom van oordeel dat de kosten voor het inschakelen van een contra-expert niet voor vergoeding in aanmerking komen.

4.5 Naar het oordeel van de Commissie is Verzekeraar niet gehouden Consument een tegemoetkoming te betalen voor de aan de zaak bestede uren. Hiervoor is geen juridische basis aanwezig.

4.6 De Commissie kan tot slot niet beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses. Dat is aan partijen.

4.7 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument gedeeltelijk dient te worden toegewezen. Verzekeraar dient het verschil te betalen tussen het reeds uitgekeerde bedrag van € 2.100,00 en de nieuwwaarde van het vergelijkbare horloge van € 4.700,00, hetgeen neerkomt op een bedrag van € 2.600,00.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.600,00.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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-1/4#stappen-plan.