

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0007

prof. dr. mr. R.H. de Bock, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, mr. H.P. de Kanter, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, W.J. Steenhoven, leden en mr. H.C. Dobbelaarten Cate, secretaris

Datum uitspraak	19 januari 2024
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ten dele gegrond

Samenvatting

Klacht over het niet uitkeren van een aanvullende schadeclaim na brand. De consument heeft twee akkoordverklaringen ondertekend, voor schade aan de inboedel en voor schade aan opstal en tuin. Daarna heeft de consument aanvullende uitkering gevorderd voor schade aan de inboedel en de tuin. De extra schade aan de tuin is ontstaan doordat de consument vanwege eisen van de gemeente zijn woning enkele meters naar achteren op zijn perceel moest herbouwen. De Commissie van Beroep is van oordeel dat deze schade op grond van de polisvoorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt. De schade wordt ex aequo et bono vastgesteld.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 29 maart 2023 gedateerd pro forma beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 15 februari 2023 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2023-0135).
- 1.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
 - het aanvullende beroepschrift van 12 april 2023 van de consument,
 - het verweerschrift van 16 mei 2023 van de verzekeraar.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgevonden op 18 september 2023. De consument is daar verschenen. Namens de verzekeraar waren mr. [naam 1] en mr. [naam 2] aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 15 februari 2023.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.3. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 Op 11 december 2018 is door een brand schade aan de woning, tuin en inboedel van de consument ontstaan. De door de verzekeraar ingeschakelde expert heeft de schade destijds vastgesteld op € 923.153,50. De consument heeft twee schriftelijke akkoordverklaringen ondertekend waarin hij verklaarde met de schadebedragen akkoord te gaan. Eén van de akkoordverklaringen betrof een bedrag van € 180.000,- op basis van totaal verlies van de inboedel. De consument heeft die ondertekend op 8 januari 2019. De tweede akkoordverklaring van € 743.153,50 zag op de opstal, tuin, tijdelijk verblijf en opruimingskosten, en die heeft de consument ondertekend op 17 april 2019.
- 3.3 De consument heeft de verzekeraar op 18 juni 2020 bericht dat hij meer schade heeft geleden dan aanvankelijk is vastgesteld. Hij heeft de verzekeraar, voor zover in de procedure in beroep van belang, verzocht om een aanvullende schadevergoeding van € 5.000,- voor de tuin en € 80.000,- voor de inboedel.
- 3.4 De verzekeraar heeft deze aanvullende uitkering geweigerd, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij de Geschillencommissie van Kifid. Na verweer van de verzekeraar heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Na deze hoorzitting heeft de consument op verzoek van de commissie aanvullende stukken aan het dossier toegevoegd. Daarbij heeft hij zijn vordering wegens schade aan de tuin verhoogd van €5.000,- naar € 20.000,-.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consument heeft gevorderd dat de verzekeraar een aanvullende uitkering doet van € 80.000,- voor schade aan zijn inboedel en € 20.000,- voor schade aan de tuin. Hij heeft over de schade aan de inboedel onder meer het volgende aangevoerd. Bij de vaststelling van de schade heeft de schade-expert hem ertoe bewogen een overhaaste beslissing te nemen door mede te delen dat het bod alleen die dag op tafel lag. Ook heeft de expert het inschakelen van een contra-expert afgeraden. De expert heeft niet goed onderzocht welke inboedel verloren is gegaan en heeft voor zeker € 80.000,- aan inboedel niet meegenomen in de opstelling. Ook de schade aan de tuin is volgens de consument hoger dan eerder vastgesteld, doordat de gemeente heeft geëist dat de woning enkele meters verderop het perceel wordt herbouwd en doordat hij kosten voor de opslag van vervuilde grond moest maken vanwege een vervoersverbod. De verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de aanvullende schade niet voor vergoeding in aanmerking komt, omdat partijen al bindende afspraken daarover gemaakt hadden.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de vorderingen afgewezen en daartoe – kort samengevat – als volgt geoordeeld. Wat betreft de inboedel bestaat geen aanleiding voor het oordeel dat de wijze van vaststelling van de schade in haast, dan wel onder enige vorm van dwang is overeengekomen. Dat de tuin in verband met eisen van de gemeente enkele meters naar achteren moest worden verplaatst, is geen door de verzekering gedekt evenement.

De schade die hieruit voortvloeit is niet direct veroorzaakt door de brand. Voor alle overige ontstane schade aan de tuin is onvoldoende aangetoond dat deze is ontstaan als gevolg van de brand.

5. De beoordeling van het beroep

Standpunten van partijen

- 5.1 De consument is het niet eens met het oordeel van de Geschillencommissie. Voor wat betreft de inboedel richt het bezwaar van de consument zich tegen het oordeel van de Geschillencommissie over het handelen van de expert van de verzekeraar. Deze heeft volgens de consument een dubieuze rol gespeeld in het contact met de consument met betrekking tot de ondertekening van het schadeformulier betreffende de inboedel. De vastgestelde schade is op ongeoorloofde wijze tot stand gekomen, aldus de consument. Verder voert de consument aan dat de schade aan de tuin pas later – naar de Commissie van Beroep begrijpt: na de akkoordverklaring van 17 april 2019 – in volle omvang duidelijk geworden. Op grond van artikel 14 van de voorwaarden van de Opstal en glasverzekering, waarin is bepaald dat ook de kosten zijn verzekerd om maatregelen te nemen die de verzekerde van de overheid moet uitvoeren, is de consument van mening dat deze kosten voor vergoeding in aanmerking komen. Anders dan de verzekeraar stelt, is de schade niet beperkt tot een groenstrook. De consument heeft namelijk bomen moeten verwijderen. Ter vervanging wil hij, verder naar achteren, nieuwe bomen aanplanten. Daarmee zijn kosten gemoeid. Ook moest op een deel van het perceel grond worden opgeslagen, waardoor schade is ontstaan aan de tuin.
- 5.2 De verzekeraar voert met betrekking tot de inboedel het volgende aan. De schade is door partijen bindend vastgesteld in de akkoordverklaring van 8 januari 2019, die te gelden heeft als een vaststellingsovereenkomst. Over de hoogte van de schade is pas na de nodige onderhandelingen tussen de consument en de schade-expert overeenstemming bereikt, zodat van een haastig gesloten vaststellingsovereenkomst geen sprake is geweest. Verder heeft de schade-expert de consument nadrukkelijk op het recht op contra-expertise gewezen. Over de tuin voert de verzekeraar aan dat de extra schade die de consument vordert niet is ontstaan door de brand. Deze schade is ontstaan doordat de consument op last van de gemeente zijn nieuwe woning twee meter naar achteren moest verplaatsen en een grotere voortuin kreeg. Daarnaast zijn er door het afgraven en het verplaatsen van grond bomen beschadigd geraakt. Omdat ook deze schade niet door de brand is ontstaan, komt deze niet in aanmerking voor vergoeding. Tot slot voert de verzekeraar ook met betrekking tot deze claim aan dat de omvang van de schade aan de tuin bindend is vastgesteld in de op 17 april 2019 ondertekende akkoordverklaring. Op grond van het voorgaande is er volgens de verzekeraar geen recht op een aanvullende vergoeding voor de schade aan de tuin en de inboedel.

De Commissie van Beroep overweegt het volgende.

De inboedel

- 5.3 Niet in geschil is dat de consument een akkoordverklaring heeft getekend waarin de schade aan de inboedel is vastgesteld op € 180.000,-. Deze akkoordverklaring moet worden aangemerkt als een vaststellingsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:900 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Een vaststellingsovereenkomst is een overeenkomst die strekt ter beëindiging of ter voorkoming van een onzekerheid of geschil. Partijen bij de vaststellingsovereenkomst zijn gebonden aan de inhoud daarvan. Er kan wel een beroep worden gedaan op de vernietigbaarheid van de vaststellingsovereenkomst op grond van een wilsgebrek. Ook kan gebondenheid aan de vaststellingsovereenkomst in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Er zijn situaties denkbaar waarin gedragingen van de door de verzekeraar ingeschakelde schade-expert tijdens het proces van het vaststellen van de schade tot gevolg hebben dat op basis van een van deze gronden de consument jegens de verzekeraar niet gebonden is aan de akkoordverklaring. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn indien de expert de consument onder grote, ontoelaatbare druk heeft gezet om de akkoordverklaring te tekenen.
- 5.4 Volgens de consument is hij onder druk gezet om de vaststellingsovereenkomst te ondertekenen en geen contra-expertise in te winnen. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep bevat het dossier echter onvoldoende aanknopingspunten voor de conclusie dat betrokkene onder ontoelaatbare druk is gezet en de consument de vaststellingsovereenkomst niet uit vrije wil heeft ondertekend. De verklaringen van de expert van de verzekeraar over de totstandkoming van de vaststellingsovereenkomst staan haaks op wat de consument daarover heeft aangevoerd. De Commissie kan dan ook niet zonder meer uitgaan van wat de consument op dit punt heeft gesteld. Verder heeft de Commissie geen aanwijzingen gevonden waaruit kan worden afgeleid dat de consument onder ontoelaatbare druk is gezet. Voor zover in de stellingen van de consument een beroep op vernietiging van de vaststellingsovereenkomst moet worden gelezen, kan dit dan ook niet slagen.
- 5.5 Los hiervan geldt dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de waarde van de inboedel voorafgaand aan de brand hoger was dan het bedrag dat door de verzekeraar reeds is uitgekeerd. Uit de door de consument opgestelde inventarislijst wordt niet inzichtelijk dat er inboedelstukken ten onrechte niet, of tegen een te lage waarde zijn meegenomen in de schadevaststelling. Ook hierom kan de klacht dat tot een hoger bedrag aan schade voor de inboedel moet worden toegekend, niet slagen.

De tuin

- 5.6 De discussie spitst zich in beroep toe op de vraag of de verzekeraar de kosten moet vergoeden die de consument heeft gemaakt voor het verwijderen/opnieuw aanplanten van bomen in verband met het moeten verplaatsen van (de herbouw van) zijn huis verder naar achteren op het perceel.

- 5.7 Niet in geschil is dat de consument zijn woning op grond van eisen van de gemeente twee meter naar achteren heeft moeten verplaatsen op het perceel en dat, om dit mogelijk te maken, de op die plek staande bomen moesten worden weggehaald. Verder is door de verzekeraar niet betwist dat de consument nieuwe bomen moet aanplanten om een vergelijkbare begroeiing te creëren, en dat daarmee kosten zijn gemoeid. Deze schade valt naar het oordeel van de Commissie van Beroep onder de dekking van artikel 14 van de voorwaarden:

“14. Welke kosten zijn naast de schade verzekerd?

(...)

Kosten om maatregelen te nemen die de verzekerde van de overheid moet uitvoeren.

- Bijvoorbeeld: Noodoplossingen, of bij herstel zijn de regels anders dan toen de woning werd gebouwd.*
- Ook: het schoonmaken, opruimen, opslaan, vervangen of vernietigen van uw grond en uw water.*
- Niet: de kosten voor het vervangen van de delen van asbestdaken die niet beschadigd zijn.”*

- 5.8 Het verweer van de verzekeraar dat genoemde schade en kosten zijn veroorzaakt door de herbouw van de woning en niet door de brand, volgt de Commissie van Beroep niet. De noodzaak tot herbouw van de woning met inachtneming van de gemeentelijke regels staat immers in direct oorzakelijk verband met de brand. Nu niet gebleken is dat deze schade was verdisconteerd in de vaststellingsovereenkomst, kan de verzekeraar zich met betrekking tot deze schade niet beroepen op de akkoordverklaring van de consument. De vaststellingsovereenkomst staat immers niet in de weg aan de vergoeding van schade die daarin niet is meegenomen, maar die wel onder de dekking van de polis valt.
- 5.9 Vervolgens komt de vraag aan de orde wat de hoogte van de nog te vergoeden schade is. De stukken bieden daarvoor weinig aanknopingspunten. Bij brief aan de verzekeraar, verzonden als bijlage bij een e-mail van 3 maart 2022, heeft de consument bericht dat hij nog geen rekeningen heeft van de te planten bomen. Ook in de procedure bij de Commissie van Beroep heeft de consument geen facturen overgelegd of op een andere manier een concrete onderbouwing van de gevorderde schade gegeven. Als de schade niet is vast te stellen, moet deze geschat worden. De door de consument in de zojuist genoemde brief en ter zitting in beroep genoemde bedragen – waarvan de hoogte is betwist door de verzekeraar – komen de Commissie van Beroep te hoog voor. De Commissie van Beroep zal de schade daarom ex aequo et bono schatten op € 2.500,-.
- 5.10 Voor wat betreft de door de consument opgevoerde schade aan de tuin wegens de opslag van grond op het perceel, is de Commissie van Beroep van oordeel dat deze niet voor vergoeding in aanmerking komt. Niet gebleken is dat deze schade niet reeds was inbegrepen in het door de verzekeraar vergoede bedrag van € 5.000,- voor de schade aan de tuin.

Slotsom

- 5.11 De slotsom luidt dat aan de consument alsnog een bedrag van € 2.500,- zal worden toegewezen en dat de vorderingen voor het overige zullen worden afgewezen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

stelt de volgende beslissing in de plaats voor de beslissing van de Geschillencommissie:

- 6.1 veroordeelt de verzekeraar tot betaling aan de consument van een bedrag van € 2.500,-
- 6.2 wijst het meer of anders gevorderde af.