

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0135

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	25 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	15 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Aanvullende schadeclaim. Nadat de consument twee schadevaststellingen had ondertekend, heeft de consument de verzekeraar opnieuw om een schade-uitkering gevraagd, omdat er meer schade is ontstaan. De verzekeraar wijst de aanvullende claim af, omdat de hoogte van de schade niet is onderbouwd en niet is aangetoond dat de schade het gevolg is van de verzekerde gebeurtenis. De commissie oordeelt dat de consument er niet in is geslaagd te bewijzen dat er een hogere schade moet worden uitgekeerd en wijst de vordering af.

1. 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 na zitting 5) de dupliek van de verzekeraar na zitting.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 oktober 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig: De heer mr. [naam 1], jurist en mevrouw [naam 2], teammanager Klachten.
- 1.3 De consument en de verzekeraar 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 Op 11 december 2018 is door een brand schade aan de woning, tuin en inboedel van de consument ontstaan. De expert die de verzekeraar had ingeschakeld, 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 € 180.000,- op basis van totaal verlies van de inboedel en 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.

- 2.2 De consument heeft de verzekeraar op 18 juni 2020 bericht dat hij meer schade heeft dan aanvankelijk is vastgesteld. Hij heeft de verzekeraar verzocht om een aanvullende schadevergoeding van € 5.000,- aan de tuin, € 12.500,- aan onderzoekskosten en bodemsanering wegens loodverontreiniging en € 80.000,- aan de inboedel.
- 2.3 Na verweer van de verzekeraar heeft bij Kifid 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,-. De verzekeraar heeft vervolgens € 12.500,- aan de consument uitgekeerd voor de onderzoekskosten en bodemsanering. Over de gestelde schade aan de tuin van € 20.000,- en aan de inboedel van € 80.000,- hebben partijen geen overeenstemming bereikt. De commissie zal over deze schadeposten een beslissing nemen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert een aanvullende uitkering van € 20.000,- voor de schade aan zijn tuin en € 80.000,- voor schade aan zijn inboedel. Hiertoe voert hij het volgende aan.
- 2.5 De tuinschade is hoger uitgevallen dan de expert had vastgesteld. Dit komt omdat de gemeente heeft geëist dat de woning enkele meters verder naar achter wordt gebouwd ten opzichte van de plaats van de oorspronkelijke woning, waardoor er meer bomen en bestrating moesten worden vervangen. Ook heeft de consument extra kosten moeten maken voor de opslag van de grond op zijn eigen terrein vanwege een vervoersverbod vanwege PFAS. De tuinschade komt daarmee volgens de consument op ruim € 20.000,-. Hij wil zijn claim verhogen, omdat hij in de veronderstelling was dat er maximering van € 10.000,- voor schade aan de tuin was opgenomen in de voorwaarden, maar dit blijkt niet het geval te zijn.
- 2.6 De schadevaststelling van de inboedel is niet goed verlopen. De lijst die is overhandigd aan de expert was verre van volledig. De expert heeft de consument bewogen een overhaaste beslissing te nemen, waarbij hij hem had aangegeven dat het bod alleen die dag op tafel lag. Ook heeft de expert een contra-expert afgeraden en heeft hij meegedeeld dat hij de schadevaststelling voor zijn vakantie wilde afronden. De expert heeft hierdoor niet goed onderzocht welke inboedel verloren is gegaan en hij heeft daarmee voor zeker € 80.000,- aan inboedel vergeten vast te leggen.

Het verweer

- 2.7 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.8 De consument is erop gewezen dat de schadevaststelling een bindende overeenkomst is. De verzekeraar heeft de consument daarom verzocht aanvullende bewijzen toe te sturen, zodat de schade-expert de aanvullende kosten kon beoordelen op redelijkheid en of de schade causaal verbonden is aan de gebeurtenis van 11 december 2018.
- 2.9 Uit de overgelegde stukken blijkt dat de aanvullende schade aan de tuin niet voor vergoeding in aanmerking komt. De verzekeraar vergoedt alleen het herstel van de tuin in de oude staat. Voordat de woning getroffen werd door de brand was aan de voorzijde een groenstrook met enkele struiken aanwezig. In de nieuwe situatie is gekozen voor een aangelegde en ontworpen tuin met een combinatie van sierbestrating, planten en struiken. De vergoeding van € 5.000,- is ruim voldoende om de consument te voorzien van het herstel van de tuin in oude staat. De overige schade aan de tuin is niet door de brand maar door de bouwwerkzaamheden en het besluit van de gemeente ontstaan. Daarnaast heeft de consument de hoogte van de schade niet onderbouwd.
- 2.10 De consument heeft een inboedellijst overgelegd. De schade-expert en de consument hebben de schade aan de hand van deze inboedellijst met elkaar besproken. Diezelfde lijst heeft na onderhandelingen met de schade-expert geleid tot de door de consument ondertekende akkoordverklaring van € 180.000,-. De verzekeraar heeft geen bewijzen van aanvullende schade ontvangen die naar redelijkheid onderbouwen dat de consument recht zou hebben op de gevorderde kosten.

3. De beoordeling

Waarover moet de commissie beslissen?

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de verzekeraar € 20.000,- en/of € 80.000,- aan de consument moet betalen voor de gestelde aanvullende schade aan de inboedel en de tuin.

Met welke wetten en regelgeving moet de commissie rekening houden?

- 3.2 De consument en de schade-expert hebben twee akkoordverklaringen ondertekend, waarin zij de schade van de inboedel en van de opstal, tuin, tijdelijk verblijf en opruimingskosten hebben vastgesteld.
- 3.3 Als de consument achteraf stelt dat de schade-expert de schade niet juist heeft vastgesteld en hij recht heeft op aanvullende schade-uitkeringen, dan is het op grond van artikel 150 Rechtsvordering aan de consument zijn stellingen te bewijzen en aan de verzekeraar om de stelling gemotiveerd te betwisten.

Aanvullende schade aan de tuin

- 3.4 De consument vordert aanvullende kosten ter verbetering van de tuin aan de voorzijde van de woning doordat de gemeente had besloten dat de woning verder naar achter moest worden gebouwd dan de oorspronkelijke woning.
- 3.5 De verzekeraar is op grond van de overeenkomst verplicht een vergoeding te verstrekken om de consument in de situatie te brengen van vóór de schadegebeurtenis. Ten aanzien van de tuin is gedekt de schade die is veroorzaakt door brand. De kosten die worden gemaakt ter verbetering van de tuin, in plaats van het herstel of vervanging, komen niet voor vergoeding in aanmerking. Niet is komen vast te staan dat het door de expert vastgestelde schadebedrag onvoldoende is om de tuin in de oude staat te herstellen.
- 3.6 Dat de tuin op gelast van de gemeente enkele meters naar achter moest worden geplaatst is geen gedekt evenement, omdat de schade die hieruit voortvloeit niet is veroorzaakt door brand.
- 3.7 De commissie kan niet anders concluderen dan dat door de verzekeraar voldaan is aan haar schadevergoedingsplicht. Voor alle overige ontstane schade aan de tuin is onvoldoende aangetoond dat deze is ontstaan als gevolg van de brand.

Aanvullende schade aan de inboedel

- 3.8 Meer dan een jaar na de vaststelling van de omvang van de inboedelschade heeft de consument de verzekeraar per e-mail geïnformeerd over de wijze waarop de akkoordverklaring van de schadevaststelling van de inboedel tot stand is gekomen. Uit het e-mailbericht blijkt dat de expert en de consument hebben onderhandeld over de schadehoogte, de consument intensief werd benaderd door contra-experts en dat de expert hem heeft gewezen dat contra-expertise mogelijk was, maar de bewijslast voor de consument daardoor werd bemoeilijkt. De consument stelt dat de schadevaststelling van de inboedel niet goed is verlopen, omdat de inboedellijst onvolledig was, de expert hem heeft bewogen een overhaaste beslissing te nemen, waarbij de expert hem had aangegeven dat het bod alleen die dag op tafel lag en dat het inschakelen van een contra-expert is afgeraden. De consument lijkt hiermee een indirect beroep te doen op dwaling.¹
- 3.9 Een overeenkomst die onder invloed van dwaling tot stand is gekomen, is vernietigbaar indien aan de eisen van artikel 6:228 van het Burgerlijk Wetboek is voldaan. Voor dwaling is onvoldoende dat de consument zelf geen onderzoek heeft laten doen naar de hoogte van de schade.

¹ Zie artikel 6:228 jo. 6:230 Burgerlijk Wetboek.

Voor het aannemen van dwaling is namelijk noodzakelijk dat de consument getekend heeft vanwege onjuiste inlichtingen of ongeoorloofd zwijgen door in dit geval de expert.

- 3.10 Op basis van de overgelegde stukken is niet komen vast te staan dat de expert de schade op onvoldoende feiten, dan wel overhaast heeft vastgesteld en daarmee de consument een onjuiste inlichting heeft gegeven. Ook is niet komen vast te staan dat de consument met ongeoorloofde druk de vrijheid is ontnomen om een contra-expertise in te schakelen, dan wel dat de expert ongeoorloofd heeft gezwegen over de mogelijkheid om een contra-expertise in te schakelen. Er bestaat daarmee geen aanleiding voor de commissie om aan te nemen dat de wijze van schadevaststelling in haast, dan wel onder enig vorm van dwang, is overeengekomen. De commissie is dan ook van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de consument heeft gedwaald bij het ondertekenen van de overeenkomst. De keuze van de consument om zelf geen verder onderzoek te laten verrichten, valt de verzekeraar niet toe te rekenen.

Conclusie

- 3.11 De commissie kan op basis van de overgelegde stukken niet vaststellen dat er meer schade is ontstaan als gevolg van de brand dan reeds is vastgesteld door de expert en door de consument is ondertekend. De commissie zal daarom de vordering afwijzen.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl