

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1104 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Univé Noord-Nederland Verzekeraar N.V., gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 30 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Consument klaagt over de hoogte van de uitkering onder de Woonverzekering, voor schade door brand aan een onbewoonde woning. De Commissie is van oordeel dat de door Verzekeraar jegens Consument in acht te nemen zorgplicht niet zover strekt dat Verzekeraar Consument erop had moeten wijzen dat bij eventuele schade Verzekeraar de schade zal uitkeren op basis van de verkoopwaarde. De door de in de ‘akte van experts’ benoemde twee experts bereikte overeenstemming over het schadebedrag is bindend. Dat Consument zich niet kan vinden in de hoogte van het vastgestelde schadebedrag maakt dit niet anders. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 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 door Consument ingediende klachtformulier; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek en de aanvulling daarop namens Consument en 4) de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 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. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar voor een woning een Woonverzekering (verder te noemen ‘de Verzekering’) via een tussenpersoon afgesloten.

Op de Verzekering zijn de ‘Voorwaarden Univé Woonverzekering’ (verder te noemen ‘de Voorwaarden’) van toepassing. De bepalingen uit de Voorwaarden zijn – voor zover relevant – in de bijlagen opgenomen. Op 22 oktober 2016 is de woning volledig afgebrand. Consument heeft een beroep op de Verzekering gedaan.

- 2.2 Verzekeraar heeft Consument tijdens een gesprek op kantoor van 8 november 2016 verteld dat Verzekeraar bij het vaststellen van de vergoeding conform artikel 13.3 van de Voorwaarden uitgaat van de verkoopwaarde van de woning omdat de woning ten tijde van de brand niet werd bewoond. Consument heeft na het gesprek met Verzekeraar Makelaarskantoor [naam makelaarskantoor] (verder te noemen ‘[naam makelaarskantoor]’) ingeschakeld voor het vaststellen van de verkoopwaarde van de woning. [naam makelaarskantoor] heeft de verkoopwaarde vastgesteld op € 68.100,00. Verzekeraar heeft deze vaststelling niet erkend. In opdracht van Verzekeraar heeft [naam expert] (verder te noemen ‘de Expert’) de schade vastgesteld. Consument heeft daarna een contra-expert ingeschakeld, [naam contra-expert] (verder te noemen ‘de Contra-Expert’). De benoeming van de experts is vastgesteld in de ‘Akte benoeming van experts’ (verder te noemen ‘de Akte’) van 14 februari 2017. Consument heeft de Akte op 16 februari 2017 ondertekend. In de Akte is onder meer bepaald:

“(...) Als uitsluitend bewijs van de grootte van de schade overeenkomstig de in de polis vermelde waardegrondslagen zal gelden een taxatie gemaakt door ondergetekende experts, van wie verzekerde en verzekeraars er ieder één hebben benoemd en die als blijk van aanvaarding van hun benoeming deze akte mede ondertekenen. (...)”

- 2.3 De Expert en Contra-expert zijn op 22 juni 2017 tot overeenstemming gekomen. Daarbij zijn onder meer de volgende vergoedingen vastgesteld:

- opruimingskosten ad € 10.406,00;
- verkoopwaarde woning ad € 15.000,00.

- 2.4 Consument is niet akkoord gegaan met de vastgestelde vergoeding van de verkoopwaarde van de woning en heeft hierover met Verzekeraar verschillende keren gecorrespondeerd. Verzekeraar heeft per brief van 13 december 2019 aangegeven een bedrag van € 15.000,00, de verkoopwaarde van de woning, uit te keren. Ook is Verzekeraar bereid de opruimingskosten van € 10.406,00 en de kosten van de Contra-Expert van € 1.750,50 uit te keren, mits Consument de facturen hiervan opstuurt naar Verzekeraar.

- 2.5 De op het polisblad genoemde verzekerde som van de woning bleek achteraf veel hoger te liggen dan de daadwerkelijke herbouwwaarde.

In dit kader heeft Verzekeraar op 2 januari 2020 een deel van de betaalde premie, te weten een bedrag van € 1.995,00, terugbetaald aan Consument, alsook de € 15.000,00 voor de schade aan de woning.

- 2.6 Consument is het niet eens met de hoogte van de vastgestelde vergoeding van de schade aan de woning.

De klacht en vordering van Consument

- 2.7 Consument vordert een aanvullende uitkering van Verzekeraar, zijnde een bedrag van € 278.025,00. Dit bedrag bestaat uit de herbouwwaarde van de woning minus de betaalde schade-uitkering en gedane premierestitutie. In het geval de Commissie uitgaat van de verkoopwaarde van de woning moet de door [naam makelaarskantoor] vastgestelde waarde van € 68.100,00 uitgekeerd worden. Tevens vordert Consument wettelijke rente over voornoemde bedragen vanaf 22 oktober 2016.
- 2.8 Consument heeft aangevoerd dat het voor Verzekeraar bij de aanvraag van de Verzekering duidelijk was dat de woning niet permanent bewoond werd. Verzekeraar had Consument er eerder op moeten wijzen dat om deze reden een eventuele schade uitgekeerd zou worden op basis van de verkoopwaarde. Omdat dit niet is gebeurd heeft Verzekeraar zijn zorgplicht geschonden. Dat Verzekeraar de te veel betaalde premie heeft terugbetaald omdat de verzekerde som achteraf te hoog is vastgesteld, bevestigt dat Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden. Consument is daarnaast niet verplicht zich te houden aan de door de experts vastgestelde vergoeding omdat de experts de verstrekte opdracht niet hebben uitgevoerd. De experts hebben een deal gesloten waar Consument niet mee akkoord is gegaan. Verzekeraar moet de schade vergoeden op basis van de herbouwwaarde.

Het verweer van Verzekeraar

- 2.9 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden door Consument er niet op te wijzen dat bij eventuele schade uitgekeerd wordt op basis van de verkoopwaarde indien de woning onbewoond is. Daarnaast moet de Commissie de vraag beantwoorden of Verzekeraar gehouden is een hogere schade-uitkering te doen dat de schade zoals die door de Expert van Verzekeraar en de door Consument ingeschakelde Contra-Expert gezamenlijk is vastgesteld. Voor de beantwoording van deze vragen is het volgende van belang.

Zorgplicht Verzekeraar

- 3.2 Consument heeft de Verzekering via een tussenpersoon afgesloten. In het aanvraagformulier van de Verzekering heeft Consument aangegeven dat de woning leeg stond en dat Consument niet in de woning woont. Verzekeraar is dan ook bij aanvang van de Verzekering van dit gegeven op de hoogte geweest. De door Verzekeraar jegens Consument in acht te nemen zorgplicht strekt echter niet zover dat Verzekeraar Consument erop had moeten wijzen dat bij eventuele schade Verzekeraar de schade zal uitkeren op basis van de verkoopwaarde indien de woning onbewoond is, te meer nu Consument de Verzekering heeft afgesloten via een tussenpersoon. Verzekeraar heeft daarnaast erkend dat de waarde van de woning bij het aangaan van de Verzekering te hoog is vastgesteld en dat dit een fout is geweest van Verzekeraar. Verzekeraar heeft deze fout hersteld door een deel van de premie te restitueren. Gezien het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar zijn zorgplicht niet heeft geschonden.

Vaststelling van de schade

- 3.3 Consument heeft de Akte ondertekend waarbij zowel de Expert van Verzekeraar als de Contra-Expert van Consument benoemd worden. In de Akte is opgenomen dat als uitsluitend bewijs van de grootte van de schade zal gelden een taxatie gemaakt door genoemde experts. Dit is een vaststellingsovereenkomst in de zin van art. 7:900 Burgerlijk Wetboek (BW). Zie ook GC Kifid nummers 2020-506 en 2019-074. Uit de e-mail van 22 juni 2017 blijkt dat de verkoopwaarde van de woning is vastgesteld op € 15.000,00 en dat de experts hierover onderling overeenstemming hebben bereikt. Aangezien de experts overeenstemming hebben bereikt over de omvang van de schade aan de woning, was het niet nodig een arbiter in te schakelen. Arbitrage is immers alleen aan de orde indien de Expert en Contra-expert verschillend oordelen over de omvang van de schade. De schade aan de woning is derhalve bindend vastgesteld op € 15.000,00. Dat Consument het met de vastgestelde schade achteraf oneens is, maakt daarom in beginsel niet uit. Zijn instemming of het gebrek daaraan, is vervangen door de instemming van de experts. Zie ook GC Kifid nummer 2017-845.
- 3.4 De klacht van Consument komt er in wezen op neer dat hij vernietiging van de vaststellings-overeenkomst wenst, voor zover het de vaststellen van de verkoopwaarde van de woning betreft. Artikel 7:904 BW biedt de mogelijkheid tot vernietiging, als gebondenheid van Consument aan de vaststellingsovereenkomst in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Commissie is van oordeel dat in dit geval geen sprake is van een onregelmatigheid in de zin van artikel 7:904 BW. Consument heeft zelf de Contra-Expert ingeschakeld die conform het bepaalde in de Akte met de Expert die door Verzekeraar was benoemd overeenstemming heeft bereikt over de omvang van de schade. Met deze Akte is Consument akkoord gegaan.

Dat sprake zou zijn van een deal tussen de Contra-Expert van Consument en de Expert van Verzekeraar is naar het oordeel van de Commissie niet komen vast te staan. De Commissie ziet gezien het voorgaande geen reden om uit te gaan van de door [naam makelaarskantoor] vastgestelde verkoopwaarde van € 68.100,00.

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 - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

10. Hoe bepalen we het bedrag van de schade?

10.1 Het bedrag van de schade is het verschil in waarde

Wat was uw eigendom waard vlak voor de schade? En wat is uw eigendom waard net na de schade? Het verschil hiertussen is het bedrag van de schade.

10.2 U kunt kiezen uit twee manieren om het bedrag te bepalen

1. U en wij bepalen samen het bedrag van de schade. Eventueel kunnen we een expert laten bepalen hoeveel schade u heeft.

2. Als u twijfelt aan het schadebedrag, kunt u zelf ook een expert inschakelen (contra-expert). Dit meldt u dan vooraf aan ons. Want dan schakelen de beide experts ook nog een derde expert in. We noemen deze expert de arbiter. Zijn onze en uw expert het niet met elkaar eens? Dan bepaalt de derde expert het bedrag van de schade. Dit bedrag ligt tussen het bedrag dat onze expert noemt en het bedrag dat uw expert noemt. Het bedrag dat de derde expert vaststelt, is bindend. Dat gebruiken we om de vergoeding te berekenen.

3. U en wij mogen vragen om het bedrag van de schade opnieuw te bepalen. Dit recht bestaat er als er een tel- of rekenfout in het rapport staat.

(...)

13. Welke vergoeding krijgt u bij gedekte schade aan uw woning?

(...)

13.3 In sommige situaties: de verkoopwaarde

U krijgt in de volgende situaties de verkoopwaarde als vergoeding:

(...)

d. De woning stond leeg toen de schade ontstond. Dit geldt ook als een zelfstandig deel van de woning leeg stond.

e. De woning werd langer dan 2 maanden niet gebruikt toen de schade ontstond. Dit geldt ook als een zelfstandig deel van de woning niet werd gebruikt.