

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0208

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	10 maart 2023
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder afzonderlijk en gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Schadevaststelling. Volgens de consumenten is hun waterschade door extreme neerslag niet tijdig en eerlijk afgehandeld door de expert die de verzekeraar heeft ingeschakeld en heeft de verzekeraar als opdrachtgever van de expert onvoldoende toegezien op een correcte behandeling. Naar het oordeel van de commissie kan het handelen en nalaten van de door de verzekeraar ingeschakelde expert in het midden blijven. De tijdens het proces van vaststelling van de schade ondertekende “Akte benoeming van experts” en “Akte van taxatie” laten geen ruimte voor de door de consumenten gevorderde nadere schadevaststelling.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 14 en 22 juli 2022; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de reactie van de consumenten van 31 oktober 2022; 5) de reactie van de verzekeraar van 10 november 2022 en 6) de reactie van de consumenten van 24 november 2022.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 september 2022. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de verzekeraar was de heer mr. [naam] aanwezig. De verzekeraar werd vertegenwoordigd door de heer mr. W. Rupert, advocaat.
- I.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.
- I.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S.W.A. Kelterman, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben een woonhuis in [woonplaats]. Op 19 juni 2021 is sprake geweest van kortstondige, extreme regenval. Het gemeenteriool kon het regenwater niet verwerken, waarna het maaiveld rondom het woonhuis onder water kwam te staan. Via gesloten deuren is het water de woning binnengestroomd met grote schade tot gevolg.

2.2 De consumenten hebben de schade gemeld onder hun woonhuis- en inboedelverzekering bij de verzekeraar. In de voorwaarden van beide verzekeringen is bepaald:

“5.1 Vaststelling van de schade

Wij stellen in overleg met u vast hoeveel schade u hebt. Of wij laten de schade vaststellen door een deskundige die wij aanwijzen. U mag ook zelf een eigen deskundige kiezen die de schade namens u vaststelt. Maar alleen als daar een redelijke aanleiding voor is. Bijvoorbeeld als u het niet eens bent met het schadebedrag dat onze deskundige heeft vastgesteld. Een onafhankelijke deskundige vindt u bijvoorbeeld via www.nivre.nl. Informeer ons voordat u een eigen deskundige inschakelt. Kiest u een eigen deskundige? Dan benoemen uw en onze deskundige samen een derde deskundige voordat zij de schade vaststellen. Als deze twee deskundigen het niet eens worden over het schadebedrag, stelt de derde deskundige de omvang van de schade voor u en voor ons bindend vast. De derde deskundige blijft binnen de grenzen van de schadevaststelling die uw en onze deskundige gedaan hebben. [...]”

2.3 De verzekeraar heeft expertisebureau Crawford & Company Nederland B.V., verder te noemen Crawford, ingeschakeld als deskundige. De zaak is namens Crawford behandeld door de heer [expert 1], NIVRE Register-Expert/Bouwkundig Schade-Expert.

2.4 In de periode juli tot en met september 2021 hebben de expert van Crawford en (de assurantietussenpersoon van) de consumenten regelmatig contact gehad over de begroting van de schade. Bij e-mail van 30 september 2021 berichtte de expert van Crawford de assurantietussenpersoon van de consumenten:

“[...] Gelet op het verloop van het dossier en de discussies die ontstaan, [...] hebben wij contact opgenomen met de verzekeraar en uitleg gegeven over de voortgang en ontwikkelingen. Vanuit de verzekeraar hebben wij de instructie ontvangen de schade eenzijdig vast te stellen en te rapporteren.”

Los van onze schadevaststelling zullen wij uw claim voor de schade aan de opstal (met opmerkingen over toe te passen correcties) en uw claim inzake de inboedel los benoemen in ons rapport, waarna de verzekeraar zelf een besluit zal nemen en zij u zullen informeren.”

2.5 Eind september of begin oktober 2021 hebben de consumenten expertisebureau Troostwijk Expertises B.V., verder te noemen Troostwijk, ingeschakeld als deskundige. De zaak is namens Troostwijk behandeld door de heer [expert 2], NIVRE Register-Expert/Bouwkundig Schade-Expert.

2.6 In oktober 2021 hebben de consumenten, Troostwijk en Crawford een “Akte benoeming van experts” ondertekend. In deze akte staat onder andere:

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

In de akte zijn verder afzonderlijke derde experts benoemd voor opstal en inboedel.

2.7 Het overleg over de begroting van de schade is vervolgens voortgezet door de experts van Crawford en Troostwijk.

2.8 Per e-mail van 19 januari 2022 aan de verzekeraar hebben de consumenten hun ongenoegen geuit over de behandeling van de schade tot dan toe. De consumenten eindigden deze brief met:

“Wij zullen het voorstel van de expert afwachten (dat zou deze week moeten komen) maar indien blijkt dat daar geen prijsverhogingen in meegenomen zijn en er geen rekening gehouden wordt met de extra kosten die wij reeds gemaakt hebben zoals vermeld in deze brief en welke nog gaan volgen, zal er wederom geen akkoord komen, hetgeen natuurlijk verschrikkelijk is voor ons en tevens onacceptabel gezien de langdurige procedure!

*Wij hebben **geen tijd meer** om nog langer heen en weer te mailen met offertes en dingen van elkaar onderuit halen maar we willen ook niet akkoord gaan voor iets wat niet klopt. [...]*

Indien het voorstel niet acceptabel is hopen en verwachten wij dat u zich met de kwestie gaat bemoeien en ons zult bijstaan omdat we ons anders genoodzaakt voelen onze advocaat in te schakelen, hetgeen ASR dan ook aangaat.”

2.9 Per e-mail van 21 januari 2022 heeft de verzekeraar de consumenten bericht:

“De verzekering biedt dekking voor herstel naar de oude situatie, dit moet worden vastgesteld door de expert(s). De expert is bedoeld om dergelijke complexe schades zoals deze vast te stellen, in dit soort dossiers worden bij uitstek experts ingeschakeld omdat deze te omvattend zijn om te beoordelen op de schadeafdeling zelf.

U heeft gezien het moeizame traject de contra-expert ingeschakeld, de contra-expert regelt namens u de schade met de expert van (in dit geval) Crawford. Het is normaliter de bedoeling dat de experts samen tot een schadevaststelling komen welke voor beide partijen aanvaardbaar is. In dit geval lijkt het er helaas op dat de partijen te ver uit elkaar liggen om tot een gezamenlijk standpunt te komen.

Om dit soort onoverkomelijke problemen te verhelpen wijzen de beide experts samen een arbiter aan, dit is een derde expert die in het geval van een blijvend verschil van inzicht de uiteindelijke beslissing neemt. Deze beslissing is bindend. Ik begreep van de expert van Crawford dat er ook een arbiter is aangewezen op het moment dat u de contra-expert heeft ingeschakeld.

Derhalve adviseren wij u om bij uw contra-expert deze optie aan te dragen. Het dossier loopt nu al geruime tijd en de experts komen niet tot een schadevaststelling en dit lijkt ook niet te gaan gebeuren. De arbiter doet in dit geval een bindende uitspraak over de vaststelling van de schade.”

2.10 Op 8 februari 2022 hebben de experts van Crawford en Troostwijk een “Akte van taxatie” ondertekend. In deze akte verklaren zij in totaal een bedrag van € 100.000,- (inclusief BTW) te hebben getaxeerd voor de schade aan de opstal op basis van herbouw inclusief bijkomende kosten en voor de inboedel.

2.11 Op 10 februari 2022 hebben de consumenten een enkel door de expert van Crawford ondertekende versie van de akte van taxatie onder protest en voorbehoud van rechten voor akkoord ondertekend. Per e-mail van 11 april 2022 heeft de expert van Troostwijk de verzekeraar hierover bericht:

“[...] Daarnaast laten wij verzekerde altijd mee-tekenen op de akte van taxatie. In de bijlage ontvangt u tevens deze akte waarbij u kunt zien dat verzekerde links bovenin de akte tekent onder protest. Door een interne fout bij het secretariaat van Troostwijk hebben wij deze akte niet doorgestuurd naar Crawford.”

2.12 Het in de akte van taxatie vastgestelde schadebedrag is met voorschotten en een slotuitkering op 9 mei 2022 volledig door de verzekeraar betaald.

De klacht en vordering

2.13 De klacht van de consumenten is dat hun waterschade door extreme neerslag op 19 juni 2021 niet tijdig en eerlijk is afgehandeld.

De door de verzekeraar ingeschakelde expert van Crawford was ronduit brutaal en onmenselijk. Hij heeft slechts op 3 punten een vochtmeting gedaan en verder niets. De consumenten hebben zelf en voor eigen rekening offertes van aannemers moeten regelen, waar de expert van Crawford opportunistisch wel of geen gebruik van heeft gemaakt. De scheuren in de gevel en de schade aan de garage zijn niet meegenomen in de schadevaststelling. De expert van Crawford heeft niet serieus gekeken naar de inboedelschade. De consumenten hebben hier geen opgave van ontvangen. Ook is de expert van Crawford teruggekomen op de duur van het werk. Het is de consumenten niet duidelijk waarom zij alles hebben moeten uitzoeken en specificeren. De expert van Crawford had de schade veel eerder af kunnen wikkelen en wekt ten onrechte de suggestie dat de consumenten niet zouden hebben meegewerkt. De verzekeraar kan zich niet verschuilen achter Crawford. Als opdrachtgever van Crawford had de verzekeraar moeten toezien op een correcte behandeling. De consumenten kunnen zich bovendien niet vinden in de afwikkeling van hun klacht door de verzekeraar.

- 2.14 De consumenten vorderen vergoeding van de schade die zij lijden als gevolg van onnodige vertraging in de afwikkeling van de waterschade. Door deze vertraging hebben de consumenten te maken met grote prijsstijgingen bij de bouw van een nieuwe woning en extra kosten. Daarnaast maken de consumenten aanspraak op de overige schade die niet is meegenomen in de akte van taxatie. Deze akte heeft zij enkel en onder voorbehoud van rechten ondertekend om een hypotheek aan te kunnen vragen voor de nieuwbouw. In totaal begroten de consumenten de schade op een bedrag van € 230.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 1 januari 2022.

Het verweer

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

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie merkt allereerst op dat het te beoordelen geschil heeft geleid tot een omvangrijk dossier. Hierin zijn veel feiten en omstandigheden genoemd door de consumenten die, zo begrijpt de commissie, belangrijk zijn voor hen. De commissie heeft hier kennis van genomen. Tijdens de mondelinge behandeling is het niet gelukt partijen in goed overleg nader tot elkaar te brengen. In deze uitspraak zal de commissie zich beperken tot een juridische beoordeling van het geschil.

“Akte benoeming van experts” en “Akte van taxatie” laten geen ruimte voor nadere schadevaststelling

- 3.2 De vordering van de consumenten is gebaseerd op het verwijt dat de expert van Crawford zijn werk niet naar behoren heeft gedaan en dat de verzekeraar hier onvoldoende op heeft toegezien. Naar het oordeel van de commissie kan het handelen en nalaten van de expert van Crawford en de verzekeraar in het midden blijven gelet op het volgende.
- 3.3 In lijn met artikel 5.1 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden hebben de consumenten eind september of begin oktober 2021 Troostwijk ingeschakeld als deskundige. Uit de “Akte van benoeming van experts”, die ook de consumenten hebben ondertekend, volgt dat een door de expert van Crawford en de expert van Troostwijk ondertekende akte van taxatie als “uitsluitend bewijs” van de omvang van de waterschade zal gelden. Voor het geval dat de expert van Crawford en de expert van Troostwijk geen overeenstemming bereiken, zijn in de “Akte van benoeming van experts” afzonderlijke derde experts benoemd.
- 3.4 In januari 2022 heeft een e-mailwisseling plaatsgevonden tussen de consumenten en de verzekeraar. De consumenten hebben hierin hun zorg uitgesproken dat er mogelijk opnieuw geen akkoord zal worden bereikt als de expert in zijn volgende voorstel geen rekening houdt met de prijsstijgingen en extra kosten, die onderdeel zijn van de vordering in deze procedure. In reactie hierop adviseert de verzekeraar de consumenten de mogelijkheid van het inschakelen van de derde experts bij de expert van Troostwijk aan te dragen.
- 3.5 De expert van Crawford en de expert van Troostwijk hebben vervolgens een “Akte van taxatie” ondertekend, die is gedateerd op 8 februari 2022. In deze akte wordt de schade getaxeerd op in totaal € 100.000,-. Hiermee is de schade onbetwistbaar vastgesteld op dit bedrag.
- 3.6 Dat de consumenten op 10 februari 2022 een versie van de akte van taxatie onder protest en voorbehoud van recht voor akkoord hebben ondertekend, doet aan het voorgaande niet aan af. De expert van Troostwijk heeft toegelicht dat deze versie van de akte van taxatie door een interne fout bij Troostwijk niet is verstuurd aan de expert van Crawford. Daar komt bij dat ondertekening van de akte van taxatie door de consumenten niet vereist is. Ondertekening door de door haar ingeschakelde expert van Troostwijk is voldoende. De consumenten zijn aan de schadevaststelling gebonden.
- 3.7 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van de consumenten moet worden afgewezen. Hetgeen verder door partijen is aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel en kan daarom onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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