

ALV OEV - AvvA SP BV 14-11-2023 Bijlage 9
Voorstel Verlenging standaard opslagtermijn
Garantiecertificaat NL naar 6 maanden

Op 2 oktober jl. is in het Louwman Museum in Den Haag de OEV verzekering dag gehouden. Hoofdonderwerp was de waterschade aan de opgeslagen inboedels bij Mondial van Dijk veroorzaakt door een ingestort dak en de recente brandschade op de locatie van De Kievit Verhuizingen. Door de aangrijpende persoonlijke ervaringen van beide ondernemers die werden gedeeld met de aanwezigen is samenvattend het resultaat van deze dag een grotere bewustwording van de risico's die de klant en de verhuizer lopen om onverzekerd te zijn tegen schade tijdens opslag.

Naar aanleiding van deze schades heeft Schouten Zekerheid (SZ) samen met OEV in 2023 onderzoek gedaan naar de wijze waarop de leden met opslag van particuliere inboedels langer dan 30 dagen omgaan, hoe vaak dit voorkomt, de duur van de opslag etc. Ook heeft SZ de AVBV doorgenomen met Van Traa Advocaten op het punt van aansprakelijkheid en verzekering, zoals dit nu is geregeld in art. 13.

Gebleken is dat voor slechts ca. 20-25 procent van alle door Erkende Verhuizers opgeslagen inboedels als onderdeel van een particuliere verhuizing een verlengd opslagcertificaat is afgegeven, voor de overige 75-80 procent van de opgeslagen inboedels zijn de AVBV-voorwaarden overeengekomen met de klant.

AVBV vraagt toerekenbare tekortkoming

De Algemene voorwaarden voor bezwaarneming van verhuisgoederen (AVBV) weegt de aansprakelijkheid voor schade aan de opgeslagen inboedel af aan de vraag of de bewaarnemer een toerekenbare tekortkoming in de zorg voor de opgeslagen inboedel kan worden verweten. Als dat het geval is, dan is de aansprakelijkheid gemaximeerd tot een bedrag van € 23.000. Als er géén sprake is van een toerekenbare tekortkoming van de bewaarnemer, dan zal volgens de overeengekomen AVBV-voorwaarden de aansprakelijkheid voor de ontstane schade aan de inboedel worden afgewezen op grond van overmacht. Dat was in beide schadegevallen van Mondial Van Dijk en De Kievit Verhuizingen het geval. De klanten bleven dus zitten met hun schade.

Recente opslagschades tonen bovendien aan dat in 65 procent van de gevallen de schade tussen € 30.000 en € 150.000 bedroeg en 35 procent tussen € 6.000 en € 29.999.

Dus als de verhuizer op grond van de AVBV wel (gemaximeerd) aansprakelijk is of de verhuizer kan zich op overmacht beroepen, dan is het probleem daarmee dus niet opgelost. Grote kans dat de klant dan met de schade of een substantieel deel daarvan blijft zitten, met alle negatieve emoties en mogelijke imagoschade voor de Erkende Verhuizer en OEV van dien. Ook hier geldt dan het gezegde: gelijk hebben is één, gelijk krijgen is twee.

Inboedelverzekering biedt geen dekking

Uit de brandschade bij de Kievit bleek namelijk dat in 90 procent van de gevallen de inboedelverzekeringen die op het opslagadres waren overgeschreven, geen dekking meer verleenden.

Als er al dekking wordt verleend, beperkt zich dat vaak tot een periode van 1 tot maximaal 3 maanden. Gebleken is dat inboedelverzekeraars nagenoeg allemaal in de afgelopen jaren deze beperkingen hebben opgenomen in hun polissen.

Een betere oplossing is om de huidige standaard verzekerde opslagtermijn in de AVVV, van 30 dagen, te verlengen (en dat straks bij de herziening van de AVVV ook daarin te regelen). Dat voorkomt extra administratie voor het regelen/toelichten en separaat afspreken met de klant van een opslagverzekering en voorkomt foutslag in het op een juiste wijze vastleggen met de klant. Anders gezegd, de klant 'krijgt' dan automatisch de verzekerde opslagperiode met het Garantiecertificaat.

De data uit de OEV-webapplicatie laat zien dat in de praktijk de gemiddelde duur van verlengde opslag 300 dagen is. Op basis van de eerder dit jaar uitgevoerde OEV-ledenpoll en de genoemde data is de schatting dat in ca 25 procent van de uitgevoerde consumentenverhuizingen een verlengde opslagdekking nodig is.

Standaard opslagtermijn van 30 dagen naar 6 maanden

Deze ontwikkelingen brachten de Commissie van Toezicht op het Garantiecertificaat (CvT) tot het advies aan het Algemeen bestuur om de standaard verzekerde dekkingstermijn voor opslag te verlengen van 30 dagen naar 6 maanden. Dit advies heeft het bestuur overgenomen.

Dit is volgens de CvT de beste oplossing, voor zowel de klant als het verhuisbedrijf. Het voorkomt misverstanden, niet (voldoende) verzekerd zijn, negatieve emoties en publiciteit en extra werk voor het verhuisbedrijf. Het levert meer zekerheid en tevreden klanten op en bevordert de kwaliteitsuitstraling van het merk Erkende Verhuizers ten opzichte van niet-Erkende verhuizers.

Rekenvoorbeeld Garantiecertificaat NL per 1-1-2024

Huidige situatie		Nieuwe situatie	
Verzekerd bedrag	€ 100.000	Verzekerd bedrag	€ 100.000
Opslag (standaard)	30 dagen	Opslag (standaard)	6 maanden
Premie Garantiecertificaat (incl. € 5,25 inflatiecorrectie)	€ 32,25	Premie Garantiecertificaat (incl. € 5,25 inflatiecorrectie)	€ 36,79
Verlenging van de opslag (opslagperiode 5 maanden)	€ 127,05	<i>Niet van toepassing</i>	
Totale kosten (incl. 6 maanden opslag)	€ 159,30	Totale kosten (incl. standaard 6 maanden opslag)	€ 36,79
Verlenging opslag met 6 maanden Premietoeslag	€ 152,46	Verlenging opslag met 6 maanden (vaste premie)	€ 10,89
Totale kosten incl. 12 maanden opslag	€ 311,76	Totale kosten incl. 12 maanden opslag	€ 47,68
<i>Alle bedragen zijn incl. assurantiebelaasting</i>		<i>Alle bedragen zijn incl. assurantiebelaasting</i>	
DIC/DIL incl. € 2,75 inflatiecorrectie	€ 17,75	DIC/DIL incl. € 2,75 inflatiecorrectie en 6 maanden opslag	€ 20,25

Het tarief van de standaard 6 maanden opslagdekking is een fractie van de huidige losse opslagpremie. Door de collectiviteit en het feit dat 6 maanden opslagdekking niet voor iedere verhuizing noodzakelijk is, kan de collectieve premie voor de opslagdekking van 6 maanden op dit lage niveau worden gesteld. Momenteel is een klantportaal in ontwikkeling waarmee de Erkende Verhuizer tijdig een signaal krijgt en indien nodig de verzekerde opslagtermijn kan verlengen.

Inflatiecorrectie

Verder is van belang dat verzekeraars om een inflatiecorrectie op de premie hebben gevraagd voor het Garantiecertificaat vanaf 2017 (laatste jaar van inflatiecorrectie) tot en met 2022. Deze inflatiecorrectie bedraagt 19,4 procent (bron: CPI cijfer van het CBS) In euro's betekent dat € 5,25.

Voorstel

De Algemene ledenvergadering stemt in met de invoering per 1 januari 2024 van een verlengde opslagtermijn van het Garantiecertificaat NL van standaard 6 maanden.