



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 208

d.d. 1 september 2011

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Opstalverzekering. Als gevolg van herstelwerkzaamheden is onder meer de hardhouten pui van Consument beschadigd geraakt. De Commissie oordeelt dat de verzekeraar de schade aan de pui moet vergoeden.

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 verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen op 11 mei 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 30 augustus 2010;
- de repliek van Consument van 7 september 2010; en
- de dupliek van Aangeslotene van 30 september 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 op 16 maart 2011.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument had in 2008 een opstalverzekering lopen bij Aangeslotene. Op 10 juli 2008 heeft Consument Aangeslotene geïnformeerd over een mogelijke lekkage in de vloerverwarming en heeft hij een aannemer opdracht gegeven een onderzoek uit te voeren. Op 22 juli 2008 hebben de aannemer en een lekdetectiebedrijf bevestigd dat sprake was van een lekkage in een van de leidingen van de vloerverwarming in de keuken. De lekkage is vervolgens verholpen. In verband hiermee is de keukenvloer opengebroken.
- 2.2 Consument heeft Aangeslotene op 28 juli 2008 bericht dat de vloertegels niet meer te verkrijgen waren. Consument en Aangeslotene hebben daarop afgesproken dat Consument op kosten van Aangeslotene een nieuwe vloer mocht laten leggen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Aangeslotene heeft in verband hiermee een aannemer ingeschakeld en een expert om de kosten te begroten.

- 2.3 Bij e-mail van 17 oktober 2008 heeft Consument Aangeslotene bericht dat tijdens het storten van beton door de aannemer “behoorlijk veel spatten en vegen op de ramen en hardhouten merbau pui [zijn] terechtgekomen” en dat die nog moeten worden verwijderd. Daarnaast heeft Consument in de e-mail, voor zover hier van belang, het volgende vermeld: “Event. schade kan hierna pas beoordeeld worden en wij gaan er van uit dat dit naderhand geen probleem zal opleveren. Tevens is er schade ontstaan aan een emaille spoelbak in aangrenzende kamer, die gebruikt is voor het afwassen van de vaat na het demonteren van de oude keuken begin augustus.”
- 2.4 In oktober 2008 heeft de in alinea 2.2 bedoelde expert Consument een bezoek gebracht. Tijdens dit bezoek heeft hij met Consument afgesproken dat een vergoeding zou worden betaald voor het schoonmaken van de pui. De expert heeft in zijn brief van 7 oktober 2008 aan Aangeslotene het volgende bericht: “Als gevolg van hak en breekwerk en het aanbrengen van een nieuwe betonvloer in de keuken is de woning bevuild. Verzekerde zal schoonmaak in eigen beheer uitvoeren. [W]ij verzoeken u derhalve de schoonmaakkosten ter grootte van euro 350,- aanvullend te verrekenen met verzekerde.”
- 2.5 Bij e-mail van 30 maart 2009 heeft Consument Aangeslotene het volgende bericht: “Verwijzende naar de U verzonden e-mail d.d. 17 okt. 2008 bericht ik u het volgende. Zoals reeds vermeld in deze e-mail is na het schoonmaken van de hardhouten pui aan de binnenzijde, gebleken dat er uitgebleekte plekken zijn ontstaan op het houtwerk door spatten bij het betonstorten van de vloer [...]. Tevens verwijs ik nogmaals naar de schade aan de spoelbak in de aangrenzende kamer, ontstaan door het afwassen van de vaat na het demonteren van de oude keuken waarin wij maanden hebben moeten afwassen bij gebrek aan een andere mogelijkheid.”
- 2.6 Aangeslotene heeft geweigerd Consument schadeloos te stellen voor de gestelde schade aan de pui en de wasbak. Consument heeft hier bij brief van 2 april 2009 bezwaar tegen gemaakt en Aangeslotene verzocht de aannemer opdracht te geven de schade aan de pui te herstellen. Aangeslotene heeft het bezwaar bij brief van 1 mei 2009 afgewezen.
- 2.7 Op 16 december 2009 heeft Consument een offerte laten uitbrengen ter zake het herstellen van de hardhouten pui. De kosten voor de schilderwerkzaamheden zijn in de offerte begroot op € 795,- en de meerwerkkosten op € 475,-.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene een vergoeding voor het herstel van de hardhouten pui en de geëmailleerde wasbak, door hem begroot op een totaalbedrag van € 1.500,-.

3.3 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument stelt dat hij met de expert is overeengekomen dat € 250,- zou worden betaald voor het in eigen beheer schoonmaken van de pui en dat nadien zou worden bekeken of het cement heeft geleid tot schade aan de pui. Consument is er dan ook van uitgegaan, toen bleek dat de pui door het beton was aangetast, dat de expert de schade zou komen opnemen en dat door Aangeslotene een schilder zou worden ingeschakeld om de schade te herstellen.
- Tijdens het afwassen van de vaat is de geëmailleerde wasbak in de naastgelegen kamer beschadigd geraakt. Consument is van mening dat de schade door Aangeslotene vergoed moet worden omdat de vaat door toedoen van Aangeslotene langer dan noodzakelijk in de wasbak moest worden gedaan.

3.4 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.

- Uit de brief van de expert van 7 oktober 2008 blijkt dat aan Consument een bedrag is betaald van € 350,- als vergoeding voor het in eigen beheer schoonmaken van de pui. Volgens Aangeslotene is de vergoeding een all-in bedrag dat zowel ziet op het schoonmaken als het schilderen van de pui. Bovendien kan uit de hoogte van het bedrag aldus Aangeslotene worden afgeleid dat dit meer omvat dan alleen een vergoeding voor schoonmaakwerkzaamheden.
- De schade aan de geëmailleerde wasbak komt niet voor vergoeding in aanmerking omdat de schade niet het gevolg is van de lekkage in de keuken.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat niet in geschil is dat de hardhouten pui als gevolg van betonspatten bevuild en beschadigd is geraakt alsmede dat Aangeslotene aan Consument een vergoeding heeft betaald. De vraag is evenwel waar de door Aangeslotene betaalde vergoeding precies op ziet. Voor de beantwoording van die vraag is van belang wat partijen met elkaar hebben afgesproken en over en weer van elkaar mochten verwachten. Consument betoogt dat het door Aangeslotene betaalde bedrag alleen ziet op het schoonmaken van de pui. Aangeslotene daarentegen stelt zich op het standpunt dat de vergoeding een all-in bedrag is dat ook ziet op eventuele schilderwerkzaamheden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.2 De Commissie is van oordeel dat noch Consument noch Aangeslotene voldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat zijn uitleg van de afspraak de juiste is. Enerzijds acht de Commissie het begrijpelijk dat bij Consument de indruk is ontstaan dat de vergoeding alleen zag op het verwijderen van de betonspatten. De Commissie wijst daarbij op de brief van de expert van 7 oktober 2008. Daaruit kan worden afgeleid dat de expert kennelijk met Consument heeft afgesproken dat aan Consument een vergoeding zou worden betaald voor het in eigen beheer uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden. Voorts acht de Commissie van belang dat Aangeslotene er gelet op de in alinea 2.3 bedoelde e-mail van 17 oktober 2008 mee bekend was, althans bekend had kunnen zijn, dat Consument in de veronderstelling verkeerde dat de vergoeding alleen betrekking had op het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden. Aangeslotene heeft desondanks verzuimd op de e-mail te reageren en daarmee de bij Consument bestaande indruk in stand gelaten. Anderzijds heeft te gelden dat de vergoeding, enkel voor schoonmaakwerkzaamheden in eigen beheer, aan de hoge kant is. Daardoor is eveneens begrijpelijk dat Aangeslotene ervan uitging dat de zaak met de betaling van dit bedrag was afgedaan. Een eenduidige afspraak is hierdoor tussen partijen niet tot stand gekomen.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat de schade aan de pui is ontstaan als gevolg van fouten die zijn gemaakt door de in alinea 2.2 bedoelde aannemer. Discussie bestaat evenwel over de vraag voor wiens rekening en risico die fouten dienen te komen. Bij de beantwoording van deze vraag acht de Commissie van belang dat Aangeslotene tijdens de hoorzitting heeft aangegeven dat zij bedoelde aannemer heeft ingeschakeld. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument hieruit in redelijkheid mogen afleiden dat Aangeslotene opdrachtgever was en daarmee verantwoordelijk voor het herstel van de schade aan de pui.
- 4.4 Op grond van het hiervoor overwogene komt de Commissie tot het oordeel dat Aangeslotene ook de gevolgschade, bestaande uit de schade aan de pui, moet vergoeden. De Commissie begroot de vergoeding die Aangeslotene te zake hiervan aan Consument moet betalen naar redelijkheid en billijkheid op een bedrag van € 1.000,-. Daarbij is mede in aanmerking genomen de onder 2.7 bedoelde offerte, waarvan de inhoud niet door Aangeslotene is betwist, alsmede de omstandigheid dat Aangeslotene aan Consument reeds € 350,- heeft betaald, en dat tussen partijen niet is komen vast te staan dat dit bedrag uitsluitend betrekking had op de schoonmaakkosten. Een deel daarvan moet daarom worden beschouwd als vergoeding van gevolgschade.
- 4.5 Ten aanzien van de gevorderde vergoeding voor de geëmailleerde wasbak oordeelt de Commissie dat Consument de vordering onvoldoende heeft onderbouwd zodat deze reeds daarom niet voor vergoeding in aanmerking komt. Wel bepaalt de Commissie dat de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

behandeling van het onderhavige geschil voor vergoeding door Aangeslotene in aanmerking komt, nu deze gedeeltelijk in het ongelijk is gesteld.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene aan Consument een bedrag betaalt ad € 1.100,- ter zake van de door Consument geleden gevolgschade alsmede dat Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage ad € 50,- vergoedt voor de behandeling van het geschil door de Commissie. Dit alles dient te geschieden binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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.