



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-345
d.d. 2 december 2011**

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. C.E. du Perron en mr. A.W.H. Vink, leden, en
mr.drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Samenvatting

Consument claimt onder meer waterschade aan de vloer van de hal van haar appartement. Er is discussie ontstaan over de vergoeding daarvan. Aangeslotene stelt alle schade te hebben vergoed en vraagt Consument om bewijs van de door haar geclaimde (rest) schade. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene alle door Consument overgelegde facturen heeft voldaan en zorgvuldig te werk is gegaan bij het vaststellen van de (omvang van de) schade. Bij het ontbreken van bewijs van de in deze procedure door Consument gevorderde schade wijst de Commissie de vordering af.

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het schriftelijk verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen van 23 november 2010;
- het ingevulde en door Consument op 23 november 2010 ondertekende vragenformulier;
- de brief met bijlagen van Consument van 6 december 2010;
- de brief met bijlagen van Consument van 7 december 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 12 mei 2011;
- de repliek van Consument van 23 mei 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 7 juni 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 3 oktober 2011.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft bij Aangeslotene onder andere een inboedelverzekering gesloten waarin opgenomen een bedrag aan extra voorzieningen die in het appartement van Consument zijn aangebracht. Het appartement is via een Vereniging van Eigenaren verzekerd.
- 2.2 Artikel 6 lid 3 van de Bijzondere voorwaarden Woonhuisverzekering luidt:
“Als de verzekerde recht heeft op een schadevergoeding die berekend is naar herbouwwaarde, dan keren wij eerst uit: ofwel 40 % van de naar herbouwwaarde berekende schadevergoeding ofwel 100% van de naar verkoopwaarde berekende schadevergoeding als dit bedrag lager is. De rest van de schadevergoeding keren wij uit op basis van nota's. De totale uitkering voor schade aan gebouwen is nooit méér dan de kosten die werkelijk besteed zijn voor herstel of herbouw. Als de verzekerde recht heeft op een schadevergoeding die berekend is naar verkoopwaarde of sloopwaarde, keren wij de schadevergoeding in één keer uit.”
- Artikel 7 lid 2 sub b5 van de Algemene Voorwaarden luidt:
“De verzekering eindigt alleen door schriftelijke of elektronische opzegging.
(...)
B Deze opzegging kunnen wij doen:
5 gedurende het lopende verzekeringsjaar, wanneer wij, uiterlijk twee maanden vóór de einddatum die op het verzekeringsbewijs is vermeld de opzegging doen. De verzekering eindigt dan op die einddatum.”
- 2.3 Artikel 7:960 BW luidt, voor zover relevant:
“De verzekerde zal krachtens de verzekering geen vergoeding ontvangen waardoor hij in een duidelijk voordeliger positie zou geraken (...).”
- 2.4 Op 3 januari 2009 is waterschade ontstaan aan de parketvloer van de hal in de woning van Consument. Na de schademelding van Consument op 5 januari 2009 heeft Aangeslotene expertise laten verrichten. De schade is hersteld en de betreffende factuur van 3 februari 2009, waarop vermeld een bedrag van € 2831,72, is door Aangeslotene vergoed. Consument neemt op 19 februari 2009 opnieuw contact op in verband met schade aan de vloer in de hal door krassen, ontstaan door een reparatie in verband met de waterschade van januari. Deze schade, € 420,-, wordt door Aangeslotene vergoed.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.5 In april 2009 heeft Consument wederom een waterschade gemeld. Op 9 juli 2009 heeft de expert gerapporteerd en op 26 oktober 2009 volgde een aanvullende rapportage. Ofschoon naar aanleiding daarvan volgens Aangeslotene geconcludeerd kan worden dat er geen dekking is voor het vervangen van een deel van het parket in de gang, heeft Aangeslotene op 22 december 2009 aan Consument bericht dat de daarmee gepaard gaande kosten (aanvullend) worden vergoed na ontvangst van de herstelnota's.
- 2.6 Bij brief van 7 april 2010 heeft Aangeslotene Consument onder verwijzing naar artikel 7 lid 2 sub b5 van de Algemene Voorwaarden bericht over te gaan tot beëindiging van de verzekeringsrelatie per 31 mei 2011. Tevens zijn de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het intern signaleringssysteem van Aangeslotene. Volgens Aangeslotene is sprake geweest van ontoelaatbaar gedrag van Consument - bestaande uit onder meer verbale bedreigingen - waardoor volgens Aangeslotene de noodzakelijke vertrouwensbasis voor een verzekeringsrelatie is komen te vervallen. In haar brief heeft Aangeslotene aan Consument tevens de mogelijkheid geboden om zelf tot (een eerdere) beëindiging van de verzekeringsrelatie over te gaan.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van € 816,82 voor schade aan de parketvloer in de hal alsmede herstel van de verzekeringsrelatie.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Aangeslotene betaalt ten onrechte het gevorderde bedrag niet uit. Dit bedrag betreft door Consument geleden schade die - ondanks een toezegging van Aangeslotene - tot heden niet is vergoed.
 - Naar aanleiding van door Consument kenbaar gemaakt bezwaar is de verzekeringsrelatie - geheel ten onrechte - beëindigd.
 - Er is sprake van onzorgvuldige besluitvorming door Aangeslotene.
 - Aangeslotene beschuldigt Consument ten onrechte van het belemmeren van een goede communicatie.
 - De door Aangeslotene genomen maatregelen zijn disproportioneel en hebben tot (reputatie)schade bij Consument geleid.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- De schade van Consument is volledig vergoed. Aangeslotene heeft na ontvangst van de door Consument overgelegde facturen, alle daarop genoemde bedragen vergoed. De huidige vordering van Consument is niet aannemelijk gemaakt omdat een factuur ontbreekt. Ook op andere wijze heeft Consument niet aannemelijk kunnen maken dat zij kosten heeft gemaakt in verband met schadeherstel die nog niet zijn vergoed.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Consument verwijst voor de onderbouwing van haar vordering naar de offerte voor verwijdering en vervanging van de parketvloer in de hal. Een offerte kan niet gelijk worden gesteld aan een nota. Bovendien zijn de kosten voor het verwijderen en repareren van de parketvloer in de gang en in de slaapkamer volledig door Aangeslotene vergoed. De totale schade voor het verwijderen en vervangen van de parketvloer in de gang en de slaapkamer bedroeg € 3.176,11. Dit bedrag is door Aangeslotene betaald.
- De schadebehandeling heeft op zorgvuldige wijze plaatsgevonden. Aangeslotene heeft veelvuldig onderzoek laten verrichten door experts en zij heeft bij haar besluitvorming mogen afgaan op de bevindingen van de experts. Consument is er niet in geslaagd deze bevindingen op inhoudelijke gronden te weerleggen.
- De gedragingen van Consument rechtvaardigen de door Aangeslotene genomen beslissing om de verzekeringsrelatie te beëindigen. Consument heeft zich tijdens (telefoon)gesprekken met medewerkers van Aangeslotene in dreigende zin uitgelaten. Het besluit tot het beëindigen van de verzekeringsrelatie is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen via de Beleidscommissie Relatiebeheer van Aangeslotene en Consument is hierover uitgebreid geïnformeerd (brief van Aangeslotene van 7 april 2010).

4. Beoordeling

- 4.1 Op grond van de beschikbare documentatie alsmede de ter zitting door Aangeslotene gegeven mondelinge toelichting op het door haar schriftelijk verwoorde standpunt is de Commissie gebleken dat Aangeslotene steeds bereid is geweest en ook thans nog bereid is om door Consument aangetoonde (rest)schade in verband met herstel aan de parketvloer in de hal van het appartement van Consument te vergoeden.
- 4.2 Uit de overgelegde stukken blijkt verder dat de uiteindelijke kosten in verband met herstel van de vloer in de gang en de slaapkamer lager bleken te zijn dan geraamd. Consument onderbouwt haar vordering onder meer aan de hand van de aanvankelijke raming, doch een schatting van de herstelkosten c.q. een offerte kan in de onderhavige situatie op zichzelf niet dienen als bewijs van de daadwerkelijk geleden schade. Een juiste toepassing van het in artikel 7:960 BW verwoorde indenniteitsbeginsel jo. artikel 6 lid 3 van de Bijzondere voorwaarden Woonhuisverzekering brengt mee dat Consument aannemelijk moet maken dat zij in verband met het herstel van de litigieuze schade aan het parket in de hal het geclaimde bedrag ad € 816,82 heeft betaald en (nog) niet vergoed heeft gekregen. Dit bewijs kan niet worden geleverd door (uitsluitend) het overleggen van een offerte.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.3 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene alle op de door Consument overgelegde facturen genoemde bedragen heeft vergoed. Consument is niet geslaagd in het bewijs van een openstaande factuur overeenkomstig het door haar gevorderde bedrag van € 816,62. Ook is niet op andere wijze aannemelijk gemaakt dat Consument dit bedrag wel heeft moeten betalen in verband met het meergenoemde schadeherstel maar (nog) niet vergoed heeft gekregen van Aangeslotene.
- 4.4 Het verwijt van Consument dat Aangeslotene bij de schadebehandeling onzorgvuldig te werk is gegaan, vindt geen steun in het dossier. Aangeslotene heeft zich bij de behandeling van de schade bij herhaling laten adviseren door zowel interne als externe deskundigen (rapporten van 9 juli, 26 oktober, 19 en 30 november 2009). Aangeslotene mag bij haar besluitvorming in beginsel uitgaan van de juistheid van de inhoudelijke schadebeoordeling van de door haar geraadpleegde deskundigen (Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2010/199).
- 4.5 Op grond van de door partijen zowel schriftelijk als ter zitting ingebrachte stellingen en argumenten is de Commissie van oordeel dat de - op de verzekeringsvoorwaarden gebaseerde - beëindiging van de verzekeringsrelatie door Aangeslotene alsmede de interne registratie daarvan te beschouwen zijn als gerechtvaardigde en proportionele maatregelen. Uit onder meer de brief van Aangeslotene van 7 april 2010 blijkt dat aan deze besluitvorming een uitgebreide procedure van besluitvorming vooraf is gegaan en dat pas na herhaalde (vergeefse) pogingen tot het in goede banen leiden van de communicatie over de schadebehandeling de stap is gezet om de relatie als geheel te beëindigen.
- 4.6 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.