

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-470
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. M.C.M. van Dijk, leden,
en mr. W.H. Luk als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 juli 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V. gevestigd te Dordrecht,
h.o.d.n. Promovendum verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 2 juli 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Contra-expertise. Consument klaagt over de afhandeling van een gemelde laminaatschade op de inboedelverzekering. Consument is van mening dat Gevolmachtigde een onjuist schadebedrag heeft vastgesteld en vordert dat een contra-expert wordt ingeschakeld. Gevolmachtigde heeft dit verzoek van Consument afgewezen. Consument heeft vervolgens zelf een contra-expert ingeschakeld die een hoger schadebedrag heeft vastgesteld. De Commissie is van oordeel dat Gevolmachtigde de door Consument ingeschakelde deskundige niet mocht passeren en beslist dat Gevolmachtigde een derde-arbiter moet benoemen om de hoogte van de schade vast te stellen en de door Consument gemaakte expertisekosten dient te vergoeden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de reactie van Consument van 9 januari 2019 met schikkingsvoorstel en verzoek aan Gevolmachtigde tot toesturen van telefoonnotities;
- de reacties van Gevolmachtigde van 28 januari, 5 februari en 19 februari 2019;
- de repliek van Consument;
- de reactie van Gevolmachtigde van 4 maart 2019 met overlegging van een telefoonnotitie.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting. Beide partijen hebben afgezien van verschijning ter zitting. De zaak zal daarom op grond van de ingediende stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een allrisk inboedelverzekering bij Gevolmachtigde. Op de verzekering zijn van toepassing de bijzondere verzekeringsvoorwaarden 'Inboedel All-Risk P2015.1', verder te nemen Verzekeringsvoorwaarden, waarin – voor zover relevant – is bepaald:

Artikel 2. Schaderegeling

- a. Het schadebedrag zal in onderling overleg of een door Promovendum te benoemen expert worden vastgesteld. De kosten die deze expert in rekening brengt worden vergoed door Promovendum.
 - b. U heeft de mogelijkheid om naast de door Promovendum benoemde onafhankelijke expert, zelf een expert te benoemen om de schade vast te stellen. De kosten die daarmee gepaard gaan komen voor uw rekening. In dat geval dienen beide experts voor de aanvang van hun werkzaamheden een derde expert te benoemen, de arbiter, die bij gebrek aan overeenstemming het schadebedrag binnen de grenzen van de expert die Promovendum heeft aangesteld en de door u aangestelde expert bindend vaststelt. De kosten van de arbiter worden door Promovendum voor 50% vergoed.
 - c. Indien beide experts over de benoeming van de derde expert geen overeenstemming bereiken, dan zal de benoeming op verzoek van beide partijen door de Voorzitter van de Kamer van Koophandel te Rotterdam/Dordrecht plaatsvinden.
 - d. De experts kunnen zich laten bijstaan door deskundigen.
 - e. De medewerking aan de vaststelling van het schadebedrag door Promovendum betekent niet dat Promovendum verplicht is om een schade-uitkering te doen.
- 2.2 Consument heeft op 20 februari 2018 vanwege een niet goed doorlopende afvoer in de keuken van zijn woning een lekkage gehad aan de afvoerleiding waarop zijn afwasmachine is aangesloten. De lekkage heeft de laminaatvloer plaatselijk beschadigd.
- 2.3 Consument heeft de schade op 13 maart 2018 met een ondertekend schadeformulier bij Gevolmachtigde gemeld. Consument heeft de oppervlakte van de beschadiging opgegeven als iets meer dan 6 m². Gevolmachtigde heeft de schadeoppervlakte op 9 m² vastgesteld en naar eigen inzicht een schadevergoeding berekend van € 121,50. Na afschrijving heeft Gevolmachtigde een restwaarde van € 8,10 begroot en dit bedrag uitgekeerd aan Consument. Na protest van Consument heeft Gevolmachtigde dit bedrag verhoogd naar € 350,-.

2.4 Gezien de volgens Gevolmachtigde beperkte beschadiging aan het laminaat heeft hij geweigerd een expert in te schakelen om de schadeomvang te begroten. Consument heeft, met hulp van Schadecoach, om inschakeling van een contra-expert gevraagd. Gevolmachtigde heeft daaraan geen medewerking willen verlenen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert primair dat Gevolmachtigde wordt verplicht om contra-expertise toe te staan en te vergoeden.

Subsidiair vordert Consument vergoeding van de laminaatschade en bijkomende kosten door betaling van een bedrag van € 5.974,-, bestaande uit:

- offerte vervangen laminaat ten bedrage van € 4.392,91
- buitengerechtelijke kosten € 565,-
- kosten van contra-expertise € 1.016,40

Primair en subsidiair vordert Consument verder:

- dat Gevolmachtigde de verzekeringsvoorwaarden op het punt van expertisekosten aanpast;
- dat de handelwijze van Gevolmachtigde, waar die Schadecoach passeert, wordt afgekeurd;
- dat de interne klachtafhandeling door Gevolmachtigde, waar telkens wordt terugverwezen naar de eigen schadebehandelaar, wordt afgekeurd.

Ten slotte verzoekt Consument de Commissie om een officiële klacht over Gevolmachtigde bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening te deponeren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De wet scheidt de mogelijkheid van het inschakelen van een contra-expert, op kosten van de verzekeraar. Gevolmachtigde traineert deze regeling. De verzekeringsvoorwaarden komen in artikel 2 in strijd met dwingend recht, artikel 7:959 BW, waar is bepaald dat de kosten van de contra-expert voor rekening van verzekerde komen.
- Gevolmachtigde gaat uit van een forse afschrijving terwijl de vloer nog als nieuw is. Bovendien veronderstelt Gevolmachtigde dat Consument genoeg moet nemen met drempels, zodat alleen het beschadigde deel van de keuken kan worden vervangen en van de rest van de vloer in de woning kan worden afgescheiden. Dit hoeft Consument niet te accepteren, omdat hij de keuze heeft gemaakt om de vloer doorlopend door de hele woning te hebben. Ook hoeft Consument de vloer niet zelf te leggen, zoals Gevolmachtigde stelt.

Voor het vervangen en leggen van de gehele vloer heeft Consument offertes opgevraagd bij twee bedrijven, een komt uit op € 3.250,- en een op € 4.400,-. Het bedrijf van de hoogste offerte maakt op Consument de beste indruk.

- Gevolmachtigde handelt onprofessioneel en schaadt de goede naam van het verzekeringsbedrijf:
 - arbitrair wordt een vergoeding van eerst € 8,10, vervolgens € 150,- en ten slotte € 350,- voorgesteld. Alsof het koehandel is.
 - Gevolmachtigde zegt tijdens de procedure bij Kifid eerst de inschakeling van een expert toe, maar komt daar een dag later op terug. Gevolmachtigde weigert dus stelselmatig een expert in te schakelen. In correspondentie verwijst hij echter naar de Verzekeringsvoorwaarden, nota bene naar een bepaling die uitgaat van inschakeling van de expert.
 - Gevolmachtigde wijzigt heimelijk verzekeringsvoorwaarden maar hanteert nog hetzelfde kenmerk voor de gewijzigde voorwaarden. Zo wordt het publiek misleid. Ten slotte wordt ook Kifid misleid omdat Gevolmachtigde Kifid de aangepaste versie toestuurt.
 - Consument heeft een belangenbehartiger, Schadecoach ingeschakeld. Die wordt echter elke keer omzeild door Gevolmachtigde. Het belang van inschakeling van Schadecoach is echter wel gebleken, daar hij Consument wees op belangrijke zaken bij schadebegroting en Gevolmachtigde na diens tussenkomst de vergoeding verhoogde naar € 350,-.
 - Gevolmachtigde heeft geen professionele interne klachtafhandeling. De eigen schadebehandelaar wil de zaak niet uit handen geven en de klachtafdeling van Gevolmachtigde verwijst telkens terug naar de schadebehandelaar. Consument verlangt van Gevolmachtigde diens tekst of het document over de zogenoemde klachtenprocedure. Gevolmachtigde refereert namelijk aan zijn klachtenprocedure.

Verweer Gevolmachtigde

- 3.3 Gevolmachtigde heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Partijen twisten in deze procedure over de omvang van de door Consument geleden laminaatschade en, in het verlengde daarvan, over de vraag of voor de begroting daarvan op kosten van Gevolmachtigde een expert moet worden ingeschakeld. Verder dient de Commissie binnen de grenzen van haar bevoegdheid te beoordelen of Gevolmachtigde de op hem van toepassing zijnde gedragsnormen heeft geschonden. De Commissie zal hieronder op die kwesties ingaan.

Schadebegroting door experts conform de Verzekeringsvoorwaarden

- 4.2 De Commissie stelt voorop dat de Verzekeringsvoorwaarden voorschrijven dat de schadeomvang door experts wordt vastgesteld tenzij het schadebedrag in onderling overleg wordt vastgesteld. Deze laatste mogelijkheid is in het onderhavige geval niet aan de orde. Gevolmachtigde heeft dit niet betwist. Gevolmachtigde stelt echter dat van hem niet kan worden verlangd dat hij experts inschakelt en de kosten daarvan vergoedt omdat de schade beperkt is. Ook stelt Gevolmachtigde dat vanwege de ouderdom van de vloer een afschrijving is gerechtvaardigd.
- 4.3 De Commissie overweegt dat Gevolmachtigde met deze argumenten miskent dat de schadebegroting volgens de Verzekeringsvoorwaarden tot de taak van de expert moet worden gerekend. Gevolmachtigde mag daar niet in treden. Daarbij komt dat Consument op grond van artikel 7:959 BW dwingendrechtelijk de mogelijkheid moet worden gelaten om een contra-expert in te schakelen. Indien de experts geen overeenstemming bereiken over de vaststelling van de schadeomvang schrijven de Verzekeringsvoorwaarden ook de inschakeling van een derde-expert voor, die de schade bindend vaststelt. De redelijke kosten van deze experts komen op grond van artikel 7:959 BW en in weerwil van de Verzekeringsvoorwaarden ook voor rekening van Gevolmachtigde.
- 4.4 Het voorgaande betekent dat de primaire vordering van Consument met betrekking tot inschakeling van de contra-expert slaagt. Gevolmachtigde heeft er in plaats van het inschakelen van een expert voor gekozen om zelf naar eigen inzicht de schade te begroten. Dit bedrag zal gelijk worden gesteld aan het bedrag dat de Gevolmachtigde na verhogingen op € 350,- heeft gesteld. De Commissie zal die begroting gelijkstellen aan een schadevaststelling door een expert. Conform artikel 2 van de Verzekeringsvoorwaarden mag Consument daarna zelf een contra-expert benoemen, tegen vergoeding van de redelijke kosten daarvan door Gevolmachtigde. Consument heeft van die mogelijkheid gebruik gemaakt door Schadecoach in te zetten en daarvoor een bedrag van € 1.016,40 geclaimd, waarvan Gevolmachtigde de redelijkheid niet heeft betwist zodat dit bedrag voor vergoeding in aanmerking komt. In deze zaak moet er van uitgegaan worden dat de expert van Gevolmachtigde de schade begroot op een bedrag van € 350,- en de contra-expertise uitkomt op € 4.400,-. Het is duidelijk dat de contra-expert zich niet verenigt met het door Gevolmachtigde begrote schadebedrag. In het geval dat de contra-expert zich niet kan verenigen met het door Gevolmachtigde begrote schadebedrag, dient conform de Verzekeringsvoorwaarden nog een derde expert te worden benoemd die de schadeomvang bindend vaststelt, tegen vergoeding van diens redelijke kosten door Gevolmachtigde.

Doorverwijzing naar de tuchtraad

- 4.5 Consument verzoekt doorverwijzing van deze zaak naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening via de Voorzitter van de Geschillencommissie. In het onderhavige geval is behandeling door de Tuchtraad Financiële Dienstverlening niet aan de orde, alleen al niet omdat Gevolmachtigde geen lid van het verbond van verzekeraars is. De Commissie zal daarom niet aan dit verzoek voldoen.

Vordering tot aanpassing van de Verzekeringsvoorwaarden, afkeuring gedrag Gevolmachtigde met betrekking tot het passeren van de schadecoach en de interne klachtafhandeling

- 4.6 De Commissie bespreekt hierna nog de overige vorderingen van Consument met betrekking tot de Verzekeringsvoorwaarden en het gedrag van Gevolmachtigde.
- 4.7 De Commissie kan de vordering tot aanpassing van de Verzekeringsvoorwaarden wat betreft de bepaling omtrent vergoeding van expertisekosten niet toewijzen. Die bevoegdheid ligt namelijk niet bij Gevolmachtigde maar bij de verzekeraar. Daarnaast missen de Verzekeringsvoorwaarden, zoals hiervoor is overwogen, toepassing op dit aspect waar zij in strijd komen met artikel 7:959 BW, zodat Consument geen belang meer heeft bij aanpassing van de bepaling. Voor zover Consument in het *algemeen* belang verlangt dat een verzekeraar zijn verzekeringsvoorwaarden aanpast, ligt dit buiten de bevoegdheid van de Commissie. De beslissing op een klacht door de Commissie is namelijk beperkt tot het *individuele* geval van Consument en niet gericht op de eventuele belangen van derden.
- 4.8 De Commissie overweegt met Consument dat Gevolmachtigde de door Consument ingeschakelde gemachtigde, Schadecoach, niet mocht passeren. De Commissie kan daaraan echter geen sanctie verbinden.
- 4.9 Ten slotte klaagt Consument over de wijze waarop vorm is gegeven aan de interne klachtafhandeling. De Commissie ziet niet dat dit in strijd komt met (ongeschreven) gedragsnormen. Daarbij komt dat Consument ingang heeft gevonden bij Kifid en daar zijn klachten heeft kunnen voorleggen.

Nevenvorderingen: expertisekosten, buitengerechtelijke kosten

- 4.10 Consument heeft een bedrag van € 1.016,40 aan expertisekosten geclaimd, dat door Gevolmachtigde niet is betwist. Dit bedrag wijst de Commissie daarom toe.
- 4.11 Consument heeft ook buitengerechtelijke kosten gevorderd.

Nu niet de vordering van Consument tot vergoeding van de laminaatschade maar die tot inschakeling van de contra-expert wordt toegewezen, dienen de buitengerechtelijke kosten aan de hand van de hoogte van het belang wat betreft de inschakeling van de contra-expert te worden bepaald. De Commissie ziet aanleiding om daarvoor als maatstaf de gevorderde expertisekosten van € 1.016,40 te nemen. Conform de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten van Kifid leidt dit op grond van het daarin genoemde Tarief I tot een bedrag van € 50,- dat de Commissie zal toewijzen. Daarnaast moet Gevolmachtigde, nu Consument in het gelijk wordt gesteld, ook de juridische kosten van Consument vergoeden volgens het liquidatietarief Kifid (kostenvergoeding voor rechtsbijstand) behorende bij artikel 38.11 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening Bemiddeling en (bindend) advies, versie 1 april 2017. De Commissie wijst op grond van Tarief I een bedrag van € 50,- toe. Dat is op basis van één procespunt voor de gehele schriftelijke fase.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde:

- conform artikel 2 van de Verzekeringsvoorwaarden een derde-arbiter dient te benoemen die bindend zal oordelen over de hoogte van de schade, met vergoeding van diens kosten.
- binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 1.066,40 aan kosten van de contra-expert vergoedt.
- aan Consument € 50,- op grond van het liquidatietarief en € 50,- conform de vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten vergoedt.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.