

VERZEKERAAR LAAT HET AFWETEN

Strijden voor een eerlijk schadebedrag

Wie het oneens is met een schade-uitkering, mag een eigen expert inschakelen op kosten van de verzekeraar. Promovendum en National Academic lappen de regels aan hun laars.

Claim je een schade op de verzekering, dan kan de verzekeraar een expert inschakelen om de oorzaak en de hoogte van de schade vast te stellen. Sommige verzekeraars doen dit standaard, andere pas bij schades vanaf €500 of €2500. Ben je het oneens met het bedrag, dan heb je als verzekerde recht op een eigen expert (contra-expert). Of de verzekeraar nu zelf een expert heeft ingezet of niet. In het Burgerlijk Wetboek (artikel 7:959) staat namelijk dat de redelijke kosten die worden gemaakt om de schade vast te stellen, ten laste komen van de verzekeraar. Verzekeraars mogen dus niet zomaar vergoeding van een contra-expert weigeren of de verzekerde laten opdraaien voor een deel van de nota.

Zo'n second opinion kan vooral bij grote schades, zoals door brand, een berg geld schelen. Kan de contra-expert geen overeenstemming bereiken met een expert van de verzekeraar, dan wordt er normaal gesproken een derde expert – een 'arbiter' – ingeschakeld. Die komt dan meestal met een bedrag tussen dat van de eerste

en tweede expert in. Zijn oordeel is bindend. De kosten van die arbiter betaalt de verzekeraar in principe ook.

WET NEGEREN

Het inschakelen van een contra-expert moet wel redelijk zijn wil de verzekeraar dit vergoeden, en dat is bij kleine en eenvoudige schades de vraag. Intermediair Promovendum en zijn verzekeraar National Academic, geen lid van belangenvereniging Verbond van Verzekeraars, sluiten vergoeding echter helemaal uit. Ze stellen in hun algemene voorwaarden dat verzekerden een contra-expert mogen inschakelen, maar voor eigen rekening. In de praktijk weigeren ze soms zelfs het rapport van de contra-expert te aanvragen. Dat blijkt ook uit de ervaring van een Promovendumverzekerde die bij ons aan de bel trok. Na een flinke waterschade eind 2016 schatte de expert en tevens tussenpersoon van Promovendum de schade €3300 lager in dan de werkelijke reparatiekosten. Na veel gesteggel ging deze schatting omhoog, maar €1300 bleef onvergoed. Een ingeschakelde

Voor al auto-verzekeraars werkten niet mee

De meeste hebben hun leven wel gebeterd

Verzekeraars gaan uit van te lage kosten

HET GAAT IETS BETER

Drie jaar geleden ontmoedigden vooral autoverzekeraars je om een contra-expertise aan te vragen bij onenigheid over een schade-uitkering. Het recht werd nergens vermeld en de kosten werden niet of nauwelijks vergoed. Een aantal verzekeraars vergoedde de contra-expert al-léén als de verzekerde gelijk kreeg.

Inmiddels hebben de meeste verzekeraars hun leven gebeterd. Dit nadat het Verbond van Verzekeraars in 2015 en opnieuw in 2016 hiertoe opriep, ook op ons dringende verzoek. Het recht op een eigen expert en de vergoeding ervan staat nu doorgaans in de polisvoorwaarden.

Wel gaan verzekeraars vaak uit van de kosten die de eigen expert rekt. Wij vinden dit onredelijk. Verzekeraars hebben eigen experts en spreken lage tarieven af; voor consumenten liggen die buiten bereik.



MIJN ERVARING

LAAG BEDRAG

Hans van de Steenoven: 'De waterschade aan mijn laminaatvloer werd vastgesteld op €8,10. Een idioot laag bedrag en volgens Promovendum bovendien te laag om een contra-expert in te mogen schakelen. Zo word je dubbel in de maling genomen!'

» Je mag altijd een eigen expert inschakelen, óók als de verzekeraar geen expert inzet

contra-expert begrootte de totale schade op €11.000, maar Promovendum wuifde dit rapport weg en vergoedde bovendien de expertisekosten van €1000 niet. 'Bij grotere schades zoals bij brand zou je met deze verzekeraar echt ver van huis zijn', aldus de gedupeerde verzekerde.

Ook de expertkosten van Hans van de Steenoven (links) werden door Promovendum afgewezen. De vochtschade aan zijn laminaatvloer, veroorzaakt door een lekkende vaatwasser, stelde de verzekeraar vast op een karige €8,10; dit zou de dagwaarde na afschrijvingen zijn. En dat bedrag is te laag om een contra-expert in de arm te mogen nemen. Van de Steenoven doet dit toch via Schadecoach, waarop Promovendum 'uit coulance' in eens €350 uitkeert. Maar ook daarvan kan de laminaatvloer niet opnieuw gelegd worden. En dat is wel nodig, omdat het huidige laminaat niet meer verkrijgbaar is. De zaak loopt nog. Promovendum laat desgevraagd weten van mening te zijn dat een vergoeding voor een contra-expert niet expliciet in de wet geregeld is. Promovendum zegt wel toe de voorwaarden 'opnieuw te gaan beoordelen'. Op ons verzoek gaat toezicht houder Autoriteit Financiële Markten (AFM) zich buigen over de huidige werkwijze van Promovendum.

REDELIJKE KOSTEN

De meeste auto- en woonverzekeraars vergoeden inmiddels wel de redelijke kosten van een contra-expert, blijkt uit een rondgang van de Consumentenbond. Dit is de afgelopen paar jaar gelukkig verbeterd (zie het kader >>

» 'Bij grotere schades zoals bij brand zou je met Promovendum echt ver van huis zijn'

ONEENS MET HET SCHADEBEDRAG?

- Vraag om een duidelijke onderbouwing van het expertiserapport van de verzekeraar en de bedragen. Draag zelf bewijzen aan van de (on)kosten.
- Laat de verzekeraar schriftelijk weten dat je een contra-expert inschakelt. Bekijk de vergoeding bij auto- en woonverzekeraars op consumentenbond.nl/contr-expert
- Kies bij voorkeur een contra-expert die alleen voor consumenten werkt en niet voor verzekeraars. Let wel op: iedereen kan zich (contra)expert noemen.
- De meeste verzekeraars stellen als eis dat experts bij de beroepsvereniging Nivre of een vergelijkbare organisatie aangesloten zijn, of anders 'aantoonbaar' deskundig zijn.
- Onenigheid over de vergoeding van de expertkosten? Klaag bij de verzekeraar en/of via klachtenkompas.nl. Stap desnoods naar klachtenloket Kifid (kifid.nl) of de rechter.
- Je mag achteraf ook nog een eigen expert inschakelen. Dat is echter lastig als je eerder al wel akkoord ging met de schadevaststelling en/of de schade al is hersteld.

op pagina 36). Wat 'redelijke kosten' zijn, kan per situatie en verzekeraar verschillen. Zo geeft Aegon op zijn website aan te kijken naar onder meer het uurloon van eigen experts en een 'gebruikelijk' aantal uren, in verhouding tot de schade. Allsecur vergoedt standaard het bedrag dat de verzekeraar zelf kwijt zou zijn aan een eigen expert en alleen meer als de contra-expert gelijk krijgt. Toezicht-houder AFM constateerde vorig jaar dat veel verzekeraars nog geen duidelijke procedure hebben om de contra-expertisekosten op redelijkheid te toetsen. Hierdoor kan willekeur ontstaan, waardoor verzekerden met onverwachte kosten blijven zitten.

ONEERLIJK

Verzekeraars gaan doorgaans uit van de bedragen die zij aan eigen experts kwijt zijn. De meerkosten krijg je alleen vergoed als ze redelijk zijn; iets dat je als verzekerde soms moet aantonen. De Consumentenbond vindt dit oneerlijk, omdat verzekeraars afspraken met schade-experts kunnen maken over de tarieven. Voor consumenten liggen die uitonderhandelde tarieven buiten bereik. Dit stelde ook de rechtbank Gelderland in 2017, in een slepende zaak tussen Nationale-Nederlanden en een verzekerde wiens huis was afgebrand. In de zaak waren de kosten voor de contra-expertise opgelopen tot bijna €19.000, maar voor de vergoeding ging de verzekeraar uit van het veel lagere tarief van zijn eigen expert. De rechtbank vond dat niet terecht. Omdat er geen

bewijs was dat het tarief onredelijk was en het bedrag in verhouding stond tot de schadesom van 2,5 ton, moest Nationale-Nederlanden de kosten – inclusief rente – vergoeden.

NIET IN DE VOORWAARDEN

Contra-experts worden maar weinig ingeschakeld. Verzekeraars wijzen naar eigen zeggen wel op dit recht bij (grote) schade en bij onenigheid over het schadebedrag. Maar uit onze peiling in april onder 750 consumenten met schade, blijkt dat slechts 6% op contra-expertise geattendeerd is door zijn verzekeraar. Maar liefst 70% gaf aan dat dit niet is gebeurd, de overige 24% was het eens met de schade-uitkering of had geen contra-expert nodig.

De juiste informatie over een contra-expert en de kosten daarvan moet in elk geval in de polisvoorwaarden staan. Maar bijvoorbeeld De Goudse meldt hier niets over bij zijn auto-verzekering. Desgevraagd licht de verzekeraar toe dat de kosten voor een eigen expert voor rekening van de verzekerde zijn, tenzij blijkt dat de expert van de verzekeraar de schade onjuist heeft vastgesteld. Wij hebben De Goudse gevraagd zijn werkwijze en voorwaarden aan te passen, want de kosten mogen niet op voorhand worden gemaximeerd.

In de voorwaarden van de autoverzekeringen van Aegon en Achmeadochters Centraal Beheer en Interpolis vinden we letterlijk dat een contra-expert alleen wordt vergoed als de verzekerde gelijk krijgt. Hetzelfde geldt voor de inboedel- en opstalverzekering van Proteq. Als de Consumentenbond navraag doet bij de verzekeraars, laat Achmea weten dit aan te zullen passen; sinds februari dit jaar worden in de praktijk wel de redelijke kosten vergoed. Aegon doet naar eigen zeggen hetzelfde en heeft recentelijk de voorwaarden gewijzigd. Proteq laat weten in de praktijk ook de redelijke kosten te vergoeden. <<