

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-I 107

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretarissen)

Klacht ontvangen op	18 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Licent Assuradeuren B.V., gevestigd te Hengelo, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	28 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Schadevaststelling. In 2021 is de recreatiewoning van de consument verzakt. De schade is door de door gevolmachtigde ingeschakelde expert vastgesteld € 18.650,-. De consument stelt dat de schade meer dan € 60.000,- bedraagt en vordert uitkering van dat bedrag. De commissie wijst de vordering af. De consument heeft niet aannemelijk dat de schade meer dan € 60.000,- is. Van de schadevaststelling van de door de gevolmachtigde ingeschakelde expert kan alleen kan worden afgeweken wanneer – met een aantal kanttekeningen – de regeling van artikel 1.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden wordt gevolgd. In plaats daarvan kan de consument gebruik maken van het voorstel van de gevolmachtigde tot betaling van € 25.000,- tegen finale kwijting.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 van 30 september, 6 oktober en 7 oktober 2022; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 7 december 2022. De consument heeft afgezien van deelname aan de hoorzitting. Namens de gevolmachtigde namen deel de heer [naam 1] en de heer [naam 2].
- I.3 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een recreatiewoning in [plaatsnaam]. In 2021 is deze woning verzakt door het wegspoelen van zand. Dit was het gevolg van lekkage in een niet gebruikte duiker van de parkeigenaar.
- 2.2 Voor de recreatiewoning heeft de consument een Recreatiewoningverzekering afgesloten bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft dekking voor de schade als gevolg van de verzakking in 2021 eerst afgewezen. In juli 2022 heeft de gevolmachtigde alsnog dekking verleend. Op dat moment heeft de gevolmachtigde de eerder door haar ingeschakelde expert opdracht gegeven om de schade vast te stellen. In zijn rapport van 13 september 2022 schrijft de expert:

“Nadat de parkeigenaar de duiker heeft gevuld of heeft hersteld kan verzekerde de recreatiewoning laten liften. Aansluitend moet de recreatiewoning vakkundig worden onder-stempelt.

In de woning zijn wanden, ramen, deuren en plafonds ontzet. Deze moeten worden hersteld in oorspronkelijke staat.”

- 2.3 De expert heeft de schade vastgesteld op € 18.650,-.

De klacht en vordering

- 2.4 De commissie heeft enige moeite om de klacht van de consument te begrijpen. Tijdens de mondelinge behandeling had de commissie dan ook graag een aanvullende toelichting van de consument willen ontvangen. Bij gebrek aan aanwezigheid van de consument bij de mondelinge behandeling is verdere toelichting achterwege gebleven. In ieder geval begrijpt de commissie dat de consument het niet eens is met de schade-vaststelling van de expert van de gevolmachtigde. Volgens de consument bedraagt de schade meer dan € 60.000,-.
- 2.5 De consument stelt dat de door de gevolmachtigde ingeschakelde expert heeft geconcludeerd dat de recreatiewoning totaal verloren is. Daarbij verwijst hij naar een Duitstalige brief van 7 september 2022 van ingenieur de heer [naam 3]. Ook verwijst de consument naar een bericht van 6 augustus 2020 van stacaravanmakelaar mevrouw [naam 4], met als onderwerp: “Re: Taxateur/ waardebepaling? [e-mailadres]-: Reactie: Chalet / Vacantiehuis in [plaatsnaam]”. In dit bericht staat:

“Hij zegt rond de € 60-70.000,- is reëel.

Op de foto, zie je niet de staat van onderhoud.

Huisjes zijn gewillig, maar dan wel mooi en nieuw.

Als u deze prijs, die we aan kunnen passen tijdens de intake reëel vindt en bereid bent hem hiervoor bij ons in bemiddeling te zetten, dan kunnen we ter plekke afspreken.”

- 2.6 De consument wil dat de gevolmachtigde een bedrag van meer dan € 60.000,- uitkeert voor de verzakking van de recreatiewoning in 2021.

Het verweer

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

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument moet worden afgewezen en licht dit als volgt toe.

Geen aanwijzingen dat de schade hoger is dan € 18.650,-

- 3.2 De consument stelt dat de door de gevolmachtigde ingeschakelde expert heeft geconcludeerd dat de recreatiewoning totaal verloren is door de verzakking in 2021. Het is de commissie niet duidelijk waar de consument dit op baseert. In zijn rapport van 13 september 2022 beschrijft de expert welke werkzaamheden volgens hem nodig zijn om de recreatiewoning te herstellen. De kosten van deze werkzaamheden begroot de expert vervolgens op € 18.650,-. De expert heeft het niet over totaal verlies.
- 3.3 Ook voor het overige ziet de commissie geen aanwijzingen dat sprake is van totaal verlies. Voor zover de commissie het kan beoordelen - de consument heeft geen vertaling van de Duitstalige brief van de heer [naam 3] overgelegd – geeft ook de heer [naam 3] slechts een beschrijving van noodzakelijke herstelwerkzaamheden. In zijn brief worden geen bedragen noemt.
- 3.4 De consument heeft verder nog gewezen op het bericht van de stacaravanmakelaar mevrouw [naam 4] van 6 augustus 2020, met een inschatting van de waarde van de recreatiewoning. De genoemde waarde van € 60.000,- tot € 70.000,- ligt aanzienlijk hoger dan de schadevaststelling van € 18.650,- van de door de gevolmachtigde ingeschakelde expert. Daarmee lijkt het bericht juist te bevestigen dat de woning niet totaal verloren is. Verder is het de commissie niet duidelijk wat de relevantie van het bericht is met het oog op de vaststelling van de schade als gevolg van de verzakking in 2021.
- 3.5 Alleen al gelet op het bovenstaande heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat de schade aan de woning meer dan € 60.000,- bedraagt en kan zijn vordering tot uitkering van een dergelijk bedrag niet worden toegewezen.

Regeling bij discussie over de omvang van de schade in de verzekeringsvoorwaarden

- 3.6 Hier komt nog het volgende bij. De consument vindt dat de schade als gevolg van de verzakking van de recreatiewoning in 2021 te laag is vastgesteld door de expert die door de gevolmachtigde is ingeschakeld. Voor precies die situatie staat de volgende regeling in artikel 1.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden die de consument en de gevolmachtigde zijn overeengekomen:

“Wat als u de schadevergoeding te laag vindt?

Schakelen wij een externe schade-expert in en vindt u het vastgestelde schadebedrag te laag? Dan mag u zelf een door de beroepsgroep erkende deskundige kiezen, die overlegt met onze deskundige. Als deze twee deskundigen het niet eens worden over het schadebedrag, dan wijzen ze samen een derde deskundige aan. Diegene stelt de omvang van de schade voor u en voor ons bindend vast, binnen de grenzen van beide taxaties. Krijgt u gelijk en betalen wij een aanvullende vergoeding? Dan betalen wij ook de kosten van deze deskundigen. Is dit niet het geval, dan zijn deze kosten voor u.”

- 3.7 In zijn uitspraak van 28 januari 2022 heeft de Hoge Raad geoordeeld dat een beperking van de mogelijkheid van de verzekerde om voor rekening van de verzekeraar een eigen expert in te schakelen in strijd is met artikel 7:959 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (verder te noemen BW) wanneer die beperking verder gaat dan uit de dubbele redelijkheidstoets volgt.¹ Gelet op deze uitspraak heeft de gevolmachtigde tijdens de mondelinge behandeling aangegeven af te zien van de eis dat de door de consument te kiezen deskundige door de beroepsgroep erkend moet zijn. Ook heeft de gevolmachtigde tijdens de mondelinge behandeling bevestigd dat hij de kosten van een door de consument te kiezen deskundige en een eventuele derde deskundige zal vergoeden ongeacht de uitkomst van hun onderzoek. Wel houdt de gevolmachtigde vast aan de voorwaarde dat de kosten voor de vaststelling van de schade moeten voldoen aan de dubbele redelijkheidstoets die volgt uit artikel 7:959 lid 1 BW.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat van de schadevaststelling van € 18.650,- alleen kan worden afgeweken wanneer – met de in nummer 3.7 genoemde kanttekeningen – de regeling van artikel 1.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden wordt gevolgd. Daarvan is geen sprake geweest. Ook om die reden kan de vordering van de consument tot uitkering van een bedrag van meer dan € 60.000,- door de gevolmachtigde niet worden toegewezen.

¹ Hoge Raad 28 januari 2022, ECLI:NL:HR:2022:81, r.o. 3.2.4, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Vervolg

- 3.9 Voor zover de consument de heer [naam 3] heeft willen of wil inschakelen voor werkzaamheden als bedoeld in artikel 1.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden, heeft de gevolmachtigde hier tijdens de mondelinge behandeling bezwaar tegen gemaakt. Daarbij heeft de gevolmachtigde er onder meer op gewezen dat de heer [naam 3] werkzaam is voor een bouwbedrijf. Daarmee staat volgens de gevolmachtigde nog niet vast dat de heer [naam 3] in staat is om een schade expertise uit te voeren. De consument heeft hier niets tegen in gebracht. Dat de consument niet aanwezig was bij de mondelinge behandeling komt in dit verband naar het oordeel van de commissie voor zijn rekening.
- 3.10 De commissie kan het bezwaar van de gevolmachtigde tegen de inschakeling van de heer [naam 3] als deskundige door de consument volgen. De titel ingenieur duidt naar Nederlandse maatstaven aan dat iemand een technische wetenschappelijke of toegepast natuurwetenschappelijke opleiding heeft voltooid aan een universiteit of hogeschool. Dit betekent niet zonder meer dat diegene een schade expertise kan uitvoeren. De consument heeft dus niet aannemelijk gemaakt dat de heer [naam 3] kan worden ingeschakeld als deskundige zoals bedoeld in artikel 1.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden.
- 3.11 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de gevolmachtigde nog een alternatief geboden voor het volgen van de regeling van artikel 1.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden om de discussie tussen partijen over de omvang van de schade als gevolg van de verzakking in 2021 te beslechten. De gevolmachtigde heeft zijn eerdere voorstel tot betaling van € 25.000,- tegen finale kwijting herhaald. Dit houdt in dat partijen – als de consument hiermee akkoord gaat – na betaling van € 25.000,- door de gevolmachtigde niets meer van elkaar te vorderen naar aanleiding van de verzakking van de recreatiewoning in 2021. Daarbij heeft de gevolmachtigde aangegeven dat dit voorstel vervalt wanneer de regeling van artikel 1.2.3 wordt gevolgd.

Conclusie

- 3.12 De vordering van de consument tot uitkering van meer dan € 60.000,- moet worden afgewezen. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat de schade aan de recreatiewoning als gevolg van de verzakking in 2021 € 60.000,- bedraagt. Van de schadevaststelling van € 18.650,- van de door de gevolmachtigde ingeschakelde expert kan alleen kan worden afgeweken wanneer – met de in nummer 3.7 genoemde kanttekeningen – de regeling van artikel 1.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden wordt gevolgd. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij de heer [naam 3] kan inschakelen als expert in de zin van artikel van 1.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden. In plaats van het volgen van de regeling van artikel 1.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden kan de consument gebruik maken van het voorstel van de gevolmachtigde tot betaling van € 25.000,- tegen finale kwijting.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl