

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1061**

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. L. van Berkum, leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	14 december 2022
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst	Niet-behandelbaar

### **Samenvatting**

Niet behandelbaar. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet verder kan worden behandeld. De consument heeft in strijd met het bepaalde in vraag 44 van het reglement Geschillencommissie gebruik gemaakt van een opname van de zitting in de daarna gevoerde correspondentie en in een publicatie op het internet. Hiermee heeft zij de goede procesorde geschonden.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar; 5) de aanvullende reacties van de consument en 6) de aanvullende reactie van de verzekeraar.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 november 2022. De consument nam telefonisch deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar waren aanwezig: de heer [naam 1] en de heer [naam 2].

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een woonverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten. De consument heeft een beroep op de verzekering gedaan in verband met schade aan het dak van haar garage als gevolg van de hevige regenval op 14-15 juli 2021. De verzekeraar heeft een expert ingeschakeld en op basis van diens rapport het standpunt ingenomen dat er geen sprake is van een gedekte gebeurtenis. De oorzaak van de schade was volgens de verzekeraar gelegen in de slechte constructie van het dak die was ontstaan door slecht onderhoud. Nadat de consument bezwaar had aangetekend tegen de afwijzing en zelf een bouwbedrijf had ingeschakeld, heeft de verzekeraar voorgesteld een derde deskundige een onderzoek te laten uitvoeren naar de oorzaak van het doorzakken van het dak.
- 2.2 Partijen hebben geen overeenstemming kunnen bereiken over de keuze van de deskundige en de consument heeft zich tot Kifid gewend.

## 3. De beoordeling

- 3.1 De commissie heeft tijdens de hoorzitting van 2 november 2022 regelmatig gecheckt of het voor de consument duidelijk was wat er gebeurde. De commissie heeft de indruk gekregen dat er tijdens de zitting overeenstemming was bereikt over een oplossing. Tijdens de zitting is afgesproken dat deze oplossing schriftelijk aan partijen zou worden bevestigd, hetgeen de dag na de zitting per e-mail is gebeurd.
- 3.2 De consument heeft de commissie vervolgens per e-mail laten weten niet te willen instemmen met de voorgelegde oplossing. Uit de e-mailcorrespondentie na de zitting blijkt dat de consument weinig vertrouwen heeft in Kifid. De consument heeft de commissie bovendien gemeld dat een opname was gemaakt van de zitting en zij heeft in haar e-mail deze opname gedeeltelijk geciteerd. Dat is in strijd met het bepaalde in vraag 44 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement). In vraag 44 is het volgende opgenomen:

***“Wordt er een opname of verslag gemaakt van de mondelinge behandeling?”***

*Nee, van de mondelinge behandeling maken we geen opname of verslag. Ook is het u en de financiële dienstverlener niet toegestaan een opname te maken.”*

- 3.3 Daar komt bij dat de commissie kennis heeft genomen van een bijdrage van de consument van 9 november 2022 over Kifid op een openbare website. In die bijdrage geeft de consument passages van de opname van het verhandelde op de zitting weer, waarmee zij de vertrouwelijkheid heeft doorbroken. Uit die bijdrage blijkt opnieuw dat de consument geen enkel vertrouwen heeft in Kifid.
- 3.4 Gelet op de hiervoor weergegeven gang van zaken is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument niet verder kan worden behandeld, nu de consument in strijd met het bepaalde in vraag 44 van het reglement gebruik heeft gemaakt van een opname van de zitting en daarmee de goede procesorde heeft geschonden. Daarbij is verder in ogenschouw genomen dat de consument geen vertrouwen (meer) heeft in (een oordeel van) Kifid.
- 3.5 De conclusie is dat de commissie geen inhoudelijk oordeel over de klacht van de consument zal geven, maar zal besluiten dat de klacht niet verder behandelbaar is.

#### **4. De beslissing**

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

*In deze uitspraak heeft de commissie alleen beslist over de vraag of zij de klacht kan behandelen. Tegen de uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*