

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0988

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans- Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	VCN Verzekeringen B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. De vloerbedekking op de overloop is beschadigd. De consument verlangt ook uitkering van de vervangingskosten van de vloerbedekking in de woonkamer. De vloerbedekking in beide ruimtes is namelijk uit één stuk gelegd. De consument vreest dat na herstel van de vloerbedekking van alleen de overloop kleurverschil ontstaat met de vloerbedekking in de woonkamer en dat er een naad tussen beide ruimtes zichtbaar zal zijn. De gevolmachtigde weigert die uitkering. De commissie is van oordeel dat deze kosten op basis van de voorwaarden niet voor uitkering in aanmerking komen en dat een mogelijk kleurverschil en/of naden die ontstaan door het vervangen van de vloerbedekking dit niet anders maken. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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 gevolmachtigde; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de gevolmachtigde.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een inboedelverzekering, waarop onder andere de verzekeringsvoorwaarden VM 2400-04 Inboedel All-inn, verder te noemen de voorwaarden, van toepassing zijn. De voor dit geschil relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 23 april 2022 heeft een derde schade toegebracht aan de vloerdekking op de overloop. De consument heeft de schade aan de vloerbedekking op 25 april 2022 bij de gevolmachtigde gemeld. De door de verzekeraar ingeschakelde expert is van mening dat vervanging van een deel van de vloerbedekking tot de mogelijkheden behoort en heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 1.025,85. De gevolmachtigde heeft dit bedrag, samen met € 50,- voor het reinigen van de vloerbedekking, aan de consument uitgekeerd.

2.3 De consument is het hiermee niet eens. Zij vindt dat ook de vloerbedekking in de woonkamer moet worden vervangen op kosten van de verzekeraar. De gevolmachtigde heeft geweigerd om die schade te vergoeden. Daarom heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert van de verzekeraar een bedrag van € 5.468,- min het bedrag dat de gevolmachtigde al heeft uitgekeerd voor de vervanging van de vloerbedekking op de overloop. Dit zijn de kosten voor herstel van de vloerbedekking op de overloop en in de woonkamer als geheel. Zij voert daarvoor de volgende argumenten aan.

2.5 De huidige vloerbedekking op de overloop en in de woonkamer bestaat uit één stuk. De hele vloerbedekking moet vervangen worden. Als dat niet gebeurt, ontstaat er kleurverschil en een naad tussen de vloerbedekkingen in beide ruimtes. Het is daarom onvermijdelijk dat de vloerbedekking als geheel wordt vervangen.

2.6 Daarnaast is de consument zeer ontevreden over de afhandeling van haar schadeclaim. Zo is zij niet geïnformeerd over de bevindingen van de expert, heeft de gevolmachtigde de afwijzing bijna twee jaar later pas onderbouwd aan de hand van de voorwaarden en heeft de consument steeds zeer lange tijd op een reactie moeten wachten. De definitieve afwijzing heeft zij pas op 11 mei 2024 van de gevolmachtigde ontvangen, ruim twee jaar nadat de schade is ontstaan.

2.7 Tenslotte is de consument ontevreden omdat de gevolmachtigde de veroorzaker van de schade niet aansprakelijk heeft gesteld. Dit was haar wel toegezegd, terwijl nu pas blijkt dat de gevolmachtigde die bevoegdheid niet heeft. Voor de consument is het daardoor erg lastig om de veroorzaker 2,5 jaar na dato alsnog aan te spreken.

Het verweer

2.8 De gevolmachtigde voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Vergoeding vervanging vloerbedekking in de woonkamer

- 3.1 Tussen partijen staat ter discussie of de verzekeraar ook de kosten voor de vervanging van de vloerbedekking in de woonkamer moet betalen. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar deze herstelkosten niet aan de consument hoeft uit te keren. Zij licht haar oordeel hieronder toe.
- 3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 In artikel 2.3.2 van de voorwaarden staat dat de verzekeraar in geval van schade aan de vloer alleen de werkelijk beschadigde delen in de specifieke ruimte vergoedt. Alleen de vloerbedekking op de overloop is beschadigd. Dat betekent dus dat de consument op grond van dit artikel alleen recht heeft op uitkering van die schade. De kosten van vervanging van de vloerbedekking in de woonkamer hoeft de verzekeraar niet te vergoeden, omdat die niet is beschadigd².
- 3.4 De consument voert nog aan dat als alleen de vloerbedekking op de overloop wordt hersteld er mogelijk kleurverschil tussen de vloerbedekkingen in beide ruimtes en een zichtbare naad ontstaan. De door de consument geraadpleegde stoffeerder heeft gedeeltelijk herstel in ieder geval afgeraden.
- 3.5 De commissie begrijpt heel goed dat de consument geen kleurverschil en een naad in de vloerbedekking wil zien. Dit is alleen geen argument voor een extra uitkering door de gevolmachtigde, omdat de voorwaarden hiervoor geen ruimte bieden.
- 3.6 De conclusie is dat de gevolmachtigde op grond van de voorwaarden de kosten voor de vervanging van vloerbedekking in de woonkamer niet hoeft uit te keren.

Behandeling schademelding door gevolmachtigde

- 3.7 De klacht van de consument over het handelen van de gevolmachtigde is naar het oordeel van de commissie gegrond. Uit de stukken blijkt dat de gevolmachtigde vaak erg laat heeft gereageerd en dat de reacties richting de consument summier waren. Het is inderdaad zo dat de gevolmachtigde niet meteen duidelijk heeft gemaakt waarom er geen dekking is. Dit is pas zeer laat gebeurd, waardoor hij de consument zeer lang in het ongewisse heeft gelaten. Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie GC Kifid 2024-0395, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.8 Maar dit handelen van de gevolmachtigde zal niet kunnen leiden tot een toewijzing van de vordering van de consument, omdat dit geen afbreuk doet aan de gelding van de voorwaarden waaruit voortvloeit dat de consument geen recht heeft op uitkering van de schade van de vloerbedekking in de woonkamer.

Aansprakelijkheidstelling derde

- 3.9 Tenslotte stelt de consument nog dat de gevolmachtigde haar telefonisch zou hebben toegezegd de veroorzaker van de schade aansprakelijk te zullen stellen voor de schade. De gevolmachtigde betwist dit.
- 3.10 Gelet op de betwisting is het aan de consument om aan te tonen dat die toezegging wel is gedaan. De consument is hier niet in geslaagd. Het blijft alleen bij haar stelling en hiervoor zijn geen bewijzen overgelegd. De commissie wijst dit deel van de vordering af.

Conclusie

- 3.11 De klacht van de consument is deels gegrond maar haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

2.1.1 Gedekte gebeurtenissen

Onder een gedekte gebeurtenis verstaan we schade door:

- a. een plotselinge gebeurtenis die u niet kon voorzien of verwachten en die van buitenaf op uw eigendommen inwerkt. Er is dus geen sprake van een gedekte gebeurtenis als uw eigendommen kapot gaan door slijtage of roest;

2.3.2 Vaststelling schade aan inboedel

We stellen de omvang van uw schade vast op basis van herstel, nieuwwaarde, dagwaarde of antiquiteits- of zeldzaamheidswaarde. Onder 2.3.2.1 tot en met 2.3.3 geven we aan wat dat inhoudt.

Let op! Heeft u schade aan vloeren, wanden of plafonds in één specifieke ruimte? Dan vergoeden wij alleen de werkelijk beschadigde delen in die ruimte. Is er na het herstel nog sprake van een waardevermindering? Dan ontvangt u daarvoor een aanvullende vergoeding. Verschillen in bijvoorbeeld kleur of materiaal tussen de gerepareerde delen en onbeschadigde delen van andere ruimten vergoeden wij niet.