

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0617 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 6 juli 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering, omdat in zijn woning is ingebroken. Door de verzekeraar wordt een deel van de schade aan de consument vergoed, omdat volgens de door de verzekeraar ingeschakelde expert sprake is van onderverzekering. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar uit mocht gaan van de juistheid van de bevindingen van de expert. Om die reden hoeft de verzekeraar het resterende schadebedrag niet alsnog aan de consument uit te keren. Voor zover de consument erover geklaagd heeft dat de verzekeraar hem actief had moeten wijzen op de onderverzekering, is de commissie van oordeel dat dit de verzekeraar niet verweten kan worden. De verzekering is namelijk gesloten door tussenkomst van een tussenpersoon. Vordering afgewezen. Klacht ongegrond.

I. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de 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 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering nadat in zijn woning is ingebroken.
- 2.2 Naar aanleiding van de schademelding heeft de verzekeraar een expert ingeschakeld om de toedracht te onderzoeken en de inboedelschade vast te stellen. De expert heeft de consument op 9 maart 2020 bezocht.
- 2.3 Op 10 april 2020 heeft de expert per e-mail een concept schadeopstelling naar de consument gestuurd. In deze mail schrijft de expert dat hij tijdens zijn bezoek met de consument heeft besproken dat hij heeft vastgesteld dat de verzekerde som voor de inboedel onvoldoende is en minimaal € 110.000,- zou moeten zijn.
- 2.4 In antwoord op deze e-mail heeft de consument laten weten dat hij akkoord is met het voorstel, maar dat hij nog wel wil opmerken dat de waardebepaling van zijn Nike sneakers naar zijn idee aan de lage kant is. De schoenen waren namelijk splinternieuw en de paradepaardjes van zijn collectie.
- 2.5 Hierop heeft de expert gereageerd door te zeggen dat hij € 575,- aan het schadebedrag zal toevoegen. Vervolgens is op 20 april 2020 het definitieve expertiserapport tot stand gekomen.
- 2.6 In zijn expertiserapport heeft de expert de schade aan de inboedel vastgesteld op een bedrag van € 13.889,95. Verder komt de expert in zijn rapport -voor zover relevant- tot de volgende conclusie:

‘De verzekerde som ad € 52.400,00 ten aanzien van de inboedel was niet toereikend en diende ten tijde van het evenement minstens € 110.000,00 te bedragen.

Wij merken op dat verzekerde een aanmerkelijke verzameling, volgens opgave circa 200 paar, sneakers van het merk Nike heeft. Slechts een klein deel draagt verzekerde. Het overgrote deel is uitsluitend als verzameling.

Ook betreft de garderobe van verzekerde hoofdzakelijk duurdere merkartikelen.

Wij bespraken de verzekerde som uitvoerig met verzekerde en wezen hem op de mogelijke consequenties van de onderverzekering.’

- 2.7 Op verzoek van de verzekeraar heeft de consument vervolgens de inboedelwaardemeter van de verzekeraar ingevuld. De geschatte waarde die hierop door de consument vermeld is, is € 54.080,-.
- 2.8 Uit het polisblad van de verzekering volgt dat de inboedel is verzekerd tot een bedrag van € 52.400,- en dat er geen garantie tegen onderverzekering is. De verzekeraar heeft op basis hiervan en in combinatie met de verzekeringsvoorwaarden een schadebedrag van € 8.333,97 aan de consument uitgekeerd. Dit bedrag is als volgt tot stand gekomen:

De inboedel is verzekerd tot een bedrag van € 52.400,-. Volgens de expert zou de verzekerde waarde van de inboedel ten tijde van de inbraak ongeveer € 110.000,- moeten zijn. Uit de verzekeringsvoorwaarden volgt dat 25% overdekking op de polis van toepassing is, zodat de verzekerde som ten tijde van de inbraak € 65.500,- bedraagt (€ 52.400,- + 25%).

Berekening: € 65.500,- / € 110.000,- = 0,60.
€ 13.899,95 x 0,60 = € 8.333,97.

- 2.9 De consument is het hier niet mee eens en wil een contra-expert inschakelen. Hierin gaat de verzekeraar niet mee, omdat tussen partijen geen verschil van mening bestaat over de hoogte van de schade, maar over de toepasselijkheid van de regeling omtrent onderverzekering.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument wil dat de verzekeraar zijn overige schade van € 5.566,- vergoedt inclusief de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 27 november 2020. Ook wil hij gecompenseerd worden voor de door hem gemaakte kosten voor juridische bijstand. Ter onderbouwing van zijn standpunt heeft hij het volgende aangevoerd.
- 2.11 Er is geen sprake van onderverzekering. De verzekerde waarde is toereikend om de volledige schade te vergoeden. Dit volgt ook uit de door de consument ingevulde inboedelwaardemeter.
- 2.12 De bevindingen van de expert dat de consument circa 200 paar dure Nike sneakers en veel merkkleding in zijn bezit heeft, is niet juist. De consument heeft weliswaar meerdere paren sneakers van het merk Nike, maar dit zijn er geen 200. Daar komt bij dat het overgrote deel niet nieuw is gekocht. Slechts een tiental paren is enigszins bijzonder. De kleding van de consument is helemaal niet door de expert bekeken. Overigens ligt de kleding van de consument opgevouwen en opgestapeld in de kast, waardoor niet op afstand door de expert kan zijn gezien dat dit allemaal merkkleding is.

- 2.13 De schatting van de expert mag niet gebruikt worden ter beoordeling van de schade, omdat de expert de consument heeft misleid tijdens het huisbezoek. Het bezoek was nodig om de schade vast te stellen en niet om een schatting te maken van de totale waarde van de inboedel.
- 2.14 Het lag op de weg van de verzekeraar om te voorkomen dat de verzekering niet meer passend zou zijn. De verzekeraar had dit kunnen voorkomen door de consument beter voor te lichten over het begrip ‘onderverzekering’ en hem periodiek (jaarlijks) te wijzen op dit risico en hoe dit risico vermeden kon worden. Uit de verzekeringsvoorwaarden volgt ook dat het op de weg van de verzekeraar ligt om dit te doen.

Het verweer

- 2.15 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet de volgende twee hoofdvragen beantwoorden: 1) of de verzekeraar alsnog het resterende schadebedrag van € 5.566,- aan de consument moet vergoeden en 2) of het op de weg van de verzekeraar ligt de consument actief te informeren over de mogelijke onderverzekering op zijn polis.

Wat staat er in de verzekeringsvoorwaarden?

- 3.2 Voor het beantwoorden van de vraag of de verzekeraar de schade alsnog aan de consument moet uitkeren, zal de commissie allereerst kijken naar wat hierover in de verzekeringsvoorwaarden staat. Uitgangspunt is namelijk wat tussen partijen overeen is gekomen. Dit uit zich in de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden in combinatie met het polisblad.
- 3.3 Op het polisblad van de verzekering staat dat de voorwaarden Polismantel 22 I van toepassing zijn en dat het verzekerde bedrag voor inboedel € 52.400,- is. Op het polisblad staat niet dat er garantie is tegen onderverzekering. Wanneer er wel sprake is van garantie tegen onderverzekering, dan zou dit volgens artikel 4.5 van de voorwaarden op het polisblad moeten staan. De commissie stelt dus vast dat er geen sprake is van garantie tegen onderverzekering.
- 3.4 Omdat er geen garantie tegen onderverzekering is moet bij het bepalen van de hoogte van de schade-uitkering worden uitgegaan van het verzekerd bedrag zoals op het polisblad is vermeld, namelijk € 52.400,-.

Mocht de verzekeraar uitgaan van het expertiserapport?

- 3.5 Door de expert is vastgesteld dat sprake is van onderverzekering. Om de volledige schade te dekken had het verzekerd bedrag van € 52.400,- minimaal € 110.000,- moeten zijn ten tijde van de diefstal. Bij het vaststellen van het uit te keren schadebedrag is de verzekeraar uitgegaan van deze bevindingen van de expert. De consument is het hier niet mee eens en heeft zich op het standpunt gesteld dat het verzekerd bedrag van € 52.400,- wel de waarde van zijn inboedel vertegenwoordigt.
- 3.6 Ten aanzien van het expertiserapport stelt de commissie voorop dat de verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de door hem ingeschakelde expert, tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is.¹
- 3.7 De commissie gaat uit van de juistheid van het rapport van de expert en wel om de volgende redenen. Na zijn bezoek aan de woning van de consument heeft de expert een overzicht gemaakt van de waarde van de weggenomen goederen. Dit overzicht heeft hij aan de consument voorgelegd en de consument is hiermee - behoudens een kleine wijziging - akkoord gegaan. Naast het inventariseren van de weggenomen spullen, heeft de expert ook gekeken naar de inboedel die nog wel in de woning aanwezig was. Dit heeft tot de conclusie geleid dat de verzekerde som niet toereikend is. Anders dan de stelling van de consument dat de expert de waarde van zijn Nike sneakers en kleding niet juist heeft kunnen inschatten, heeft de consument geen tegenbewijs geleverd door bijvoorbeeld een contra-expertise te laten verrichten. Ten aanzien van dit punt merkt de commissie nog op dat de verzekeringsvoorwaarden alleen voorzien in een recht op contra-expertise als er tussen partijen discussie bestaat over de hoogte van de vastgestelde schade. Dat is in deze zaak niet aan de orde. Waardoor het in dezen op de weg van de consument lag om zelf een contra-expert in te schakelen. De door de consument ingevulde inboedelwaardemeter kan niet als zodanig gelden, omdat dit een eenzijdig en door de consument zelf ingevuld document is.
- 3.8 De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de consument zijn stelling dat de inhoud van het expertiserapport onjuist is en dat het rapport niet ter onderbouwing van de schade mag dienen onvoldoende heeft onderbouwd met objectief bewijs.
- 3.9 De stelling van de consument dat de expert hem heeft misleid tijdens het huisbezoek, kan hem evenmin baten. In de stukken ziet de commissie geen aanknopingspunten voor deze stelling. Daar komt bij dat het de expert is toegestaan in zijn rapport te rapporteren over dat wat hij heeft gezien in de woning.

¹ Vergelijk Hoge Raad van 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158.

Moet de verzekeraar de resterende schade aan de consument vergoeden?

3.10 De verzekeraar mocht dus uitgaan van de bevindingen van de expert dat sprake is van onderverzekering. In artikel 4.5 van de voorwaarden staat beschreven op welke wijze de schade berekend wordt als sprake is van onderverzekering. Nu deze wijze van berekenen van de schade niet door de consument is betwist, en de commissie van oordeel is dat sprake is van onderverzekering, gaat de commissie uit van de juistheid van de gekozen methodiek voor het berekenen van het schadebedrag. Wel stelt de commissie vast dat er in die berekening ($\text{€ } 13.899,95 \times 0,60 = \text{€ } 8.333,97$) een fout is geslopen. De juiste uitkomst van de berekening moet zijn $\text{€ } 8.339,97$. Dit betekent dat de consument op basis van de gehanteerde berekeningsmethode nog recht heeft op een aanvullende $\text{€ } 6,-$ schadevergoeding.

Had de verzekeraar de consument moeten wijzen op de onderverzekering?

3.11 Ook heeft de consument zich op het standpunt gesteld dat de verzekeraar hem actief had moeten wijzen op de onderverzekering. Ten aanzien van dit verwijt overweegt de commissie als volgt.

3.12 Uit de stukken in het dossier volgt dat bij het sluiten van de verzekering een tussenpersoon betrokken is geweest. In de verhouding tussen partijen is de tussenpersoon geen hulp-persoon van de verzekeraar. De tussenpersoon is een zelfstandige en onafhankelijke (rechts)persoon met een eigen, van de verzekeraar gescheiden, verantwoordelijkheid jegens de consument voor de advisering en bemiddeling bij de totstandkoming van een verzekering en het (periodiek) onderhoud daarvan. Het is dan ook aan de tussenpersoon om te beoordelen of er in de gegeven omstandigheden sprake is van onderverzekering. Op hem rust de zorgplicht om ervoor te zorgen dat de dekking die wordt gekozen voldoende is.

3.13 Voor zover de consument erover klaagt dat niet tussentijds (jaarlijks) is beoordeeld of de verzekering nog passend is, geldt - los van de haalbaarheid van dit verwijt - eveneens dat dit de verzekeraar niet tegengeworpen kan worden. Dat uit de verzekeringsvoorwaarden zou volgen dat dit wel een verantwoordelijkheid van de verzekeraar is, is de commissie niet gebleken.

Moet de verzekeraar de kosten van juridische bijstand aan de consument vergoeden?

3.14 Ten aanzien van de vordering van de consument om de door hem gemaakt juridische kosten van de verzekeraar vergoed te krijgen, merkt de commissie allereerst op dat deze kosten op geen enkele wijze door de consument zijn gespecificeerd en onderbouwd. Los daarvan, heeft de commissie reeds vastgesteld dat de verzekeraar juist heeft gehandeld, zodat de verzekeraar niet gehouden kan worden de kosten van juridische bijstand aan de consument te vergoeden.

Conclusie

3.15 De slotsom van deze zaak is dat de consument nog recht heeft op een aanvullende schadeuitkering van € 6,-. Het resterende schadebedrag inclusief de wettelijke rente hoeft de verzekeraar niet aan de consument hoeft uit te keren. Ook hoeft de verzekeraar geen kosten voor juridische bijstand aan de consument te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Inboedelverzekering Optimaal – Polismantel 2211

(...)

Artikel 4 Wat doen wij bij schade?

4.1 Hoe regelen wij uw schade?

Wij stellen het schadebedrag in overleg met verzekerde vast. Als het nodig is:

- *schakelen wij een expert in;*
- *kan verzekerde zelf een (contra-)expertise inschakelen;*

(...)

4.5 Is er garantie tegen onderverzekering?

Op uw polisblad staat of u garantie tegen onderverzekering heeft.

(...)

U heeft geen garantie en er is sprake van onderverzekering?

Staat niet op uw polisblad dat u garantie tegen onderverzekering heeft? En blijkt bij schade dat het verzekerde bedrag op de laatste premieervaldatum lager is dan de nieuwwaarde van uw inboedel? Dan kan er sprake zijn van onderverzekering. Wij verhogen van het verzekerde bedrag op de laatste premieervaldatum met maximaal 25%. Als daarna blijkt dat het verzekerde bedrag nog steeds lager is dan de nieuwwaarde van uw inboedel dan krijgt u de schade en kosten niet volledig vergoed, maar naar evenredigheid.

Voorbeeld

U heeft een inboedelverzekering zonder garantie met een verzekerd bedrag van € 60.000,-. Er breekt brand uit. De expert stelt de schade vast maar stelt ook vast dat op het moment van de brand de werkelijke € 85.000,- was. Er is dus sprake van onderverzekering. De totale schade is € 10.000,-.

Het verzekerde bedrag van € 60.000,- en wij verhogen dit met 25% tot € 75.000,-. Dit bedrag gebruiken wij om het uit te keren schadebedrag vast te stellen, dit is:

€ 75.000,- / € 85.000,- x € 10.000,- = € 8.823,53.

De garantieregeling geldt niet als bij de schade blijkt dat de inboedelwaardemeter onjuist is ingevuld.