



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 145

d.d. 9 juni 2011

(mr. C.E. du Perron, voorzitter, en mr. R.J. Verschoof en mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Schadeverzekering. Auto rijdt tegen garagedeur. Na vervanging van deze deur bestaan verschillen tussen de nieuwe deur en een naastgelegen garagedeur in hetzelfde bouwwerk. Heeft Consument recht op vervanging van de andere deur? De Commissie oordeelt dat dit afhangt van de verzekeringsvoorwaarden. Die geven hier geen uitsluitel. Dan moet volgens de Commissie bezien worden of de schade afdoende ongedaan is gemaakt in het licht van alle omstandigheden van het geval. In deze zaak behoefde Consument de verschillen niet te accepteren, maar mogelijk zijn deze op te lossen met minder ingrijpende middelen dan vervanging. Tussenuitspraak ter beproeving schikking en voor uitlating partijen.

I. Procedure

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

- bescheiden uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht met bijlagen, inclusief het ingevulde en op 20 oktober 2009 ontvangen vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 23 april 2010;
- de repliek van Consument van 3 mei 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 17 juni 2010.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 17 november 2010.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft bij Aangeslotene een woonhuisverzekering, bestaande uit een opstal- en inboedelverzekering, afgesloten voor de door hem bewoonde woning.
- 2.2 Artikel 7 van de bijzondere opstalverzekeringsvoorwaarden luidt, voor zover van belang, als volgt:
'Schadevaststelling
Artikel 7
7.1 U heeft de vrijheid de schade te laten vaststellen op basis van herbouwen (of herstellen) of niet herbouwen. (...)
7.2 Indien u besluit te gaan herbouwen of te gaan herstellen, wordt de omvang van de schade vastgesteld:
a. op basis van het verschil tussen de herbouwwaarde van de verzekerde woning onmiddellijk voor de gebeurtenis en die van het overgebleven deel onmiddellijk na de gebeurtenis;
(...)
7.3 Besluit u niet over te gaan tot herbouw of herstel, dan wordt de omvang van de schade vastgesteld op het verschil tussen de verkoopwaarde van de woning onmiddellijk voor de gebeurtenis en van het overgebleven deel onmiddellijk na de gebeurtenis echter tot maximaal de omvang van de schade zoals deze wordt vastgesteld op basis herbouw of herstel (artikel 7.2).'
- 2.3 In artikel 15.3 van de algemene woonhuisverzekeringsvoorwaarden is het begrip 'herbouwwaarde' omschreven als: 'Het bedrag dat nodig is om de verzekerde woning op dezelfde plaats en met dezelfde bestemming weer op te bouwen.'
- 2.4 Op 27 december 2008 is door een aanrijding schade ontstaan aan een van de twee identieke garagedeuren die deel uitmaken van de woning van Consument. Consument heeft ter zake op 29 december 2008 bij Aangeslotene een schadeclaim ingediend.
- 2.5 Aangeslotene heeft een expert opdracht gegeven om de schade aan de garagedeur van Consument op te nemen en het schadebedrag vast te stellen. De omvang van de schade is door de expert vastgesteld op € 2.015,86. Aangeslotene heeft dit bedrag aan Consument vergoed. Consument heeft de vergoeding aangewend om de beschadigde garagedeur te herstellen. Herstel in de oorspronkelijke toestand bleek niet (meer) mogelijk te zijn. Dit heeft ertoe geleid dat de herstelde garagedeur zowel qua materiaaltipe als qua kleur verschilt met de naastgelegen garagedeur.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene een vergoeding van € 1.779,08 zijnde de kosten die verbonden zijn aan het vervangen van de onbeschadigde garagedeur. Dit teneinde het verschil in symmetrie tussen de garagedeuren op te heffen.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Voorafgaand aan de aanrijding waren de garagedeuren identiek. Het herstel van de beschadigde garagedeur heeft – wegens het niet (meer) beschikbaar zijn van de oorspronkelijke houtdelen – geleid tot asymmetrie tussen de garagedeuren en daarmee tot waardevermindering van de woning. Teneinde de asymmetrie op te heffen is het volgens Consument noodzakelijk dat de onbeschadigde garagedeur wordt vervangen. Consument is van mening dat Aangeslotene de kosten die verbonden zijn aan het vervangen van de niet beschadigde garagedeur op grond van artikel 7.2 sub a van de bijzondere opstalverzekeringsvoorwaarden dient te vergoeden. Hij stelt in dat verband dat van ‘herstel’ of ‘herbouw’ alleen dan sprake is als ook de onbeschadigde garagedeur wordt vervangen, te weten door een garagedeur die identiek is aan de herstelde garagedeur.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consument heeft ervoor gekozen de garagedeur te laten herstellen zodat artikel 7.2 sub a van de bijzondere opstalverzekeringsvoorwaarden van toepassing is. Op grond van dit artikel dient het verschil in herbouwwaarde van de woning voor en na de gebeurtenis te worden vergoed. Aangeslotene is van mening dat het verschil in herbouwwaarde met de reparatie van de beschadigde garagedeur is vergoed. Zij stelt daartoe dat de woning als gevolg van de reparatie is teruggebracht in de oorspronkelijke toestand, te weten dat de woning weer beschikt over twee onbeschadigde garagedeuren. Omdat de naastgelegen garagedeur niet is beschadigd, hoeft deze niet te worden hersteld. De kosten die verbonden zijn aan het vervangen van de niet beschadigde garagedeur komen naar de mening van Aangeslotene derhalve niet voor vergoeding in aanmerking. Daarnaast stelt Aangeslotene dat de asymmetrie tussen de garagedeuren geen verschil meebrengt in herbouwwaarde en dat de gestelde waardevermindering van de woning niet valt onder de dekking van de polis. Volgens Aangeslotene doelt Consument met de gestelde waardevermindering op een daling in de verkoopwaarde. Het verschil in de verkoopwaarde wordt op grond van artikel 7.3 van de bijzondere opstalverzekeringsvoorwaarden alleen vergoed als de verzekerde niet overgaat tot herbouw of herstel van de woning.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Zitting

- 4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht en is de zaak verwezen naar de meervoudige verzekeringskamer.

5. Beoordeling

- 5.1 Als een onderdeel van een zaak wordt beschadigd, kan het herstel of de vervanging van dit onderdeel leiden tot het verbreken van de esthetische eenheid met een of meer andere onderdelen van die zaak. De vraag is of de verzekerde onder een schadeverzekering in een dergelijk geval aanspraak kan maken op vergoeding van de kosten van aanpassing of vervanging van dat andere onderdeel teneinde de esthetische eenheid te herstellen. Het antwoord op die vraag zal in eerste instantie in de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden moeten worden gevonden.
- 5.2 De in deze zaak gehanteerde voorwaarden brengen, anders dan Aangeslotene heeft betoogd, niet mee dat uitsluitend aanspraak kan bestaan op vergoeding van het herstel van het direct beschadigde onderdeel. Het gaat in de verzekeringsvoorwaarden immers om de vergoeding van de schade aan een zaak (de woning) – niet aan onderdelen daarvan – en de vraag is of in gevallen als hier aan de orde met het herstel of de vervanging van alleen het beschadigde onderdeel de schade aan de woning afdoende ongedaan is gemaakt. In het begrip “herbouwwaarde” ligt om dezelfde reden geen antwoord op die vraag besloten.
- 5.3 De vraag of met vergoeding van het herstel of de vervanging van het beschadigde onderdeel kan worden volstaan, kan niet in abstracte zin worden beantwoord. Het antwoord zal, binnen de grenzen van de verzekeringsvoorwaarden, afhangen van de omstandigheden van het geval, waaronder in ieder geval de aard en omvang van het esthetisch verband tussen de onderdelen, in verband met de aard en functie van de onderdelen, de mate waarin na het herstel of de vervanging verschil tussen de onderdelen bestaat, de zichtbaarheid van het verschil tussen de onderdelen voor de gebruiker van de zaak en anderen, en de kosten die gemoeid zijn met het geheel of gedeeltelijk wegnemen van het verschil tussen de onderdelen.
- 5.4 In deze zaak gaat het om twee garagedeuren die geen functionele eenheid vormen – in geval van een functionele eenheid zou ook volgens Aangeslotene recht bestaan op vervanging van beide helften van de deur. De deuren liggen echter dicht naast elkaar en geven toegang tot delen van wat in ieder geval uitwendig één gebouw vormt. Zij



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

zijn zichtbaar vanaf een zijstraat bij de woning van Consument. Het verschil tussen de deuren springt – vooral door het verschil in kleurstelling – ook op afstand direct in het oog, mede gelet op het verzorgde totaalbeeld van de woning van Consument en de omgeving daarvan.

- 5.5 Consument stelt zich dan ook terecht op het standpunt dat met de huidige situatie de schade aan zijn garage (woning) niet adequaat is hersteld. Dat brengt echter nog niet mee dat Consument aanspraak kan maken op vervanging van de oude garagedeur door eenzelfde type deur als de nieuwe. Zoals hiervoor is overwogen, springt in het bijzonder het kleurverschil tussen de beide deuren in het oog. De nieuwe garagedeur is lichter en minder homogeen van kleur dan de oude. Niet uitgesloten is dat indien dit kleurverschil door middel van lak of verf kan worden weggenomen, het overblijvende verschil – door het verschillende formaat van de deurdelen – te gering is om een verdergaande ingreep te rechtvaardigen. Een en ander hangt mede af van het verschil in kosten tussen het integraal vervangen van de garagedeur en de eventueel mogelijke verf- of lakbehandeling.
- 5.6 De Commissie kan op basis van de stukken die aan haar zijn overgelegd niet oordelen over de in de voorgaande overweging opgeworpen vragen. Zij zal partijen dan ook in de gelegenheid stellen zich uit te laten over de mogelijkheid het verschil tussen de garagedeuren door middel van verf of lak weg te nemen en over de daarmee gemoeide kosten. Daarbij geeft zij partijen in overweging te trachten de zaak alsnog minnelijk af te doen, gelet op het daarbij betrokken belang en op de mededeling van Aangeslotene ter zitting dat het haar niet zozeer ging om het bedrag gemoeid met vervanging van de oude garagedeur, maar om een principiële uitspraak over de voorliggende kwestie te verkrijgen.
- 5.7 Mocht het tot een einduitspraak van de Commissie komen, dan volgt uit het voorgaande dat Consument daarbij in ieder geval deels in het gelijk zal worden gesteld. De Commissie zal bij die uitspraak dan ook vaststellen dat Aangeslotene de kosten van de behandeling van de klacht bij Kifid (€ 50,-) aan Consument dient te voldoen. Als partijen tot een minnelijke regeling komen, kunnen zij deze kosten daarin vanzelfsprekend betrekken.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

6. Beslissing

De Commissie

- verzoekt partijen binnen zes weken na de dagtekening van verzending van deze uitspraak te laten weten of een minnelijke regeling is bereikt.
- stelt, voor het geval partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, Consument in de gelegenheid zich uit te laten over de in overweging 5.6 opgeworpen vragen, en verzoekt hem dit te doen binnen twee weken nadat duidelijk is geworden dat geen overeenstemming kan worden bereikt;
- geeft Aangeslotene twee weken na de ontvangst van de uitlating van Consument om daarop te reageren;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

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.