

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1113

(mr. L van Berkum, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. P. J. Neijt, leden en mr. S.M. Oei, secretaris)

Datum uitspraak	16 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V., h.o.d.n. Ansvar Idea Verzekeringen, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Recreatiewoningverzekering. Oneerlijk beding. De consument vordert een aanvullende uitkering voor de resterende gemaakte contra-expertisekosten, een vergoeding van de buitengerechtigde kosten van haar belangenbehartiger(s) en wettelijke rente. Volgens de consument moet de verzekeraar op grond van artikel 1.2.3 van de voorwaarden alle kosten van haar contra-expert vergoeden zonder deze kosten aan de redelijkheid te toetsen. De verzekeraar stelt dat hij wel de kosten van de contra-expert mag toetsen aan de dubbele redelijkheidstoets, ook al staat dit niet opgenomen in de voorwaarden. De commissie komt tot het voorlopig oordeel dat artikel 1.2.3 van de voorwaarden een oneerlijk beding is. Echter, nu de consument gebonden wenst te blijven aan dit beding, blijft dit beding in stand. Gelet op de redelijke lezing van de consument van artikel 1.2.3 van de voorwaarden, moet de verzekeraar de volledige contra-expertkosten vergoeden. Ook moet de verzekeraar de buitengerechtigde kosten conform de 'Vergoedingsregeling buitengerechtigde incassokosten' van Kifid en de wettelijke rente vergoeden. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de reactie daarop 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 sinds 20 februari 2019 een recreatiewoningverzekering bij de verzekeraar met als verzekerd object een stacaravan. Op de verzekering zijn de voorwaarden '387-90_01-16 (A)' van toepassing.
- 2.2 In artikel 1.2.3 van deze voorwaarden staat het volgende:
- "1.2.3 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."
- 2.3 Op 21 januari 2023 is er schade ontstaan aan de stacaravan van de consument ten gevolge van een afgebroken grote tak. De consument heeft deze schade gemeld bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft vervolgens Woodgate & Clark (Netherlands) B.V. (hierna: Woodgate) ingeschakeld om de schade vast te stellen. Woodgate heeft in haar rapport van 10 februari 2023 de schade vastgesteld op € 2.125,- op basis van herstel door zelfwerkzaamheid.
- 2.4 De consument heeft op 13 februari 2023 Schadecoach ingeschakeld als contra-expert. Schadecoach heeft in haar rapport van 5 juni 2023 de schade vastgesteld op € 5.280,-. Vervolgens hebben Woodgate en Schadecoach de totale schade in een akte van taxatie begroot op € 5.130,-, waarbij de schade is vastgesteld op basis van uitbesteding van het herstel aan een professionele partij. De akte is door beide experts ondertekend op 28 juni 2023.
- 2.5 Op grond van de cessieovereenkomst tussen de consument en Schadecoach heeft de verzekeraar in juli 2023 een deel van het vastgestelde schadebedrag uitgekeerd aan Schadecoach. In februari 2024 heeft de verzekeraar, na ontvangst van de herstelnota van de consument, het overige deel van het vastgestelde schadebedrag uitgekeerd.
- 2.6 Op enig moment in juli 2023 is de factuur ten bedrage van € 4.531,45 van Schadecoach voor de verrichte expertisewerkzaamheden (hierna: de factuur) aan de verzekeraar verstrekt. Bij brief van 13 juli 2023 heeft de verzekeraar aan Schadecoach meegedeeld dat de voorwaarden '02.2022' van toepassing zijn. Verder heeft hij over de factuur meegedeeld dat hij de naar zijn mening redelijke en billijke kosten vergoedt, dat een urenspecificatie ontbreekt en dat hij het opgemaakte rapport van Schadecoach wenst te ontvangen.

Diezelfde dag heeft Schadecoach de verzekeraar per e-mail meegedeeld dat hij ten onrechte uitgaat van de voorwaarden '02.2022', nu deze op onjuiste wijze ter beschikking zijn gesteld aan de consument. Verder heeft zij meegedeeld dat de voorwaarden '387-90_01-16 (A)' gelden en de verzekeraar op grond van artikel 1.2.3 de gemaakte expertisecosten moet vergoeden zonder aanvullende voorwaarden.

- 2.7 Bij e-mailbericht van 3 augustus 2023 heeft de verzekeraar Schadecoach meegedeeld dat hij een bedrag van € 1.641,06 vergoedt aan expertisecosten. Dit bedrag is gerelateerd aan het aantal gedeclareerde uren van de door hem ingeschakelde expert. Tot meer vergoeding is de verzekeraar niet bereid, omdat de overige gedeclareerde expertisecosten niet redelijk zijn en Schadecoach weigert een nadere onderbouwing van haar factuur te geven.
- 2.8 Correspondentie die hierna tussen Schadecoach en de verzekeraar heeft plaatsgevonden heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.
- 2.9 Vervolgens heeft de consument een advocaat van [naam advocatenkantoor] (hierna: de advocaat) ingeschakeld. Bij brief van 12 januari 2024 heeft de advocaat wederom het standpunt van de consument onderbouwd dat de voorwaarden '387-90_01-16 (A)' van toepassing zijn en de verzekeraar de volledige expertisecosten van Schadecoach moet vergoeden nu in de voorwaarden geen redelijkheidstoets is opgenomen. Op 22 januari 2024 heeft de verzekeraar de advocaat meegedeeld dat de voorwaarden '387-90_01-16 (A)' (hierna: de voorwaarden) inderdaad van toepassing zijn, maar dat hij desondanks van mening blijft dat de gemaakte expertisecosten getoetst mogen worden aan de redelijkheid. De verzekeraar handhaaft zijn standpunt dat hij zonder nadere onderbouwing van de factuur niet bereid is tot een aanvullende vergoeding.
- 2.10 Correspondentie daarna tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.
- 2.11 Tijdens de schriftelijke procedure bij Kifid heeft de consument op verzoek van Kifid een nadere specificatie van de factuur en het expertiserapport van Schadecoach verstrekt. De verzekeraar heeft naar aanleiding hiervan de consument een aanvullend bedrag van € 677,60 uitbetaald, zijnde vijftig procent van de gemaakte kosten door Schadecoach voor het bezoek aan de schadelocatie inclusief reistijd.

De klacht en vordering

- 2.12 De consument vordert € 4.330,61 van de verzekeraar. Dit bedrag bestaat uit:
- € 2.890,39, zijnde het openstaande bedrag van de expertisecosten van Schadecoach;
 - € 635,25 aan buitengerechtelijke kosten van Schadecoach;
 - € 614,48 aan buitengerechtelijke kosten van de advocaat;
 - € 190,49 aan wettelijke rente, gerekend vanaf 10 augustus 2023.
- 2.13 Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument kortweg het volgende aan.

- 2.14 In artikel 1.2.3 van de toepasselijke voorwaarden staat letterlijk dat de verzekeraar de kosten van de door haar ingeschakelde deskundige vergoed zonder de beperking dat het zou moeten gaan om redelijke kosten. Zij ging en mocht er daarom vanuit gaan dat de totale expertisekosten van Schadecoach vergoed zouden worden. Gelet hierop is het niet redelijk dat de verzekeraar vervolgens de gemaakte expertisekosten toetst op redelijkheid. Als de verzekeraar dat wel zou mogen, zou zij geen enkele zekerheid hebben over wat dan voor haar rekening blijft. Zij is dan aan de willekeur van de verzekeraar overgeleverd. De verzekeraar wist dat in artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) staat dat de redelijke expertisekosten ten laste van de verzekeraar komen, maar ondanks die wetenschap heeft de verzekeraar besloten om tóch in zijn voorwaarden te schrijven dat alle kosten (“de kosten van de deskundigen”) door hem worden betaald, zonder dat er sprake is van redelijke kosten. Als de verzekeraar zich het recht had willen voorbehouden om de expertisekosten aan de redelijkheid te toetsen, dan had hij dat in de toepasselijke voorwaarden moeten opnemen, zoals hij in zijn nieuwe voorwaarden wel heeft gedaan. Bovendien heeft de verzekeraar haar ook niet geïnformeerd over de redelijkheidstoets toen hij op de hoogte was van de inschakeling van Schadecoach als contra-expert.
- 2.15 Verder klaagt de consument erover dat de verzekeraar de nieuwe voorwaarden ‘02.2022’ op onzorgvuldige wijze aan haar ter kennis heeft gebracht en daarom de oude voorwaarden ‘387-90_01-16 (A)’ van toepassing zijn in de onderhavige kwestie. Zij meent dat de verzekeraar zich daarmee schuldig heeft gemaakt aan bewuste misleiding.
- 2.16 De consument meent dat sprake is van verwijtbaar gedrag van de verzekeraar, nu hij een standpunt heeft ingenomen dat in rechte niet houdbaar is en hij op onzorgvuldige wijze nieuwe voorwaarden heeft ingevoerd. Zij verzoekt de commissie om haar dossier als klacht door te zenden naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening.

Het verweer

- 2.17 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.18 De lezing van de consument dat de contra-expertisekosten niet getoetst mogen worden aan de redelijkheid is – mede in het licht van artikel 7:959 lid 1 BW – geen redelijke lezing van artikel 1.2.3 van de voorwaarden. Immers, dat zou tot gevolg hebben dat een verzekeraar gehouden zou zijn alle kosten, hoe onredelijk ook, zou moeten vergoeden. Zou de tekst van artikel 1.2.3 van de voorwaarden al anders uitgelegd kunnen worden, dan is de consument volgens artikel 6:2 BW toch gehouden haar vordering te beperken tot wat redelijk en billijk is. De Hoge Raad¹ heeft zich op 28 januari 2022 ook uitgelaten over de beperking van de vergoeding van de kosten van een contra-expert.

¹ HR 28 januari 2022, ECLI:NL:HR:2022:81, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Uit dit arrest volgt onder meer dat de kosten van contra-expertise vallen onder de kosten als bedoeld in artikel 7: 959 lid 1 BW en dat de vergoeding van die kosten niet mag worden beperkt tot de hoogte van de kosten van de expert van de verzekeraar. Bepalend bij de beoordeling van de kosten van een contra-expertise moet zijn de dubbele redelijkheidstoets.

- 2.19 Schadecoach heeft bijna drie keer zoveel uur (21.4 uur) gedeclareerd als de door de verzekeraar ingeschakelde expert (7.75 uur). De verzekeraar meent dat met de betaling van € 1.641,06 sprake is van een meer dan redelijke vergoeding van de expertisekosten. Dit bedrag is immers gebaseerd op hetzelfde aantal gedeclareerde uren (7.75 uur) van de door hem ingeschakelde expert. Daarnaast heeft de verzekeraar een aanvullend bedrag van € 677,60 uitbetaald, zijnde vijftig procent van de gemaakte kosten door Schadecoach voor het bezoek aan de schadelocatie inclusief reistijd. Meer vergoeden voor de expertisekosten dan hij al heeft gedaan, acht hij niet redelijk. Ook niet vanwege het gehanteerde uurtarief van € 175,- van Schadecoach in samenhang met de onredelijke verhouding tussen de schadeomvang en de gedeclareerde expertisekosten, de complexiteit van de zaak, de professionaliteit, vakkennis en efficiëntie van Schadecoach. Daarbij komt dat Schadecoach hetzelfde tarief hanteert voor inhoudelijke en administratieve werkzaamheden en reistijd.
- 2.20 De geclaimde buitengerechtelijke kosten van Schadecoach en de advocaat hebben betrekking op het vermeende recht op een hogere vergoeding van de expertisekosten en kunnen daarom de redelijkheidstoets niet doorstaan. Voor zover deze kosten nog op andere gronden geclaimd worden, is er geen dekking op de polis voor deze kosten noch is de verzekeraar een andere grond duidelijk geworden waarbij recht op vergoeding zou bestaan. Het vorderen van wettelijke rente is buitenproportioneel, nu de verzekeraar op 10 augustus 2023 al om een onderbouwing van de factuur heeft gevraagd en deze onderbouwing pas op 19 september 2024, door tussenkomst van Kifid, is verstrekt.
- 2.21 Verder meent de verzekeraar de consument op juiste wijze te hebben geïnformeerd over de nieuwe polisvoorwaarden '02.2022' en haar mogelijkheden als zij zich niet kon vinden in deze voorwaarden. Wel is het de verzekeraar nu duidelijk dat een verwijzing naar nieuwe voorwaarden onvoldoende is en dat deze ook aan verzekerden verstrekt moeten worden.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Partijen twisten over de uitleg van artikel 1.2.3 van de voorwaarden die onder 2.2 staat geciteerd. De consument stelt kortweg dat in dit artikel expliciet staat dat de verzekeraar de kosten van de door haar ingeschakelde deskundige vergoedt zonder de beperking dat het zou moeten gaan om redelijke kosten. De verzekeraar moet daarom alle expertisekosten van Schadecoach vergoeden zonder een redelijkheidstoets toe te passen.

De verzekeraar stelt dat de lezing van de consument – mede in het licht van artikel 7:959 lid 1 BW – geen redelijke lezing van artikel 1.2.3 van de voorwaarden is. Immers, dat zou tot gevolg hebben dat een verzekeraar gehouden zou zijn alle kosten, hoe onredelijk ook, zou moeten vergoeden. Bovendien is de consument op grond van artikel 6:2 BW gehouden haar vordering te beperken tot wat redelijk en billijk is.

Ambtshalve toetsing Richtlijn oneerlijke bedingen

- 3.2 Nu de verzekeringsovereenkomst is gesloten tussen een financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument, dient de commissie artikel 1.2.3 van de voorwaarden te toetsen op eerlijkheid ingevolge de Richtlijn oneerlijke bedingen². Een kernbeding als bedoeld in artikel 4 lid 2 Richtlijn oneerlijke bedingen is echter uitgezonderd van deze toetsing, mits transparant. In de considerans bij de Richtlijn oneerlijke bedingen wordt overwogen dat bedingen die het verzekerde risico en de verbintenis van de verzekeraar duidelijk omschrijven of afbakenen, geen onderwerp van toetsing behoren te zijn wanneer deze beperkingen in aanmerking worden genomen bij de berekening van de door de consument betaalde premie. Hieruit volgt echter niet dat alle bedingen die op enigerlei wijze van invloed kunnen zijn op de omvang van de premie, als kernbeding moeten worden aangemerkt en daarom van toetsing op oneerlijkheid zijn uitgesloten.³ De commissie is van oordeel dat artikel 1.2.3 van de voorwaarden geen kernbeding is. Het beding omschrijft of bakent de omvang van de dekking niet af, maar regelt enkel de bijkomende kosten wanneer er geen overeenstemming bestaat over de dekking. Het beding dient dan ook getoetst te worden aan de Richtlijn oneerlijke bedingen op oneerlijkheid.
- 3.3 Op grond van artikel 3 lid 1 Richtlijn oneerlijke bedingen wordt een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort. Als een beding ten nadele van de consument afwijkt van een naar Nederlands recht dwingende wetsbepaling ten aanzien van de minimaal vereiste bescherming van de consument, wordt dit aangemerkt als een oneerlijk beding.⁴
- 3.4 De commissie zal hierna haar voorlopig oordeel geven over of artikel 1.2.3 van de voorwaarden een oneerlijk beding is en zo ja, wat het gevolg daarvan is.

Is artikel 1.2.3 van de voorwaarden een oneerlijk beding?

- 3.5 De commissie komt tot het voorlopig oordeel dat artikel 1.2.3 van de voorwaarden een oneerlijk beding is. Daartoe overweegt zij als volgt.

² Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten.

³ Zie ook GC Kifid 2021-0289, r.o. 3.5, te vinden op www.kifid.nl.

⁴ Zie HR 10 februari 2023, ECLI:NL:HR:2023:198, r.o. 3.7-3.8.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Uit het arrest van de Hoge Raad van 28 januari 2022 volgt dat op grond van artikel 7:959 lid 1 BW ook de kosten van een door de verzekerde voor het vaststellen van de schade ingeschakelde contra-expert voor vergoeding in aanmerking komt indien is voldaan aan de dubbele redelijkheidstoets. Een verdere beperking dan uit die toets volgt, is in strijd met artikel 7:959 lid 1 BW, ook indien deze beperking erop is gericht de verzekerde te beschermen door de kwaliteit van de ingeschakelde experts te waarborgen.⁵ Artikel 7:963 lid 6 BW bepaalt dat de regeling van artikel 7:959 lid 1 BW van dwingend recht is en dat de verzekeraar hier niet ten nadele van de verzekerde van mag afwijken voor zover de kosten niet het bedrag overschrijden dat gelijk is aan de verzekerde som.⁶

- 3.6 In artikel 1.2.3 van de voorwaarden wordt ten aanzien van het inschakelen van een contra-expert de volgende eis gesteld: “een door de beroepsgroep erkende deskundige”. Een dergelijke beperking is in strijd met artikel 7:959 lid 1 BW in samenhang met het onder 3.5 genoemd arrest van de Hoge Raad. Ingevolge artikel 7:963 lid 6 BW is artikel 7:959 lid 1 BW een dwingende wetsbepaling waarvan de verzekeraar niet ten nadele van de verzekerde mag afwijken. In het onderhavige geval is dit met artikel 1.2.3 van de voorwaarden wel gebeurd. Dit betekent, gelet op randnummer 3.3, dat artikel 1.2.3 van de voorwaarden voorlopig als oneerlijk beding wordt aangemerkt.
- 3.7 Artikel 1.2.3 van de voorwaarden kan nog om een andere reden als een oneerlijk beding worden aangemerkt. Artikel 7:959 lid 1 BW bepaalt dat de redelijke kosten tot het vaststellen van de schade ten laste van de verzekeraar komen. Hieronder vallen ook de kosten voor het inschakelen van een derde deskundige indien de expert en contra-expert het niet eens worden over het schadebedrag.⁷ Het maakt daarbij niet uit of de consument gelijk krijgt en een aanvullend vergoeding. Artikel 1.2.3 van de voorwaarden stelt die beperking wel aan het vergoeden van de kosten van de derde deskundige. Dit betekent, gelet op randnummer 3.3, dat artikel 1.2.3 van de voorwaarden ook om deze reden voorlopig als oneerlijk beding wordt aangemerkt.

Wat is het gevolg van de oneerlijkheid van artikel 1.2.3 van de voorwaarden?

Gevolg van de oneerlijkheid is dat artikel 1.2.3 van de voorwaarden, gelet op de vaste jurisprudentie van het Europese Hof van Justitie, in beginsel volledig buiten toepassing moet worden gelaten. Dat zou betekenen dat de consument geen beroep kan doen op artikel 1.2.3 van de voorwaarden. In dat geval mag het beding weliswaar worden vervangen door de wet, maar dat biedt de consument wat betreft de vergoeding van de expertisekosten van Schadecoach geen soelaas, nu de wettelijke regelgeving (7:959 lid 1 BW) juist bepaalt dat de dubbele redelijkheidstoets geldt.

⁵ HR 28 januari 2022, ECLI:NL:HR:2022:81, r.o. 3.2.2-3.2.4, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁶ Zie HR 9 september 2022, ECLI:NL:HR:2022:1174, r.o. 3.4, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁷ Zie GC Kifid 2019-470, r.o. 4.3, te vinden op www.kifid.nl.

Conclusie is dan ook dat, hoewel het voorshands een oneerlijk beding betreft, de consument kennelijk gebonden wenst te blijven aan dit beding. De commissie laat daarom artikel 1.2.3 van de voorwaarden in stand.

Moet de verzekeraar de volledige expertisekosten van Schadecoach vergoeden?

- 3.8 In dit geval gaat het om de uitleg van de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst. Kenmerkend voor zo'n overeenkomst is dat partijen meestal niet onderhandelen over de afspraken; die zijn simpelweg bepaald door de verzekeraar. Bij verschil van mening over de uitleg van dergelijke eenzijdig opgelegde bepalingen, geldt daarom de volgende regel. Er moet dan worden gekeken naar objectieve factoren zoals de letterlijke bewoordingen van de tekst, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.⁸
- 3.9 Verder is van belang dat verzekeraars bepalingen in consumentenovereenkomsten duidelijk en begrijpelijk moeten opstellen. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat daarom de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde *contra proferentem*-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, BW alsmede artikel 5 van de Richtlijn oneerlijke bedingen.
- 3.10 De commissie oordeelt dat de lezing van de consument dat de verzekeraar op grond van artikel 1.2.3 van de voorwaarden alle kosten van de door haar ingeschakelde contra-expert vergoed moeten worden zonder het toepassen van de (dubbele) redelijkheidstoets, een redelijk lezing is. Immers, voor een gemiddelde consument is het zonder toelichting niet evident dat met "kosten" in artikel 1.2.3 van de voorwaarden "redelijke kosten" wordt bedoeld. Bovendien staat het een verzekeraar vrij om ten voordele van de consument van artikel 7:959 lid 1 BW, waaruit volgt dat de verzekeraar de redelijke kosten van de contra-expert moet vergoeden, af te wijken. Dit heeft hij klaarblijkelijk gedaan. Als de verzekeraar had gewild dat voor een dergelijke claim van de consument alleen recht bestaat op een vergoeding van de redelijke kosten van de door haar ingeschakelde contra-expert, dan had hij dit eenvoudig kunnen bedingen. Bijvoorbeeld door het begrip "redelijk" toe te voegen, zoals hij ook heeft gedaan in zijn nieuwe recreatiewoningvoorwaarden (model O2.22). Nu de verzekeraar hiervoor in de toepasselijke voorwaarden niet heeft gekozen, wordt geoordeeld dat de consument hieruit had mogen begrijpen dat met "kosten" in artikel 1.2.3 van de voorwaarden alle gemaakte kosten van de door haar ingeschakelde contra-expert wordt bedoeld.
- 3.11 Gelet op het voorgaande moet de verzekeraar alle gemaakte expertisekosten van Schadecoach vergoeden.

⁸ HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601 en HR 16 mei 2008, ECLI:NL:HR:2008:BC2793, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Wel merkt de commissie hierbij op dat deze kosten ingevolge artikel 6:248 lid 2 BW naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar mogen zijn. De door de verzekeraar aangevoerde argumenten onder 2.19 zijn onvoldoende om dat aan te nemen.

Moet de verzekeraar de buitengerechtelijke kosten van Schadecoach en de advocaat vergoeden?

- 3.12 De gevorderde kosten van € 635,25 van Schadecoach en € 614,48 van de advocaat die zijn gemaakt om een aanvullende vergoeding voor de expertisekosten van de verzekeraar te verkrijgen, kunnen voor vergoeding in aanmerking komen. Immers, er is sprake van een toerekenbare tekortkoming in de zin van artikel 6:74 lid 1 BW, nu de verzekeraar niet is overgegaan tot volledige vergoeding van de expertisekosten terwijl hij hiertoe gelet op het voorgaande wel verplicht was. Op grond van artikel 6:96 lid 2 sub c BW moet het wel gaan om redelijke kosten die zijn gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte. Omdat de kosten voorafgaand aan de procedure bij Kifid zijn gemaakt, geldt in de procedure bij Kifid de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten behorend bij het reglement (hierna: de Vergoedingsregeling).⁹
- 3.13 De consument heeft bij haar klacht de correspondentie met betrekking tot het verkrijgen van een aanvullende vergoeding voor de expertisekosten tussen Schadecoach/de advocaat en de verzekeraar overgelegd. Daarmee staat vast dat Schadecoach en de advocaat de werkzaamheden ter verkrijging van voldoening buiten rechte hebben verricht. De verzekeraar heeft gesteld dat de buitengerechtelijke kosten van Schadecoach en de advocaat de redelijkheidstoets niet kunnen doorstaan omdat die kosten zien op het vermeende recht op een hogere vergoeding van de expertisekosten. Nu hiervoor is geoordeeld dat de consument dat recht wel heeft, snijdt dit argument geen hout. De commissie gaat er daarom vanuit dat de gevorderde buitengerechtelijke kosten redelijk zijn. Op grond van tarief II van de Vergoedingsregeling wordt de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten vastgesteld op een bedrag van € 75,-.

Moet de verzekeraar wettelijke rente vergoeden?

- 3.14 Volgens artikel 6:119 BW bestaat de schadevergoeding, verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom (lees: de aanvullende vergoeding voor de expertisekosten), uit de wettelijke rente van die som over de tijd dat de schuldenaar (lees: de verzekeraar) met de voldoening daarvan in verzuim is.
- 3.15 De consument vordert wettelijke rente vanaf 10 augustus 2023. De commissie maakt uit het dossier op dat Schadecoach voor het eerst op 14 augustus 2023 de verzekeraar heeft verzocht tot volledige vergoeding van de expertisekosten over te gaan binnen een termijn van acht dagen. Nu de verzekeraar daar niet aan heeft voldaan, is hij vanaf 22 augustus 2023 in verzuim.

⁹ Zie 'Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten' op www.kifid.nl onder 'Reglementen en statuten'.

Op grond van het dossier gaat de commissie ervan uit dat de consument in ieder geval op 4 november 2024 een aanvullend bedrag van € 677,60 voor de expertisekosten heeft ontvangen. Dit betekent dat de consument vanaf 22 augustus 2023 tot 4 november 2024 recht heeft op wettelijke rente over het bedrag van € 2.890,39 en vanaf 4 november 2024 tot aan de dag van algehele voldoening over het bedrag van (€ 2.890,39 - € 677,60) € 2.212,79.

Klacht over de toepasselijke voorwaarden

- 3.16 De consument klaagt erover dat de verzekeraar de nieuwe voorwaarden '02.2022' op onzorgvuldige wijze aan haar ter kennis heeft gebracht en daarom de oude voorwaarden '387-90_01-16 (A)' in de onderhavige kwestie van toepassing zijn. Nu de verzekeraar op 22 januari 2024 heeft bevestigd dat de voorwaarden '387-90_01-16 (A)' inderdaad van toepassing zijn, gaat de commissie voorbij aan dit klachtonderdeel.

Tuchtraad

- 3.17 De consument meent dat sprake is van verwijtbaar gedrag van de verzekeraar, nu hij een standpunt heeft ingenomen dat in rechte niet houdbaar is en hij op onzorgvuldige wijze nieuwe voorwaarden heeft ingevoerd. Op verzoek van de consument zal de commissie haar klacht voorleggen aan de voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid met het verzoek haar klacht aanhangig te maken bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- een bedrag van € 2.212,79 aan de consument vergoedt, met wettelijke rente daarover vanaf 4 november 2024 tot aan de dag van algehele vergoeding;
- de wettelijke rente over het bedrag van € 2.890,39 over de periode 22 augustus 2023 tot 4 november 2024 aan de consument vergoedt;
- een bedrag van € 75,- aan de consument vergoedt voor de buitengerechtelijke (incasso)kosten.

De commissie zal de klacht voorleggen aan de voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid met het verzoek haar klacht aanhangig te maken bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

Het meer of anders gevorderde wijst de commissie 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 2024, 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

Artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:74 BW

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.

(...)

Artikel 6:96 BW

(...)

2. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:

(...)

c. redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.

Artikel 6:119 BW

1. De schadevergoeding, verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom, bestaat in de wettelijke rente van die som over de tijd dat de schuldenaar met de voldoening daarvan in verzuim is geweest.

(...)

Artikel 6:238 BW

(...)

2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Artikel 6:248 BW

(...)

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Artikel 7:959 BW

1. De in artikel 957 bedoelde vergoeding en de redelijke kosten tot het vaststellen van de schade gemaakt, komen ten laste van de verzekeraar, ook al zou daardoor, tezamen met de vergoeding van de schade, de verzekerde som worden overschreden.

(...)

Artikel 7:963 BW

(...)

6. Van artikel 959 lid 1 kan niet ten nadele van de verzekeringnemer of de verzekerde worden afgeweken voor zover de in dit lid bedoelde kosten niet het bedrag overschrijden dat gelijk is aan de verzekerde som en de verzekeringnemer een natuurlijk persoon is die de verzekering anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf heeft gesloten.

Artikelen uit de Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten

Artikel 3

1. Een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, wordt als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.

(...)

Artikel 4

(...)

2. De beoordeling van het oneerlijke karakter van bedingen heeft geen betrekking op de bepaling van het eigenlijke voorwerp van de overeenkomst, noch op de gelijkwaardigheid van enerzijds de prijs of vergoeding en anderzijds de als tegenprestatie te leveren goederen of te verrichten diensten, voor zover die bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.

Artikel 5

In het geval van overeenkomsten waarvan alle of bepaalde aan de consument voorgestelde bedingen schriftelijk zijn opgesteld, moeten deze bedingen steeds duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. In geval van twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de consument gunstigste interpretatie. Deze uitleggingsregel is niet van toepassing in het kader van de in artikel 7, lid 2, bedoelde procedures.