Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-307
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V, h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen: Verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 april 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft vijf klachten ingediend in verband met de onzorgvuldige afhandeling van de stormschade aan de schoorsteen van haar woning. Deze klachten zijn gegrond. De vordering tot vergoeding van de schoorsteenschade wordt toegewezen. De vordering voor geleden ongemak, gemaakte kosten en incorrecte bejegening wijst de Commissie af.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder zijn te verstaan het klachtenformulier, het verweerschrift, de reactie van Consument, de nadere reactie van Verzekeraar en de reactie daarop van Consument.

1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak is daarom op grond van de stukken die door partijen zijn ingediend beslist.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een Woonhuisverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten.

2.2 Consument heeft in 2016 en 2017 bij Verzekeraar – voor zover nu nog van belang – de volgende schades aan haar woonhuis gemeld.

a. Een stormschade aan de schoorsteen van de woning op 6 februari 2016 (hierna: de schoorsteenschade), die Verzekeraar heeft geregistreerd onder [registratienummer 1].
b. Een waterschade aan het plafond in de woonkamer, gemeld op 26 maart 2016 (hierna de waterschade), die Verzekeraar heeft geregistreerd onder [registratienummer 2].
c. Een schade aan een regenpijp en een loodslab van de woning op 15 maart 2017 (hierna: de schade in 2017), die Verzekeraar heeft geregistreerd onder [registratienummer 3].

2.3 De waterschade heeft Verzekeraar vergoed. De schade in 2017 heeft Verzekeraar niet vergoed omdat volgens hem geen sprake was van storm als bedoeld in de voorwaarden van de Verzekering. Consument is ontevreden over de wijze waarop Verzekeraar de schoorsteenschade heeft behandeld en zij heeft hierover 5 klachten ingediend:

1. Verzekeraar heeft de schoorsteenschade verward met de schade in 2017 en heeft de schoorsteenschade daardoor niet goed behandeld.
2. Verzekeraar had de expert niet mogen opdragen de schoorsteenschade te beoordelen.
3. De expert heeft in zijn expertiserapport een onjuist oordeel gegeven over de schoorsteenschade door te oordelen dat er sprake is van achterstallig onderhoud.
4. Verzekeraar heeft zijn standpunt dat sprake is geweest van achterstallig onderhoud van de schoorsteen ondeugdelijk onderbouwd.
5. Verzekeraar heeft de schade onzorgvuldig behandeld en er is sprake geweest van incorrecte bejegening. Verzekeraar heeft namelijk geen herbeoordeling gedaan na feedback en nieuwe informatie en Verzekeraar heeft e-mails niet beantwoord.

2.4 Consument vordert een bedrag van afgerond € 5.000,00. Dit bedrag bestaat uit de kosten van herstel van de schoorsteen van € 3.025,00 en een tegemoetkoming voor geleden ongemak, gemaakte kosten en incorrecte bejegening. Deze vorderingen steunen op de grond dat Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de Verzekering.

2.5 Verzekeraar heeft in de procedure bij Kifid op de klachten gereageerd. Voor zover dat relevant is zal de Commissie het verweer van Verzekeraar in haar beoordeling van de afzonderlijke klachten vermelden.

3. Beoordeling

3.1 De Commissie zal de vordering van Consument toewijzen voor zover het gaat om de herstelkosten van de schoorsteenschade van € 3.025,00. De vorderingen voor geleden ongemak, gemaakte kosten en incorrecte bejegening zal de Commissie afwijzen. Hierna licht de Commissie dit toe.

Verzekeraar haalt verschillende schademeldingen door elkaar

3.2 Consument heeft in 2017 voor alle drie de schades tegelijkertijd drie offertes ingediend. Verzekeraar heeft een expert opdracht gegeven om alle drie de schades te beoordelen, wat die expert ook heeft gedaan. Bij de beoordeling van de verschillende schades heeft Verzekeraar op basis van het expertiserapport alle schades afgewezen.

3.3 Het tegelijk indienden van drie offertes voor de verschillende schades en het gezamenlijk beoordelen hiervan door de expert heeft gezorgd voor verwarring. Verzekeraar meent dat uit de inhoudelijke behandeling van de klachten niet blijkt dat schades door elkaar zijn gehaald. In de correspondentie werd echter niet steeds het juiste schadenummer genoemd. Consument kon hierdoor menen dat zaken door elkaar werden gehaald. Deze klacht van Consument is gegrond.

Verzekeraar had de expert niet mogen opgedragen om te oordelen over de schoorsteenschade

3.4 Verzekeraar erkent dat Consument is toegezegd dat de schoorsteenschade vergoed zou worden op basis van een in te dienen offerte. Verzekeraar erkent daarmee ook de klacht van Consument dat een onderzoek naar de schoorsteenschade niet meer ter zake deed. Deze klacht van Consument is gegrond.

De expert heeft in zijn rapport een onjuist oordeel gegeven over de schoorsteenschade

3.5 Verzekeraar erkent in deze klachtenprocedure dat het expertiserapport wat betreft de schoorsteenschade niet deugdelijk is. De conclusie dat sprake is van achterstallig onderhoud van de schoorsteen wordt volgens Verzekeraar niet gestaafd met de bevindingen die door de expert zijn genoemd in zijn rapport. Deze klacht van Consument is gegrond.

Standpunt achterstallig onderhoud van de schoorsteen is onjuist

3.6 Het oordeel van de expert dat sprake was van achterstallig onderhoud van de schoorsteen wordt niet langer door Verzekeraar gevolgd. Verzekeraar erkent daarmee dat het standpunt dat sprake is van achterstallig onderhoud van de schoorsteen onjuist is. Verzekeraar heeft alsnog vergoeding van de schoorsteenschade aangeboden, een bedrag van € 3.025,00 overeenkomstig de door Consument ingediende offerte. Deze klacht van Consument is gegrond.

3.7 De vordering van Consument wat betreft de schoorsteenschade uit 2016 ten bedrage van € 3.025,00 wordt toegewezen.

Onzorgvuldige behandeling en incorrecte bejegening door Verzekeraar

3.8 De klacht inzake onzorgvuldige behandeling en incorrecte bejegening heeft betrekking op het niet voldoende en precies onderbouwen van de afwijzing van de schoorsteenschade, het uitblijven van de herbeoordeling van voornoemde schade na feedback en nieuwe informatie en het onbeantwoord blijven van e-mails. Verzekeraar erkent dat zowel bij de melding van de schades als later toen de offertes binnenkwamen, onvoldoende met Consument is besproken wat Verzekeraar precies nodig had en hoe Verzekeraar een dergelijke schade beoordeelt. Verzekeraar heeft erkend dat hij fouten heeft gemaakt. Het siert Verzekeraar dat hij in deze procedure voor de nalatigheden in de behandeling van de schademeldingen, schriftelijk zijn excuses heeft aangeboden.

Met de erkenning van Verzekeraar staat vast dat hij nalatig is geweest in de behandeling van de schade en onzorgvuldig in zijn communicatie met Consument. Deze klacht van Consument is gegrond.

3.9 De vordering voor geleden ongemak, gemaakte kosten en incorrecte bejegening wijst de Commissie af. De Commissie legt hieronder uit waarom.

Heeft Consument recht op vergoeding voor de door haar bestede tijd?

3.10 Consument vordert vergoeding vanwege door haar geleden ongemak. In haar toelichting op de klachten geeft Consument aan dat de hele periode van schadeafhandeling haar veel tijd en energie heeft gekost. De Commissie ziet deze vordering als een verzoek tot vergoeding van de met de schadeafhandeling gemoeide tijd. Vast oordeel van de Commissie is dat vergoeding van eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen. In dit verband is relevant dat niet is gesteld of gebleken dat kosten daarvoor zijn gemaakt of dat Consument door het besteden van die tijd inkomsten is misgelopen. Zie de uitspraken van de Geschillencommissie 20 februari 2018 (nummer 2018-118), 22 december 2017 (nummer 2017-868) en 9 augustus 2016 (nummer 2016-360), terug te vinden in het uitsprakenregister van Kifid. Deze vordering van Consument is ongegrond.

Heeft Consument recht op vergoeding van kosten gemaakt ter verkrijgen van de schade-uitkering ?

3.11 Consument vordert tevens vergoeding van kosten gemaakt tot het verkrijgen van de door haar geclaimde schadevergoeding. Verzekeraar heeft erkend dat hij de claim van Consument ten onrechte heeft afgewezen en pas in deze procedure vergoeding heeft aangeboden. Hiermee staat vast dat Verzekeraar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst. Consument heeft echter niet onderbouwd welke kosten zij genoodzaakt was te maken tot verkrijging van de schade-uitkering. Uit de stukken met betrekking tot de schade-afhandeling blijkt niet dat Consument kosten heeft moeten maken anders dan het verstrekken van inlichtingen aan Verzekeraar waartoe zij op grond van de wet en de polisvoorwaarden verplicht is. Deze vordering van Consument is ongegrond.

Heeft Consument recht op immateriële schadevergoeding

3.12 De gevorderde vergoeding vanwege incorrecte bejegening ziet de Commissie als vordering tot vergoeding van zogenoemde immateriële schade, ook wel smartengeld genoemd. Hieraan worden hoge eisen gesteld. Consument moet aantonen dat sprake is geweest van een situatie als bedoeld in artikel 6:106 lid 1 sub a BW: de aansprakelijke persoon had het oogmerk zodanig nadeel toe te brengen. Zie ook de uitspraak van de Geschillencommissie van 20 juli 2017 (nummer 2017-485). Verzekeraar heeft erkend dat fouten zijn gemaakt in de schadebehandeling. Verzekeraar heeft daarvoor ook zijn oprechte excuses aangeboden.

Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, maar hij was er daarbij naar het oordeel van de Commissie niet op gericht om Consument nadeel toe te brengen. Deze vordering van Consument is ongegrond.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering tot betaling van een bedrag van € 3.025,00 toe. De vordering van Consument voor geleden ongemak, gemaakte kosten en incorrecte bejegening wordt afgewezen.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.