

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0277

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. E. Jacobs, secretaris)

Datum uitspraak	27 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Artikel 7:900 BW en artikel 7:904 BW

Samenvatting

Vaststellingsovereenkomst. De consument heeft schade geleden door brand. De verzekeraar heeft uitgekeerd uit hoofde van de tussen partijen gesloten woonverzekering. De consument heeft nadien een aanvullende schadevergoeding geclaimd. De verzekeraar echter heeft geweigerd aanvullend uit te keren. Volgens de verzekeraar is de hoogte van de schade, en daarmee de uitkering, bindend vastgesteld door schade-experts, overeenkomstig de algemene voorwaarden. De consument betwist dat. Zij vindt dat er geen sprake is van een vaststellingsovereenkomst en dat, als er wel sprake is van een vaststellingsovereenkomst, zij daaraan niet gehouden kan worden. De commissie oordeelt dat er gegeven de omstandigheden sprake is van een vaststellingsovereenkomst. De consument is daaraan gehouden. Niet gebleken is er een ernstig gebrek kleefte aan de vaststellingsovereenkomst. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

- 1.1 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; 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een Woonverzekering afgesloten bij de verzekeraar. De verzekeringsvoorwaarden 'Opstal Allrisk (WOO-RV-02-191)' en 'Inboedel Allrisk (INB-RV-02-191)' (hierna: de voorwaarden) zijn van toepassing.
- 2.2 Op 11 januari 2021 is brand uitgebroken in de woning van de consument. Dit heeft geleid tot schade aan de woning en de inboedel.
- 2.3 De verzekeraar heeft een schade-expert (hierna: de expert) ingeschakeld. De consument heeft op enig moment in maart 2021 een eigen schade-expert (hierna: de contra-expert) ingeschakeld. De kosten voor de contra-expert zijn vergoed door de verzekeraar.
- 2.4 Op 26 maart 2021 heeft de consument een brief ontvangen van de verzekeraar, ondertekend door de expert. Daarin wordt uitleg gegeven over het proces van vaststellen van de schade. In de brief wordt vermeld dat de expert en de contra-expert samen de schade zullen vaststellen en dat een derde expert wordt benoemd, die een bindende uitspraak doet als de expert en de contra-expert niet tot een akkoord komen.
- 2.5 De expert en de contra-expert zijn benoemd in de Akte Benoeming van Experts. Deze akte is op 26 maart 2021 ondertekend door de consument, de contra-expert en de expert namens de verzekeraar. In de akte staat voor zover relevant het volgende vermeld:
- '(...)
1. Als uitsluitend bewijs van de omvang van de schade overeenkomstig de in de polis vermelde waardegrondslagen zal gelden een schadevaststelling gemaakt door ondergetekende experts, van wie de verzekerde en de verzekeraar er ieder één hebben genoemd. Naast de verzekerde ondertekenen ook de experts deze akte als bewijs van aanvaarding van hun benoeming. Indien de benoemde derde expert de schade niet (bindend) kan vaststellen, zullen de benoemde experts een ander als derde expert benoemen.'*
- 2.6 De expert en de contra-expert hebben de schade in de Akte van Taxatie begroot op € 61.810,96. De akte is door beide experts ondertekend in juni 2021. Er werd een voorbehoud gemaakt voor de inboedel die zich nog bij het schoonmaakbedrijf bevond. De schade aan dit deel van de inboedel zou nog worden begroot, hetgeen ook is gebeurd.
- 2.7 Vervolgens heeft de consument in de periode van augustus 2021 tot en met januari 2022 met de expert gecorrespondeerd over een aanvullende uitkering voor (onder meer) de schade aan de inboedel en het tijdelijk verblijf elders. Per e-mail van 4 januari 2022 heeft de expert aan de consument gevraagd of zij akkoord is met het definitieve schadebedrag van € 118.813,47. Bij deze e-mail was een schadelijst gevoegd. Per e-mail van 5 januari 2022 heeft de consument een getekend exemplaar van de schadelijst retour gezonden.

Per e-mail van 7 januari 2022 heeft de expert aan de consument bericht dat hij zijn eindrapport naar de schadeafdeling van de verzekeraar heeft gestuurd.

- 2.8 Per e-mail van 21 juni 2023 heeft de consument de verzekeraar verzocht om een aanvullend bedrag van € 125.179,- uit te keren. De verzekeraar heeft dat geweigerd.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert een aanvullende schadevergoeding van € 125.179,-. Ter onderbouwing van het schadebedrag heeft de consument lijsten overgelegd. Het gaat om (onder meer) schade aan de inboedel en om gemaakte reis- en verhuiskosten.
- 2.10 De consument is van mening dat haar schadeclaim onrechtvaardig is afgehandeld. De consument dacht zekerheid te hebben met de verzekering, maar dat is niet het geval. De schadelijsten die de consument heeft opgesteld zijn niet behandeld en daardoor heeft de consument niet haar volledige schade vergoed gekregen. De verzekeraar wil zelfs niet kijken naar de bewijzen die de consument heeft overgelegd. Hierdoor is bij de consument het beeld ontstaan dat de verzekeraar met trucjes probeert zoveel mogelijk de herstellkosten naar de consument te schuiven. De consument heeft het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd, terwijl zij altijd netjes de premie heeft betaald. Ondertussen zijn e-mails van de consument aan de verzekeraar niet beantwoord.
- 2.11 De verzekeraar heeft voor de herstelwerkzaamheden destijds een eigen aannemer ingeschakeld. Die heeft de herstelwerkzaamheden niet juist uitgevoerd. Zo is bijvoorbeeld roet niet verwijderd van de kozijnen en is daar direct overheen geschilderd. Dit heeft als gevolg gehad dat de consument zelf de werkzaamheden opnieuw moest laten uitvoeren met extra kosten tot gevolg. Ook anderszins was de aannemer slordig. Zo heeft hij meerdere keren de voordeur open laten staan bij vertrek en hebben de burens de deur dicht moeten doen. Hetzelfde geldt voor het schoonmaakbedrijf dat de spullen heeft opgehaald en zou moeten schoonmaken. Zo is kleding te heet gewassen en is het bedrijf spullen kwijtgeraakt. Ook zijn er spullen weggegooid zonder overleg met de consument. De hele gang van zaken heeft voor hoge spanning gezorgd bij de consument en haar gezin. De consument heeft veel schade ook pas op kunnen merken toen de spullen uit de dozen werden gehaald en werden gebruikt. Ook was het niet in redelijkheid van de consument te verwachten dat zij vlak na de brand al een volledige lijst met spullen naar ouderdom en nieuwwaarde kon aanleveren. Dit was een intensief en tijdrovend proces en de consument heeft slechts schattingen kunnen geven vanwege tijdgebrek en de emotionele toestand.
- 2.12 De consument heeft weliswaar de contra-expert ingeschakeld, maar dat is gedaan door een bekende van de familie. De echtgenoot van de consument heeft toen te goeder trouw de benoeming ondertekend. Hij was er niet van op de hoogte wat de bedoeling van zijn handtekening was. De contra-expert werd ook pas ingeschakeld toen het huis al leeg was. Hij heeft daardoor nooit de volledige inboedel kunnen bekijken en nooit een goede inschatting van de schade kunnen maken.

De contra-expert heeft aangegeven dat hij veel eerder ingeschakeld had moeten worden, maar de consument had juist vertrouwen in de verzekeraar en verwachtte dat alles goed afgehandeld zou worden.

- 2.13 De verzekeraar heeft druk uitgeoefend op de consument om documenten te ondertekenen, terwijl de consument met haar gezin de emotionele impact van de brand nog aan het verwerken was. De consument had geen idee wat alle documenten voor betekenis hadden. Ze dacht dat het om schadelijsten ging. Het was voor haar niet duidelijk dat het zetten van haar handtekening onder de Akte van Taxatie betekende dat daarmee het hele proces van taxeren van de schade afgerond was. De consument en haar echtgenoot hadden deze bestanden nooit moeten ondertekenen en zij wilden ze ook niet ondertekenen. De consument heeft met haar gezin meerdere keren moeten verhuizen en bij familie moeten verblijven, omdat de verzekeraar weigerde hotelkosten te vergoeden. Dit is allemaal erg stressvol geweest en heeft voor nog meer emotionele schade gezorgd. Ze had het gevoel met de rug tegen de muur te staan. Daarom heeft zij ondertekend.

Het verweer

- 2.14 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.15 De consument heeft zelf de contra-expert ingeschakeld. Deze contra-expert is namens de consument opgetreden. De expert en de contra-expert zijn benoemd met de Akte van Benoeming en gezamenlijk tot een schadevaststelling gekomen. Die schadevaststelling is opgenomen in de Akte van Taxatie. Deze akte heeft het karakter van een vaststellings-overeenkomst. De consument is hieraan gebonden.
- 2.16 De expert heeft na de Akte van Taxatie contact gehad met de consument over de resterende schade. Dit zou alleen de schade zijn aan de inboedel die nog bij het reinigingsbedrijf stond. De consument heeft echter meer schades ingediend. De verzekeraar heeft de schades onverplicht alsnog beoordeeld. Hierop heeft de echtgenoot van de consument opnieuw een handtekening gezet. De verzekeraar mocht erop vertrouwen dat hiermee de schade volledig was afgewikkeld.
- 2.17 Volgens de verzekeraar is telkens overeenstemming over de schade-uitkeringen bereikt. Uit het contact met de consument en de contra-expert blijkt duidelijk dat de consument ervan op de hoogte was wat de gevolgen waren van de ondertekening. Ook uit de e-mail van de consument van 4 januari 2022 blijkt duidelijk dat de consument akkoord was met de definitieve schadevaststelling. Dat de consument geen andere keus had, is voor de verzekeraar onaannemelijk. De verzekeraar heeft ruimhartig met de consument meegedacht. De consument werd daarnaast ook nog bijgestaan door de door haarzelf ingeschakelde contra-expert. Hiermee had zij juist een deel van de afhandeling van de schade uit handen gegeven.

- 2.18 De verzekeraar erkent dat de werkzaamheden in het huis van de consument niet direct juist zijn uitgevoerd. De aannemer heeft echter alle gebreken hersteld en de consument heeft hiertoe een proces-verbaal van oplevering ondertekend. Toch is de verzekeraar bereid geweest om de consument tegemoet te komen door een bedrag van € 2.500,- voor herstelwerkzaamheden in eigen beheer te vergoeden. Dit is ook vastgelegd in de overeenkomst van 4 januari 2022.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of sprake is van een vaststellingsovereenkomst en, zo ja, of de consument aan deze vaststellingsovereenkomst gebonden is.
- 3.2 De commissie oordeelt dat er sprake is van een vaststellingsovereenkomst en dat de consument aan deze vaststellingsovereenkomst gebonden kan worden. De commissie legt hieronder uit waarom.

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

- 3.3 Een vaststellingsovereenkomst is een overeenkomst die volgens artikel 7:900 van het Burgerlijk Wetboek (BW) als doel heeft onzekerheid of geschil te beëindigen of te voorkomen. Partijen zijn in beginsel gebonden aan de schadevaststelling van de experts op grond van de vaststellingsovereenkomst, tenzij gebondenheid daaraan, in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming daarvan, in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit staat in artikel 7:904 Burgerlijk Wetboek (BW). De Hoge Raad heeft geoordeeld dat voor het oordeel dat partijen niet meer gebonden zijn aan de taxatie van de schade, vereist is dat er sprake is van ernstige gebreken in de taxatie.¹ De toets die moet worden aangelegd, is dus beperkt. De commissie beoordeelt alleen of de vaststellingsovereenkomst op de juiste wijze tot stand is gekomen en of de grenzen waarbinnen redelijk denkende mensen van mening kunnen verschillen, niet zijn overschreden. Het ligt daarbij op de weg van de consument om gemotiveerd te stellen en bij voldoende betwisting te bewijzen dat sprake is van een of meerdere ernstige gebreken aan de vaststellingsovereenkomst.
- 3.4 De commissie kan alleen oordelen over het geschil tussen de consument en de verzekeraar. De commissie oordeelt niet over het individuele handelen van de expert en de contra-expert. Kifid is hiervoor niet de aangewezen instantie.

¹ Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 12 september 1997, ECLI:HR:1997:ZC2427 en zie in gelijke zin ook Kifid GC 2021-1078 en 2021-0543.

Er is sprake van een vaststellingsovereenkomst

- 3.5 De commissie stelt voorop dat zij begrip heeft voor de situatie waarin de consument verkeert. Een brand is een heftige gebeurtenis die begrijpelijkerwijs emotionele sporen achterlaat. Desalniettemin zal de commissie een juridisch oordeel moeten geven.
- 3.6 De consument zegt er niet van op de hoogte te zijn geweest dat de Akte Benoeming van Experts een vaststellingsovereenkomst inhield in de zin van artikel 7:900 BW. De verzekeraar is van mening dat voldoende duidelijk was dat de schade bindend zou worden vastgesteld en dat daarmee sprake was van een vaststellingsovereenkomst.
- 3.7 De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar. In de akte staat dat als 'uitsluitend' bewijs van de omvang van de schade zal gelden een schadevaststelling gemaakt door ondergetekende experts. Het woord 'bindend' wordt daarna nog een paar keer gebezigd.
- 3.8 De echtgenoot van de consument heeft deze akte ondertekend. De verzekeraar mocht er dan ook op vertrouwen dat de echtgenoot van de consument de wil had om zichzelf en de consument te verbinden aan de Akte Benoeming van Experts.

De vaststellingsovereenkomst is vervolgens niet (geheel) opengebroken

- 3.9 De verzekeraar heeft na de uitbetaling van het vastgestelde bedrag een aanvullende betaling gedaan. Het is voor de commissie echter duidelijk dat het niet de bedoeling is geweest van de verzekeraar en de consument om de vaststellingsovereenkomst geheel open te breken. De verzekeraar heeft uitsluitend aangegeven bereid te zijn tot het beoordelen van bepaalde, door de consument ingediende aanvullende schades. Ook onder de vaststelling van deze schade heeft de echtgenoot van de consument zijn handtekening gezet. Daarnaast heeft de consument in een e-mail van 4 januari 2022 aan de expert aangegeven om de schadelijst niet meer aan te vullen en zo te laten. De expert heeft vervolgens nog in een telefoongesprek op 25 februari 2022 aangegeven dat het schadedossier definitief zou worden gesloten. Volgens de telefoonnotitie heeft de consument aan de expert bevestigd dat zij dit begreep. De consument heeft ook niet ontkend dat zij het voorgaande heeft gezegd. Bovenstaande omstandigheden brengen mee dat de verzekeraar ervan mocht uitgaan dat consument en haar echtgenoot zich realiseerden dat de schadevaststelling *definitief* was.
- 3.10 Hiermee is het proces van taxatie afgerond en is de schade bindend vastgesteld. Met andere woorden: een aanvullende schadevergoeding is niet meer aan de orde.

Is er sprake van ernstige gebreken?

- 3.11 Een vaststellingsovereenkomst is in beginsel bindend. De commissie mag de beslissing van beide experts slechts marginaal toetsen, zoals uitgelegd in randnummer 3.2.

Dat betekent dat de commissie de vaststellingsovereenkomst niet inhoudelijk zal beoordelen, maar zal nagaan of er sprake is van een of meer ernstige gebreken bij de totstandkoming van de vaststellingsovereenkomst waardoor gebondenheid aan de vaststellingsovereenkomst niet meer van de consument gevraagd kan worden.

- 3.12 Volgens de consument kleven er ernstige gebreken aan de schadevaststelling, omdat de echtgenoot van de consument druk ervoer om de Akte Benoeming van Experts en de aanvullende schadelijst te ondertekenen. Daarnaast worstelden de consument en haar echtgenoot met de emotionele last als gevolg van de brand, waardoor zij niet in staat waren om de gevolgen van de ondertekening te overzien. Tot slot hebben de experts veel onderdelen van de schade aan de inboedel en overige schades niet meegenomen in hun beoordeling, terwijl dit wel had gemoeten. Volgens de verzekeraar hebben de experts alle schades in overweging genomen en is de verzekeraar ruimhartig geweest door alsnog een aanvullende uitkering te doen, terwijl er al een vaststellingsovereenkomst was getekend.
- 3.13 De vraag die de commissie nu moet beantwoorden is of de consument, gegeven de omstandigheden, gehouden kan worden aan de vaststelling van de schade. De consument heeft ter onderbouwing van haar standpunt dat de experts schades buiten beschouwing hebben gelaten lijsten overgelegd van schades die volgens haar nog niet vergoed zijn. Maar de consument onderbouwt die schades uitsluitend met foto's waarop niet direct schade te zien is of in ieder geval niet te zien is hoeveel de schade dan zou bedragen. Er is geen aanvullend rapport van een contra-expert aangeleverd en er zijn ook geen bonnen of facturen van bijvoorbeeld herstelwerkzaamheden of aankoop van nieuwe spullen overgelegd. De consument verwijst verder naar verschillende schades die volgens de Akte van Taxatie of de lijst van de aanvullende uitkering al vergoed zijn.
- 3.14 Daarnaast is ook niet gebleken dat er psychische druk is gelegd op de echtgenoot van de consument en de consument zelf om het document te ondertekenen. Ook is niet gebleken van misbruik van omstandigheden waarin de consument en haar echtgenoot zich na de brand bevonden. De verzekeraar lijkt juist rekening te hebben gehouden met de mogelijkheid dat niet alle schades direct zouden kunnen worden opgenomen in de Akte van Taxatie. Er is immers ruimte gelaten om de lijst met inboedelschade aan te vullen. Bovendien heeft de verzekeraar oog gehad voor de situatie van de consument door buiten de lijst met inboedelschade ook bereid te zijn andere schade te vergoeden. Tot slot is de consument bijgestaan door een eigen contra-expert die aan de consument en haar echtgenoot de gevolgen van het ondertekenen van de Akte van taxatie had kunnen uitleggen, rekening houdend met de emotionele omstandigheden waarin de consument en haar echtgenoot verkeerden.
- 3.15 De consument heeft zodoende onvoldoende aangetoond dat er sprake is geweest van een of meer ernstige gebreken waardoor gebondenheid aan de vaststellingsovereenkomst niet van haar verwacht kan worden.

Conclusie

- 3.16 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat er sprake is van een definitieve schadevaststelling waaraan de consument gebonden is. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 7:900 van het Burgerlijk Wetboek

1. Bij een vaststellingsovereenkomst binden partijen, ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt, zich jegens elkaar aan een vaststelling daarvan, bestemd om ook te gelden voor zover zij van de tevoren bestaande rechtstoestand mocht afwijken.
2. De vaststelling kan tot stand komen krachtens een beslissing van partijen gezamenlijk of krachtens een aan één van hen of aan een derde opgedragen beslissing.
3. Een bewijsovereenkomst staat met een vaststellingsovereenkomst gelijk voor zover zij een uitsluiting van tegenbewijs meebrengt.
4. Deze titel is niet van toepassing op de overeenkomst van arbitrage.

Artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek

1. Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar.
2. Indien de beslissing van een partij of een derde vernietigd wordt, nietig blijkt of niet binnen een aan die partij of derde daartoe te stellen redelijke termijn wordt verkregen, kan de rechter een beslissing geven, tenzij uit de overeenkomst of de aard van de beslissing voortvloeit dat zij op andere wijze moet worden vervangen.