

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-654
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 december 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 12 augustus 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : verzekeringsvoorwaarden/schadestaat

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument doet een beroep op haar Inboedelverzekering bij Verzekeraar vanwege waterschade. Doordat er veel tijd zit tussen de schade en het oplossen van de oorzaak van de schade, kan Verzekeraar pas één jaar na het indienen van de schadeclaim de claim in behandeling nemen en schakelt een expert in voor de vaststelling van de schade. Consument schakelt daarop een Contra-expert in en de experts komen overeen dat de schade € 11.715,00 bedraagt. Consument maakt bezwaar want zij vordert € 40.000,00 en heeft nooit een akte van benoeming ondertekend waardoor de Contra-expert niet namens haar akkoord mocht gaan met een lager schadebedrag. De akte van taxatie tussen de experts is daarmee vernietigbaar en Consument heeft recht op een nieuw contra-expertise. De Commissie oordeelt dat de akte van taxatie vernietigbaar is en Verzekeraar de schade mag afwikkelen op basis van de eerste expertise, tenzij Consument feiten en omstandigheden aanvoert waaruit volgt het schadebedrag onjuist is. Het is dan aan Consument om een nieuwe contra-expertise te overleggen of andere stukken - bijvoorbeeld nota's of rekeningafschriften - waaruit volgt dat de schade hoger is. Nu Consument dit niet heeft gedaan, wijst de Commissie de vordering af.

I. De procedure

- I.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Consument; 4) de brief van Consument van 21 april 2020 en 5) de dupliek van Verzekeraar.
- I.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

- 1.3 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 20 november 2017 is waterschade aan de door Consument gehuurde woning en de inboedel van Consument ontstaan door een lekkage. Consument heeft deze schade gemeld bij haar tussenpersoon, [naam Tussenpersoon] (hierna: de 'Tussenpersoon'), en een beroep gedaan op haar inboedelverzekering (hierna: de 'Verzekering'). Op de verzekering zijn de voorwaarden PP 2400-03 van toepassing. De relevante bepalingen van de Voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.
- 2.2 Consument heeft het schadeangifteformulier van 5 december 2012 via de Tussenpersoon aan Verzekeraar gestuurd. Verzekeraar heeft de ontvangst ervan bij e-mail van 11 december 2017 aan de Tussenpersoon bevestigd en hem bericht dat aanvullende stukken nodig zijn voor de claimbehandeling: een offerte voor herstel van de schade, een lijst van beschadigde zaken en aankoopnota's en enkele foto's.
- 2.3 Een jaar later, op 25 oktober 2018, heeft tussenpersoon Verzekeraar telefonisch bericht dat de verhuurder van de woning van Consument de oorzaak van de schade had gerepareerd. Tussenpersoon heeft Verzekeraar verzocht om de claimbehandeling voort te zetten. Verzekeraar heeft dezelfde dag een e-mailbericht aan Tussenpersoon waarin hij aangeeft dat hij meer informatie over de beschadigde laminaatvloer en foto's van de schade nodig heeft.
- 2.4 Bij e-mail van 29 oktober 2018 bericht Tussenpersoon Verzekeraar als volgt:
- Naar aanleiding van uw mail d.d. 25 oktober 2018 deel ik u mede dat waterschade als volgt is ontstaan. (...) De woningbouwvereniging heeft pas recent de afvoer hersteld (...) Bijgaand doe ik u diverse foto's toekomen. (...) Uw collega, [naam], heeft gisteren [naam herstelbedrijf] ingeschakeld voor het herstellen van de vloer. Ik verzoek u vriendelijk voor de gevolgschade aan het plafond en de muren ook een herstelbedrijf in te schakelen.*
- 2.5 Verzekeraar is bij e-mail van 13 november 2018 akkoord gegaan met de offerte voor herstel van de laminaatvloer. Consument heeft daarna een aanvullende schadeopgaaf van € 8.000,00 ingediend. Verzekeraar heeft vervolgens aan expertisebedrijf [naam expertisebedrijf] opdracht gegeven om onderzoek te doen naar de totale schade. In dat kader heeft een expert (hierna: de 'Eerste expert') Consument op 10 januari 2019 bezocht. In februari 2019 heeft Consument een voorschot van € 2.000,00 voor de schade ontvangen.

- 2.6 Consument heeft de Eerste expert bericht niet akkoord te gaan met het voorlopig vastgestelde schadebedrag. Verzekeraar heeft Consument geïnformeerd over de mogelijkheid om een contra-expert in te schakelen. Consument heeft een contra-expert (hierna: de 'Contra-expert') ingeschakeld. De Eerste expert en de Contra-expert hebben op 4 maart 2019 een akkoord bereikt over de hoogte van het uit te keren schadebedrag. De Eerste expert heeft op 6 maart 2019 het volgende aan Verzekeraar gerapporteerd:

Schadeomvang

Wij constateerden waterschade/vochtinwerking en schimmelvorming aan het plafond en de wanden van de slaapkamer op de vierde etage, alsmede aan het plafond en de wanden van de woonkamer op de derde etage. In de slaapkamer aan de voorzijde van het pand is diverse inboedel nat geworden en beschadigd geraakt. Het betreft meubilair, kleding, audiovisuele- en computerapparatuur en de laminaatvloer. Op ons advies heeft verzekerde [bedrijf] ingeschakeld om inboedel te reinigen en uit te plaatsen, zodat verder herstel door verzekerde kon plaatsvinden.

Schadevaststelling

Wij hebben de schade als volgt begroot en vastgesteld:

Gecedeerde kosten

Transporten, reiniging en opslag, gecedeerd aan [bedrijf]

Niet gecedeerd

Inboedel, nieuwwaardeclausule

Verloren gegaan of blijvend beschadigd

Huisraad €9.665,00

Audiovisueel/computer €2.050,00

Totaal €11.715,00

Huurdersbelang, herstellkosten in eigen beheer €1.700,00

(...)

Voorschotverzoeken

U heeft verzekerde twee voorschotten verleend voor in totaal €3.000,00.

Opmerking

Verzekerde kon zich niet vinden in de schadevaststelling, zo deelde verzekerde ons telefonisch op 28 februari 2019 mee.

- 2.7 Op 12 maart 2019 laat Consument weten niet akkoord te zijn met de vaststelling van de schade en geeft aan dat zij de Contra-expert geen akkoord heeft gegeven om namens haar te tekenen. Verzekeraar heeft het bedrag van € 11.715,00 op 14 maart 2019 aan Consument overgemaakt. Verzekeraar heeft Consument bij brief van 18 april meegedeeld dat de Contra-expert Consument vertegenwoordigt en hij namens haar akkoord is gegaan met de akte van schadetaxatie, zodat het schadebedrag definitief is.

- 2.8 Consument heeft bij brief van 4 mei 2019 geantwoord dat zij nooit een akte van benoeming heeft ondertekend en zij de Contra-expert ook geen akkoord heeft gegeven voor het ondertekenen van de akte van schadetaxatie namens haar.
- 2.9 Bij brief van 18 juli 2019 heeft Verzekeraar erkend dat Consument geen akte van benoeming heeft ondertekend en dat de Contra-expert dus niet namens Consument de akte van taxatie mocht ondertekenen. Verzekeraar heeft Consument aangeboden om op zijn kosten een nieuwe contra-expert voor Consument in te schakelen. Omdat Consument geen expert kon vinden, hebben partijen besloten een expert van [naam expertisebedrijf] te laten langskomen om te kijken of een oplossing mogelijk is.
- 2.10 Op 11 oktober 2019 heeft de expert (hierna; de Tweede expert) Consument bezocht. Naar aanleiding van dit bezoek heeft de Tweede expert Verzekeraar als volgt bericht:

Verzekerde heeft destijds een claim ingediend van totaal €41.439,78. Dit terwijl mijn collega [naam Eerste expert] en [naam Contra-expert] uit zijn gekomen op €13.415,00 (+ €4.512,76 aan gecedeerde kosten [bedrijf]).

Ik heb verzekerde uitgelegd hoe mijn collega de schade heeft vastgesteld. Hij heeft hierbij rekening moeten houden met het feit dat veel van de geclaimde zaken voor zijn bezoek al waren afgevoerd. Tevens bleek verzekerde niet in het bezit te zijn van enige aankoopnota. Zowel de kwaliteit als de ouderdom van de geclaimde zaken konden hierdoor niet worden geverifieerd. Mijn collega is dus uitgegaan van gemiddelde waarden. Dit terwijl verzekerde erg hoge maximale waarden claimt. M.i. is de schade gezien de omstandigheden correct vastgesteld door ons.

Verzekerde had hier op zich ook wel begrip voor maar bleef bij haar standpunt dat het vastgestelde bedrag €13.415,00 veel te laag was.

Om uit de impasse te komen heb ik haar nog een voorstel gedaan om de schade vast te stellen op €17.000,00 (€13.415,00 + €3.585,00 extra/excl. de gecedeerde kosten). Dit stelde zij op prijs maar was nog niet voldoende. Zij claimde nog steeds € 30.000,00-€35.000,00. Ik heb aangegeven dat ik dit op geen enkel wijze kon onderbouwen/ rechtvaardigen richting NN. (...)

Wij zijn samen tot de conclusie gekomen dat het verschil helaas te groot was om te overbruggen.

- 2.11 Verzekeraar heeft nog aangeboden om het extra bedrag van € 3.585,00 te verhogen tot € 5.585,00. Consument is hiermee niet akkoord gegaan.

De klacht en vordering

- 2.12 Consument vindt dat Verzekeraar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door de schade niet volledig te vergoeden. Consument vordert een aanvullende uitkering tot € 40.000,00 voor de waterschade aan haar inboedel.

- 2.13 Omdat het lang heeft geduurd voordat de schadeoorzaak werd hersteld, zijn veel spullen door de inwerking van het water gaan rotten en beschimmeld geraakt. Op advies van de Tussenpersoon heeft Consument de spullen gefotografeerd en daarna weggegooid. Ondertussen waren de spullen ook al gezien door twee medewerkers van Verzekeraar. Verzekeraar heeft dus alle beschadigde spullen gezien en hij beschikt over foto's. Verzekeraar kan de schade dus vaststellen. Consument heeft niet van alle spullen de facturen omdat zij een groot deel ervan cadeau had gekregen. De facturen van andere spullen heeft Consument nog wel maar die zijn door het water beschadigd geraakt en onleesbaar geworden of liggen ergens in een box in de opslag. Consument heeft de Eerste expert uitgenodigd om deze box te komen bekijken.
- 2.14 Op advies van Verzekeraar heeft Consument met de Contra-expert een schadestaat opgesteld en is uitgekomen op een bedrag van € 40.000,00. Consument heeft met de Contra-expert afgesproken dat zij akkoord zou gaan met een bedrag van € 35.000,00. Uiteindelijk heeft de Contra-expert zonder akkoord van Consument ingestemd met een schadebedrag van € 11.715,00. Consument is hiermee dus niet akkoord en eist een aanvullende uitkering.
- 2.15 Ter onderbouwing van haar schade heeft Consument een overzicht van de kosten van de beschadigde zaken overgelegd (zie bijlage bij de uitspraak) en een overzicht van de gevolgschade:

Ad. 7 Financiële schade:

Gevolg schade door het niet snel genoeg handelen vanuit NN.

Vloer beneden:	2375,-
Vloer verwijderen:	350,-
Vloer leggen:	350,-
Plinten:	200,-
Verf:	450,-
Schilderen:	600,-
Vloer boven verwijderen:	500,-
Vloer boven leggen:	200,-
Vloer boven:	264,-
Plinten:	25,-
Smartgeld	750,-
Totaal:	6064,-

- 2.16 Consument heeft na deze schade nog een aantal maal beroep moeten doen op haar verzekering en daarbij is de afwikkeling van de schade wel snel en correct gebeurd en bovendien werd niet om nota's gevraagd. Consument vindt het raar dat het proces en de regels voor de latere schade anders was dan voor de eerste schade.

Bovendien vindt Consument het niet eerlijk dat zij nu de consequentie moet dragen voor de foute afwikkeling van de schade en krijgt ze het gevoel dat zwakkere worden benadeeld en constant moeten inleveren.

Het verweer

2.17 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

2.18 Bij de schadebehandeling is vanaf het begin aangegeven dat Consument foto's van de schade aan de spullen moest maken en de aankoopnota's van die spullen moest overleggen. Consument heeft geen aankoopnota's of rekeningafschriften die de aankoop van de spullen aantonen. Hierdoor is niets bekend over de kwaliteit en ouderdom van de geclaimde schade. Bovendien had Consument al een groot deel van de goederen afgevoerd. De Eerste expert is daarom uitgegaan van gemiddelde waarden.

2.19 Hoewel de akte van benoeming ontbreekt, volgt uit diverse e-mails dat de Contra-expert Consument wel vertegenwoordigde. Om Consument alsnog tegemoet te komen heeft Verzekeraar haar aangeboden om de schade op kosten van Verzekeraar opnieuw te laten vaststellen door een andere contra-expert. Omdat Consument geen contra-expert kon vinden, is aangeboden om een nieuwe expert van [naam expertisebedrijf] langs te sturen. In dat gesprek is toegelicht op welke wijze de schadebegroting tot stand is gekomen en Consument een aanvullende bedrag aangeboden. Dit is later nogmaals verhoogd, maar Consument is niet akkoord gegaan. Vanwege het grote verschil tussen het gevorderde en hetgeen de Eerste expert heeft berekend, heeft Verzekeraar geen aanleiding gezien om de hoogte van het bedrag te wijzigen.

2.20 Verzekeraar handhaaft zijn aanbod om aanvullend nog € 5.585,00 aan Consument te betalen bovenop het reeds uitgekeerde bedrag.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie moet beoordelen of Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht jegens Consument door de schade te laag vast te stellen en of Consument daarom recht heeft op een aanvullende uitkering. De Commissie beantwoordt deze vragen ontkennend en overweegt daartoe het volgende.

Vaststellen van de omvang van de schade volgens de voorwaarden

3.2 In artikel 2.3 e.v. van de Voorwaarden staan de afspraken tussen Consument en Verzekeraar over de vaststelling van het schadebedrag. Daarin staat onder meer dat de schade door een door Verzekeraar ingeschakelde deskundige wordt vastgesteld.

De deskundige beoordeelt vervolgens welke schade aan de spullen kan worden hersteld en welke schade niet meer kan worden hersteld. Als herstel mogelijk is, krijgt de verzekerde de kosten voor herstel uitgekeerd. Als de schade niet kan worden hersteld krijgt de verzekerde de dagwaarde: de waarde die de zaak heeft op een bepaald moment. Hierbij gaat een deskundige uit van de nieuwwaarde en vermindert die waarde vanwege ouderdom of slijtage. In de voorwaarden is in artikel 2.3.1 ook aangegeven dat zowel Verzekeraar als verzekerde een expert mogen aanwijzen voor de vaststelling van de omvang van de schade. Wanneer deze experts het niet eens worden, wordt een derde expert aangewezen. De derde expert bepaalt het definitieve schadebedrag.

Akte van schadetaxatie is vernietigbaar

- 3.3 Verzekeraar en Consument hebben beide een expert ingeschakeld om de hoogte van de schade vast te stellen. De experts zijn in onderling overleg tot een schadebedrag van € 11.175,00 gekomen en dit is vastgelegd in een akte van schadetaxatie. Een akte van schadetaxatie is een akte waarin de experts namens hun opdrachtgevers de hoogte van de schade vastleggen. De akte bevat een vaststellingsovereenkomst in de zin van artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW'). Partijen zijn in principe gebonden aan de afspraken die in een vaststellingsovereenkomst zijn neergelegd. Verzekeraar en Consument zijn dus in principe gebonden aan het door de experts vastgestelde schadebedrag van € 11.175,00.
- 3.4 Maar de akte van schadetaxatie is vernietigbaar als gebondenheid daaraan van een partij, in dit geval Consument, in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming van de overeenkomst in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Consument stelt dat de akte van schadetaxatie niet bindend is omdat het schadebedrag waarmee haar Contra-expert akkoord is gegaan veel lager is dan wat besproken is. Bovendien mocht haar Contra-expert de akte van schadetaxatie niet namens haar ondertekenen omdat een door haar ondertekende akte van benoeming ontbreekt. De akte van schadetaxatie moet worden vernietigd omdat de wijze van totstandkoming zodanige gebreken vertoont dat deze niet geldig, aldus Consument.
- 3.5 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument de akte van benoeming niet heeft ondertekend. Omdat de akte van benoeming ontbreekt was de Contra-expert niet bevoegd om de akte van schadetaxatie namens Consument te ondertekenen. Verder blijkt duidelijk dat de Contra-expert wist dat Consument een bedrag van € 40.000,00 verlangde en niet akkoord ging met € 11.175,00. Omdat de akte van benoeming ontbreekt en het de Contra-expert duidelijk was dat Consument niet akkoord zou gaan met een lager bedrag, is de akte van schadetaxatie op een zodanig gebrekkige wijze tot stand gekomen dat die moet worden vernietigd. Dit betekent dat de akte van taxatie nooit geldig is geweest en Consument ook niet gebonden is aan het schadebedrag van € 11.175,00 waarover de experts overeenstemming hadden bereikt.

- 3.6 Wel blijft het rapport van de Eerste expert die de schade heeft vastgesteld op € 11.175,00 geldig. Consument is het echter niet eens met de inhoud van de rapportage van de Eerste expert. Op grond van de voorwaarden heeft Consument wanneer zij het oneens is met de bevindingen van de Eerste expert, de mogelijkheid om een contra-expert in te schakelen. Uit het dossier volgt dat Verzekeraar, nadat bekend werd dat geen akte van benoeming is ondertekend, Consument heeft aangeboden om alsnog een nieuwe contra-expert in te schakelen om zo zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst na te komen. Consument heeft op haar beurt aangegeven contact te hebben gezocht met diverse experts, maar dat de benaderde experts vanwege het tijdsverloop geen expertise meer konden verrichten. De reden dat er zoveel tijd overheen is gegaan ligt in de risicosfeer van Consument. De schade kan immers pas in behandeling worden genomen nadat de oorzaak van de schade is hersteld. De verhuurder van de woning van Consument heeft de oorzaak pas veel later hersteld en de claimbehandeling is pas één jaar na de schadedatum opgepakt. Om Consument tegemoet te komen heeft Verzekeraar aangeboden om een expert van hetzelfde expertisebureau als van de Eerste expert langs te sturen. Die Tweede expert kon dan de woning van Consument bezoeken om de schade op te nemen, de lijst van beschadigde zaken van de Eerste expert met Consument nalopen en Consument de gelegenheid geven om aanvullende stukken te overleggen zoals aankoopnota's of bankafschriften die kunnen helpen bij het vaststellen van de waarde van de beschadigde spullen. Consument is hiermee akkoord gegaan, maar op de dag van het bezoek heeft Consument de Tweede expert geen toegang tot haar huis gegeven. Wel hebben Consument en de Tweede expert met elkaar gesproken. De Tweede expert heeft de schadeposten met Consument besproken en gekeken of hij op basis van de informatie van Consument tot een ander oordeel komt. Daar is geen sprake van geweest.
- 3.7 De behandeling van de schadeclaim door Verzekeraar verdient geen schoonheidsprijs, met name omdat hij niet heeft gecontroleerd of Consument de akte van benoeming had ondertekend. Dit heeft tot discussie tussen partijen en een vertraging van de schadeafwikkeling geleid. Verzekeraar heeft zijn fout hersteld door Consument alsnog een contra-expertise aan te bieden. Op deze wijze is Verzekeraar zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst nagekomen.

Consument heeft het door haar gevorderde schadebedrag onvoldoende onderbouwd

- 3.8 Nu de akte van taxatie vernietigbaar is, beroept Verzekeraar zich voor de vaststelling van de hoogte van het schadebedrag op de taxatie van de Eerste expert. Consument stelt hiertegenover dat zij recht heeft op een hogere uitkering. Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het dan aan Consument om bewijs te overleggen van haar stelling. Concreet dient Consument feiten en omstandigheden aan te dragen waaruit volgt dat sprake is van een hoger schadebedrag. Consument is hier niet in geslaagd.

Consument heeft geen contra-expertise overgelegd die haar stelling – dat sprake is van een schadebedrag hoger dan € 11.175,00 – onderbouwt. Ook heeft Consument nagelaten om facturen van de beschadigde spullen over te leggen. Consument heeft aangegeven dat zij voor een groot deel van de spullen geen bonnen heeft omdat dit cadeaus zijn of dat de bonnen door het water zijn aangetast en daardoor onleesbaar zijn. Voor het deel waarvan zij wel bonnen heeft, maar deze niet heeft overgelegd, heeft Consument verklaart dat deze wellicht in de opslag liggen en dat Verzekeraar deze kan komen uitzoeken. Hoewel de Commissie begrijpt dat dit vervelend is voor Consument, kunnen deze omstandigheden niet voor rekening komen van Verzekeraar. Zij liggen in de risicosfeer van Consument. Bovendien had Consument de aankoop van de spullen wellicht ook op een andere manier kunnen aantonen, bijvoorbeeld door het overleggen van bankafschriften. Dit heeft Consument ook niet gedaan. De stelling van Consument dat zij in een opslag nog dozen met bonnen heeft staan en de expert deze dozen mag doorzoeken, brengt de Commissie niet tot een ander oordeel. Het is aan Consument om aan haar stellingen met bewijs te onderbouwen en dat zij deze nota's dus in de procedure bij Kifid had moeten overleggen. Het is niet aan Verzekeraar om die bewijzen te zoeken.

- 3.9 Tot slot geeft Consument aan dat zij een groot deel van de spullen op aanwijzing van een medewerker van Verzekeraar heeft weggedaan. In het dossier treft de Commissie geen stukken aan waaruit blijkt dat Verzekeraar of de door Verzekeraar ingeschakelde Eerste expert hiervoor toestemming heeft gegeven. In haar klachtbrief stelt Consument juist dat: *'[i]k moest spullen die niet meer te gebruiken waren bij grofvuil leggen. Op advies van [Tussenpersoon Consument] heb ik dit gedaan nadat ik foto's van de spullen heb gemaakt'*. Blijkbaar heeft de Tussenpersoon van Consument dit gezegd en het handelen van de Tussenpersoon wordt niet aan Verzekeraar toegerekend. Consument heeft op geen enkele andere wijze aannemelijk gemaakt dat de Eerste expert of Verzekeraar haar heeft opgedragen de spullen weg te gooien. Bovendien is met de Eerste expert een uitvoerige lijst opgesteld van beschadigde spullen. Consument heeft niet aangegeven welke spullen nog ontbreken. Omdat onduidelijk is welke spullen niet bij de schadevaststelling zijn betrokken en wat de waarde van deze spullen zijn, komt de Commissie tot het oordeel dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de door haar geleden schade hoger is dan door is uitgekeerd.

Conclusie

- 3.10 De conclusie is dat de akte van schadetaxatie niet geldt waardoor alleen de rapportage van de Eerste expert stand houdt waarin het schadebedrag van € 11.175,00 staat.

Omdat Consument geen eigen expertise of andere stukken in de procedure heeft overgelegd waaruit de Commissie kan concluderen dat de daadwerkelijk door Consument geleden schade hoger is, is Verzekeraar niet tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de voorwaarden door bij de vaststelling van de omvang van de schade uit te gaan van de rapportage van de Eerste expert en de gelijklopende conclusie van de Tweede expert.

3.11 De Commissie gaat er vanuit dat Verzekeraar - zoals hij heeft aangegeven bij dupliek -zijn aanbod gestand doet houden en Consument een aanvullend bedrag van € 5.858,00 uitkeert.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage -

Verzekeringsvoorwaarden

Inboedelverzekering All-in PP I 100-03

Artikel 2.3 Vaststelling schadeomvang

Wij stellen de omvang van de schade als volgt vast.

2.3.1 Expertise

We laten de omvang van de schade vaststellen door een deskundige die wij zelf aanstellen. Deze deskundige kan zijn:

- a. een (herstel)bedrijf dat de schade herstelt en op basis daarvan de kosten berekent;
- b. een expert die uitsluitend de hoogte van het schadebedrag vaststelt.

Als wij met u afspreken om de omvang van de schade door twee experts te laten vaststellen, wijzen we ieder een expert aan. Deze experts of hun werkgevers moeten de Gedragscode Expertiseorganisaties naleven. Als deze experts het niet eens worden over de omvang van de schade, benoemen zij samen een derde expert. Deze bepaalt het definitieve schadebedrag. Dat ligt tussen de bedragen in die de twee experts hebben vastgesteld.

2.3.2 Vaststelling schade aan inboedel

We stellen de omvang van uw schade vast op basis van herstel, nieuwwaarde, dagwaarde of antiquiteits- of zeldzaamheidswaarde. Hieronder leest u wat dat inhoudt.

2.3.2.1 Herstel / nieuwwaarde

- a. Stellen we het schadebedrag vast op basis van herstel van uw beschadigde eigendommen? Dan gaan we uit van het bedrag dat dit herstel kost. Daar trekken we een bedrag van af voor nog bruikbare restanten. Is er na het herstel nog sprake van een waardevermindering? Dan verhogen we het schadebedrag met het bedrag van die waardevermindering.
- b. Stellen we het schadebedrag vast op basis van de nieuwwaarde van uw beschadigde eigendommen? Dan berekenen we dit bedrag op basis van het

verschil tussen de nieuwwaarde direct voor en direct na de gebeurtenis.

c. Is een schadevergoeding op basis van herstel hoger dan een schadevergoeding op basis van nieuwwaarde? Dan kiezen we voor een schadevergoeding op basis van nieuwwaarde.

d. We stellen de schade alleen vast op basis van herstel of nieuwwaarde, als we niet uitgaan van de dagwaarde, antiquiteits- of zeldzaamheidswaarde.

2.3.2.2 Dagwaarde

Stellen we het schadebedrag vast op basis van de dagwaarde van uw verzekerde eigendommen? Dan berekenen we dit bedrag op basis van het verschil tussen de dagwaarde direct voor en direct na de gebeurtenis. Dat doen we als we niet uitgaan van de antiquiteits- of zeldzaamheidswaarde én er sprake is van een van de volgende omstandigheden:

a. Op uw polis staat dat uw verzekering uitgaat van de dagwaarde.

b. Het gaat om zaken van 10 jaar en ouder.

c. Het gaat om zaken die niet meer worden gebruikt voor het doel waarvoor zij bestemd waren.

d. Het gaat om bromfietsen, caravans, aanhangwagens, vaartuigen of andere motorrijtuigen dan bromfietsen (als die zijn meeverzekerd). Of om de onderdelen en accessoires die hierbij horen.

e. Het gaat om zaken van anderen.

f. Het gaat om zaken die u voor uw eigen bedrijf gebruikt. Dit bedrag is dan exclusief btw



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Schadestaat

TV Samsung	1 jr	1500	€ 1.500,00	250	€ 250,00	reconditionering
TV philips	6	500	€ 100,00	100	€ 100,00	
Stereo installatie						
Cassette deck	6	500		10		
platenspeler	6	400		40		
vhs recorder	6	200		20		
Blue ray	4	300		100		
speakers denon	3	500		200		reconditionering
Md recorder	6	500		50		
videocamera kleine	10	1600		20		
foto toestel D80	8	900		135		
Foto toestel D610	3	1499		250		reconditionering
ionisatie apparaat 2x	5	760		250		reconditionering
richt microfoon	5	300		30		
imac 27 inch	5	3200		250		reconditionering
Windows computer	2	3000		250		reconditionering
scherm windows pc	8	260		25		
macbook air	5	1200		300		(functioneert nog niet goed, aldus VZ)
TV ontvanger	2	280		120		
totaal		17399	€ 12.000,00	2050	€ 2.050,00	
naslag boeken en tijdschriften						
platen [15]	40 jr oud	450	€ 450,00	150	€ 150,00	15 x 10,-
HD						
Huiskamaer						
schilderen				623,24		offerte [REDACTED]
banken reinigen [REDACTED]	7 cessie					
tafel	2l	150		100		
schilder en schoonmaak materiaal			€ 797,74	797,74	€ 797,74	
eigen beheer herstel			€ 3.811,74	1500	€ 1.800,00	1500 arbeid plus 300 reiskosten met hulptroepen
dozen			€ 100,00	100	€ 100,00	
EINDCLAIM			€ 41.439,78		€ 13.415,00	waarvan huurdersbelang € 1.700,-
			TOTAAL CLAIM		TOTAAL SCHADE	

	aantal uren	per uur
december 2017- september 2018	20 € 300,00	15
oktober + november	32 € 480,00	15
18-nov-18	8 € 120,00	15
	8 € 120,00	15
	€ 30,00	
9-dec-18	8 € 120,00	15
	8 € 120,00	15
	€ 30,00	
18-dec-18	5 € 75,00	15
	8 € 120,00	15
	€ 30,00	
6 januari 2019	8 € 120,00	15
	12 € 180,00	15
	4 € 60,00	15
	€ 30,00	
	€ 15,00	
7 januari 2019	5 € 75,00	15
8 januari 2019	5 € 75,00	15
9 januari 2019	4 € 60,00	15
10 januari 2019	8 € 120,00	15
	5 € 75,00	15
	13-jan-19	2 € 30,00
	16-jan-19	4 € 60,00
	19-jan-19	5 € 75,00
	20-1-2019	6 € 90,00
		6 € 90,00
	11 € 165,00	15
	€ 30,00	
	€ 15,00	
	21-1-2019	1 € 15,00
	2-feb-19	8 120



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

10-feb-19		8 120	15
		30	
		5 75	15
		30	
		5 75	15
		15	
11-feb-19		4 60	15
12-feb-19		6 90	15
14-feb-19		4 60	15
15-feb-19		2,5 37,5	15
15-feb-19		2,5 37,5	15
15-feb-19		25	
totaal aan hulpverlening		228 € 3.700,00	
		(claim!!!)	