



CONTRA-EXPERT

Weerwoord tegen de verzekeraar

Verzekerden hebben het recht om zelf een expert in te schakelen om een schade vast te stellen. Verzekeraars steken hier vaak een spaak in het wiel.

TEKST HEIDI KLIJSEN

Praktisch

- Huur bij twijfel een eigen expert in
- Contra-expertise moet vergoed worden als de kosten redelijk zijn



HET IS EEN FLINKE SCHOK

als een inbreker de boel in huis overhoop gooit of als er plotse-ling brand uitbreekt in de keuken. Wat fijn dat je dan gewoon de verzekeraar kunt bellen. Nu komt vast alles goed, denk je dan. Vooral bij kleine schades is dat ook zo. 'Verzekeraars maken kleine schadebedragen vaak gewoon over en sturen slechts steekproefsgewijs een expert om de schade te taxeren', zegt Jan Klinckenberg, financieel expert bij de Consumentenbond. Bij welk bedrag de



taxeren van schade

heeft nog niet eens laten weten of de schade wel vergoed wordt.

In het tv-programma *Radar* (uitzendingen van 5 en 12 oktober 2015) werd de schadeafhandeling door verzekeraars belicht. Aan bod kwam onder meer dat verzekeraars vaak gaan tegenwerken als klanten zich met de schadevaststelling bemoeien. Dat terwijl je als verzekerde het recht hebt een eigen expert in te schakelen als je het niet eens bent met de schadeoorzaak of de hoogte van het vastgestelde schadebedrag. Deze contra-expert start zijn eigen onderzoek naar de schade. Kunnen de experts geen overeenstemming bereiken, dan is soms nog een derde expert (arbiter) nodig, die het finale oordeel velt. Het oordeel van de derde expert is bindend.

Verzekerde weet van niks

Dat klinkt heel voor de hand liggend, maar verzekerden weten meestal niet dat ze recht hebben op het inschakelen van een eigen schade-expert. In de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties van het Verbond van Verzekeraars staat dat expertiseorganisaties (de bureaus die de schade vaststellen voor verzekeraars, red.) verzekeren moeten informeren over het recht op contra-expertise of een second opinion. 'Als dat al gebeurt, wordt er vaak vooral op de nadelen gewezen. Bijvoorbeeld dat de afhandeling veel langer duurt als je zelf een expert inschakelt', zegt Anton Rietveld, oprichter van het meldpunt verzekeraarklachten.nl.

De eerdergenoemde gedragscode ramelt overigens op een aantal punten. Volgens de code moet een schade-expert onafhankelijk en onpartijdig zijn. Bij enige schijn van partijdigheid moet hij de opdracht teruggeven. Vreemd genoeg is de gedragscode ook van toepassing op experts die in loondienst zijn bij verzekeraars en op expertisebureaus die in handen zijn van verzekeraars.

Onafhankelijk zijn ze niet te noemen. Het is dan toch de slager die zijn eigen vlees keurt. Verzekeraars zijn er immers bij gebaat dat de schade zo laag mogelijk

wordt vastgesteld; dan hoeven ze minder uit te keren. Volgens Anton Rietveld komt het op grote schaal voor dat de schade te laag wordt ingeschat. Op verzekeraar-klachten.nl staan hier een kleine honderd voorbeelden van (zoek op 'lijst schade-voorbeelden').

Hoge kosten

Door een contra-expert in te schakelen, zorg je ervoor dat de verzekeraar de schade niet zonder pardon in je nadeel kan vaststellen. Maar de kosten van zo'n expert lopen, zeker bij complexe schades, in de papieren: die zijn al snel €150 tot €160 per uur. In de wet (artikel 959 Burgerlijk Wetboek) staat echter dat de redelijke kosten die worden gemaakt om de schade vast te stellen, ten laste komen van de verzekeraar. Ook als daardoor, samen met de vergoeding van de schade, de verzekerde som wordt overschreden. Verzekeraars stellen, bij monde van het overkoepelende Verbond van Verzekeraars, dat de kosten voor een contra-expertise daar niet per definitie onder vallen. 'Of de kosten worden vergoed, hangt onder meer af van wat er in de polisvoorwaarden staat. En dat verschilt per verzekeraar en per type polis', verklaart het Verbond van Verzekeraars.

Een rechter uit Gelderland interpreteert het onderhavige wetsartikel anders. Een verzekerde vond dat de expert van Interpolis de waterschade aan zijn woning te laag had ingeschat. Hij schakelde een contra-expert in. Interpolis wilde de kosten daarvan slechts vergoeden tot maximaal het bedrag dat de eigen expert van de verzekeraar kostte, namelijk €714. Ontoelaatbaar, vond de Gelderse →

grens ligt, maken verzekeraars niet openbaar. 'Dat kan fraude uitlokken. Ook kijken ze bijvoorbeeld hoe vaak je al eerder schade hebt geclaimd.'

Maar een verzekering heb je niet voor de kleine schades. Bij grote schades, bijvoorbeeld als een woning deels afbrandt of als er flinke stormschade is, maken verzekeraars niet snel klakkeloos bedragen over. Ze sturen meestal eerst een expert langs om de schade vast te stellen. Dat is begrijpelijk, maar helaas leidt die taxatie weleens tot problemen. Bij de Consumentenbond komen regelmatig klachten binnen over de afhandeling van schade.

Zo beklagde een verzekerde zich over een expert die de waterschade kwam opnemen en een paar keer de waarde van de inboedel opnieuw vaststelde. Een andere consument wacht al maanden op de vergoeding van stormschade. De verzekeraar

**'Verzekeraars
beroepen zich op
een gedragscode
die aan alle kanten
rammelt'**

taxeren van schade

Vergoeding dankzij contra-expert

Botsing tussen twee auto's

Allianz weigert uit te keren vanwege de situatieschets (Kifid, 2014-440)

Uitkering Allianz	€0
Uitkering na inschakelen contra-expert	€3.313

Scheuren in badkamertegels

Aegon kan niet bewijzen dat de oorzaak onverzekerd is (Kifid, 2015-262)

Uitkering Aegon	€0
Uitkering na inschakelen contra-expert	€5.431

Waterschade aan woning

Woongarant wil niets vergoeden voor de waardevermindering van het huis (Kifid, 2014-48)

Uitkering Woongarant	€0
Uitkering na inschakelen contra-expert	€784

'Verzekeraars mogen de vergoeding van een contra-expert niet op voorhand beperken'



rechter: als de kosten van de contra-expert redelijk zijn, moet de verzekeraar ze betalen. Dat moet je van geval tot geval bekijken en kun je niet op voorhand al beperken in de polisvoorwaarden. In deze casus waren de kosten volgens de rechter redelijk, dus moest Interpolis ook de rest van de expertisekosten, €472, alsnog vergoeden (rechtspraak.nl, ECLI:NL:RBGEL:2014:5921, september 2014).

Oneerlijke polisvoorwaarden

Als je de uitspraak breder bekijkt, mogen verzekeraars dus niet zomaar een vergoeding voor een contra-expert achterwege laten of de verzekerde laten opdraaien voor een deel van de nota. Toch gebeurt dat vaak, blijkt uit de polisvoorwaarden van veel schadeverzekeringen. Bij de inboedel- en opstalverzekering bieden alle verzekeraars het recht op contra-expertise, maar de aangeboden vergoeding is, net als in het voorbeeld van de Gelderse uit-

spraak, vaak beperkt tot de kosten die de verzekeraar zelf voor het expertonderzoek maakt.

Erg eerlijk is dat niet. 'De kosten die de verzekeraar betaalt, vallen doorgaans lager uit dan die van de contra-expert', zegt verzekeringsdeskundige Michèl Senden. 'Dat is vooral het geval bij verzekeraars die eigen schade-experts in dienst hebben.' Maar ook als verzekeraars voor het opnemen van de schade een expertisebureau inschakelen, zijn de tarieven vaak lager dan het tarief dat een particulier betaalt. 'Verzekeraars maken vaak prijsafspraken met expertisebureaus, waardoor de kosten worden gedrukt. In ruil daarvoor gunnen schadeverzekeraars bulkopdrachten aan expertisebureaus. Voor wat hoort wat.'

Daar komt bij dat de contra-expert vaak meer werk verricht dan de eerste expert. 'De contra-expert moet, namens de verzekerde, de schadeclaim goed onderbou-



wen. Daarvoor heeft hij onder meer frequent contact met aannemers en reparateurs over prijzen en herstelwerkzaamheden. Wordt de contra-expert al vroeg in het traject ingeschakeld, dan kan de expert van de verzekeraar rustig afwachten tot er een regelingsvoorstel van de contra-expert ligt. Vervolgens kan hij dat beoordelen en daarop schieten. Al het voorwerk is dan immers toch al gedaan.'

Grote verschillen

Bij andere verzekeringen dan woonhuisverzekeringen is de contra-expertise vaak (nog) slechter geregeld. Zo hangt bij autoverzekeringen de regeling sterk af van de verzekeraar. Allianz en Ditzo vergoeden de kosten van de contra-expert tot maximaal de kosten van de eigen expert. Nederlanden van Nu betaalt alle kosten. Bij Delta Lloyd moet de verzekerde de kosten voor een contra-expertise eerst zelf betalen en vergoedt de verzekeraar ze achteraf

'voor zover deze redelijk zijn'. Centraal Beheer, FBTO en Hema reppen in hun voorwaarden helemaal niet over contra-expertise. Er staat alleen dat de verzekerde of een door de verzekeraar aangewezen expert de schade vaststelt.

Ook bij een rechtsbijstandsverzekering hebben verzekerden volgens de geschillenregeling recht op een second opinion over het advies van de verzekeraar. Weigert de verzekeraar bijvoorbeeld een rechtshulpverzoek omdat dit volgens hem geen kans van slagen heeft, dan mag de verzekerde een externe advocaat vragen om een second opinion. Op deze geschillenregeling kan een verzekerde ook een beroep doen als hij vindt dat zijn zaak niet goed is behandeld door de verzekeraar.

Het is duidelijk dat veel verzekeraars er niet op zitten te wachten dat verzekerden te veel het heft in eigen handen nemen. Ook is het vooraf vaak onvoldoende duidelijk of de verzekeraar de kosten gaat vergoeden en tot welk bedrag. Dat maakt het voor verzekerden extra lastig om te beslissen wat ze moeten doen: je hebt toch op z'n minst een indicatie nodig voordat je zelf kosten voor een contra-expert gaat maken. Die onzekerheid werkt het in de hand dat verzekerden dan maar afzien van het inschakelen van een eigen expert.

Aan deze situatie moet zo snel mogelijk een einde komen, vindt Marcel Hooft van Huysduynen, campagneleider bij de Consumentenbond. 'Wij vinden dat het recht op contra-expertise en het recht op een redelijke vergoeding hiervan door alle verzekeraars in de polisvoorwaarden moet worden opgenomen. Verzekeraars mogen de vergoeding van een contra-expert niet op voorhand beperken.'

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) moet erop toezien dat verzekeraars hun polisvoorwaarden aanpassen. 'Als verzekeraars hun polisvoorwaarden niet uit eigen beweging of onder druk van de AFM aanpassen, moet de wet worden aangescherpt. Door het recht op contra-expertise expliciet te benoemen in de wet voor alle schadeverzekeringen, kunnen verzekeraars er niet langer omheen.' ●

Neem het heft in eigen hand

► Ga voor het bezoek van de schade-expert van de verzekeraar zelf de prijzen van de gestolen of beschadigde spullen na. Schat de expert de waarde lager in, probeer dan met hem te onderhandelen.

► Is het schadebedrag toch te laag vastgesteld, schakel dan een contra-expert in. Doe dit zo vroeg mogelijk in het traject en laat u daar niet vanaf praten door de verzekeraar of diens expert. Stel de verzekeraar hier schriftelijk van op de hoogte (dus niet telefonisch).

► Kies een contra-expert die alleen voor consumenten werkt. Bekijk zijn website goed en vraag bij twijfel door wie zijn opdrachtgevers zijn. Werkt een contra-expert ook voor verzekeraars, dan bestaat het risico dat hij die opdrachtgevers graag te vriend wil houden.

► Laat de verzekeraar niet bepalen wie de contra-expertise uitvoert.

► Wil de verzekeraar de kosten van de contra-expertise niet vergoeden, dien dan een klacht in. Leidt dit tot niets, stap dan naar de geschillencommissie van het Kifid of desnoods naar de rechter. Meld de klacht ook op klachtenkompas.nl.