**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-298**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 9 mei 2018 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Aon Nederland C.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Gevolmachtigde |
| Datum uitspraak | : 23 april 2019 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Opstalverzekering. Indiening klacht na schikking tussen partijen. Consument vordert bij Kifid een vergoeding van door hem gemaakte juridische kosten. Volgens de Gevolmachtigde is Consument akkoord gegaan met het voorstel en met het achterwege laten van vergoeding van de juridische kosten. De klacht over het uitblijven van de juridische kosten kan daarom niet door Kifid worden behandeld. De Commissie volgt dit verweer. De klacht is niet behandelbaar.

## 1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de brief van Gevolmachtigde van 24 september 2018;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde van 11 oktober 2018;
- de repliek van Consument van 27 november 2018;
- de dupliek van Gevolmachtigde van 11 februari 2019;
- de reactie van Consument van 21 februari 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is eigenaar van een appartement. De opstal is door de Vereniging van Eigenaren verzekerd via Gevolmachtigde.

2.2 Vanaf 15 juli 2017 ondervindt Consument hinder door een lekkage in de badkamer. Na het constateren van de schade heeft Consument een aannemer gevraagd de oorzaak te achterhalen. Vervolgens heeft hij bij Gevolmachtigde een beroep op de opstalverzekering gedaan, die de schade in behandeling heeft genomen. In opdracht van Gevolmachtigde is achtereenvolgens een loodgieter, een expert en een lekdetectiebureau ingeschakeld. Naar aanleiding van de bevindingen van de expert heeft Gevolmachtigde aangeboden de gevolgschade te vergoeden door betaling van een bedrag van € 1.800, zodat het plafond opnieuw kon worden geschilderd.

2.3 Anderhalve maand na de vergoeding van de gevolgschade werd opnieuw lekkage geconstateerd. Gevolmachtigde heeft een expert ingeschakeld. Omdat de door de expert genoemde oorzaak, lekkage van de kitranden van de douchecabine, volgens Consument niet juist kon zijn, heeft Consument, in overleg met Gevolmachtigde een aannemer gevraagd onderzoek te doen. Deze is op 4 november 2017 bij Consument geweest. Daarna is opnieuw een expert en een lekdetectiebureau ingeschakeld. Op verzoek van Consument heeft de aannemer een herstelofferte uitgebracht. De aannemer heeft de schade en het herstel begroot op € 10.200,-. Op 5 december 2017 is opnieuw een expert langs geweest.

2.4 Bij brief van 18 december 2017 heeft de gemachtigde van Consument zich namens Consument bij Gevolmachtigde beklaagd over de gang van zaken. Consument stelt dat hij naast het door de aannemer begrote herstelbedrag schade heeft geleden door fouten en vertraging van Gevolmachtigde, door Consument begroot op € 7.000,-, en dat hij daardoor kosten heeft moeten maken voor juridische bijstand. De gemachtigde van Consument heeft Gevolmachtigde verzocht op korte termijn een standpunt in te nemen over de uitkering voor de schade. Vervolgens is tussen partijen gecorrespondeerd over de hoogte van het door Gevolmachtigde te betalen bedrag. Consument heeft, bij brief van zijn gemachtigde van 5 februari 2018, een klacht ingediend bij Gevolmachtigde.

2.5 Per e-mail van 20 februari 2018 heeft Gevolmachtigde Consument voorgesteld een vergoeding van € 9.613,55 te betalen. Dit bedrag bestaat uit € 6.544,55 voor herstelkosten en gevolgschade, € 1.270,- voor tijdelijk verblijf elders en € 1.800,- voor verminderd woongenot. Per e-mail van 27 februari 2018 heeft de gemachtigde laten weten dat Consument ook een vergoeding voor opgenomen verlofdagen en juridische bijstand wenst.

2.6 Gevolmachtigde heeft per e-mail van 21 maart 2018 het voorstel tot vergoeding van € 9.613,55 gehandhaafd en meegedeeld:

*"De kosten voor het diverse dagen vrij nemen van werk alsmede juridische kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking omdat dit niet onder de polisdekking is geregeld.*

*Mocht u niet tevreden zijn met bovenstaande dan kunt u een klacht indienen bij het Klachteninstituut financiële dienstverlening."*

2.7 Namens Consument heeft de gemachtigde per e-mail van 22 maart 2018 gereageerd:

*"Uw email heb ik in goede orde ontvangen en inmiddels besproken met cliënt. Hoewel hij het spijtig vindt dat zijn juridische kosten niet (deels) worden vergoed, heeft hij besloten akkoord te gaan met het bedrag. Wilt u aangeven wanneer hij het op zijn rekening kan verwachten? (…)"*

2.8 Consument heeft op 7 mei 2019 een klacht ingediend bij Kifid.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem gemaakte juridische kosten van een bedrag van € 2.746,91 alsmede wettelijke rente over dat bedrag vanaf 12 december 2017. Daarnaast wenst Consument erkenning van en excuses voor de onheuse behandeling.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Ter onderbouwing van de vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- Consument zag zich door de onterechte afwijzing van de schade en de onduidelijke wijze van communiceren door Gevolmachtigde genoodzaakt juridische hulp in te schakelen. Pas na de inspanningen van de gemachtigde was Gevolmachtigde bereid om een deel van de schade en de door Consument gemaakte kosten te vergoeden. Consument heeft door de opstelling van Gevolmachtigde onnodig hoge juridische kosten moeten maken teneinde te bewerkstelligen dat de schade werd vergoed. Consument wenst erkenning van het feit dat de situatie door Gevolmachtigde te lang heeft geduurd, en van het feit dat Consument, anders dan Gevolmachtigde heeft gesteld, geen fouten heeft gemaakt.
- Consument vordert vergoeding van de juridische kosten. Gevolmachtigde heeft de behandeling van de schade dusdanig vertraagd dat het maken van juridische kosten noodzakelijk was. Zonder juridische bijstand had hij geen of te weinig schadevergoeding gekregen. De kosten dienen daarom door Gevolmachtigde, op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b en c BW te worden vergoed. Het ontbreken van verzekeringsdekking voor deze kosten staat aan vergoeding door Gevolmachtigde dus niet in de weg.

Nu Gevolmachtigde in haar e-mail van 21 maart 2018 heeft gewezen op de mogelijkheid bij Kifid een klacht in te dienen, kan Consument zich voor dit aspect tot Kifid wenden.

*Verweer Gevolmachtigde*

3.3 Gevolmachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De klacht is niet behandelbaar. Tussen partijen is op 22 maart 2018 over de afwikkeling van de schade een regeling getroffen waarbij Consument is bijgestaan door een juridisch adviseur. Consument is akkoord gegaan met de door verzekeraar aangeboden coulance-regeling en met het achterwege blijven van een vergoeding van juridische kosten. De verzekeraar en Gevolmachtigde hebben er in het kader van de minnelijke regeling vanaf gezien om de (dubbele) redelijkheid van de gestelde juridische kosten ter discussie te stellen. Het alsnog claimen van deze kosten via een procedure bij Kifid is in strijd met het Reglement van Kifid. Gevolmachtigde behoudt zich het recht voor om alsnog de redelijkheid van deze kosten te betwisten.
- De vertraging in de behandeling van de schade is ook het gevolg van omstandigheden die aan Consument zijn toe te rekenen. Gevolmachtigde begrijpt evenwel dat Consument zich door de communicatie gekwetst en verkeerd behandeld heeft gevoeld. Gevolmachtigde heeft zich onvoldoende rekenschap gegeven van de moeilijke situatie van Consument. Hiervoor biedt Gevolmachtigde haar excuses aan.
- De verzekeraar heeft de schade van Consument ruimhartig vergoed. De materiële schade is conform de verzekeringsvoorwaarden afgehandeld. De verzekeraar heeft daarbij ook een vergoeding betaald voor verminderd woongenot en verblijf elders, hoewel deze kosten niet onder de verzekering zijn gedekt.

## 4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal in de eerste plaats beoordelen of zij de klacht van Consument met een vordering tot vergoeding van de door hem gemaakte juridische kosten kan behandelen. Gevolmachtigde heeft aangevoerd dat nu tussen partijen een minnelijke regeling is getroffen over het geschil, voor Kifid geen taak meer is weggelegd. De vordering van Consument tot vergoeding van juridische kosten is hierin meegenomen. Gevolmachtigde heeft dit standpunt onderbouwd met verwijzing naar de tussen partijen gevoerde e-mail-correspondentie, zoals genoemd onder 2.6 en 2.7.

4.2 De Commissie is van oordeel dat Gevolmachtigde uit de onder 2.6 en 2.7 weergegeven correspondentie redelijkerwijs heeft mogen begrijpen dat de onderwerpen waarover Consument zich had beklaagd, waaronder ook het onderwerp van de juridische kosten, met de regeling waren afgedaan.

Uit de e-mail van de gemachtigde van Consument van 22 maart 2018, en meer in het bijzonder uit de zinsnede: "*Hoewel hij het spijtig vindt dat zijn juridische kosten niet (deels) worden vergoed, heeft hij besloten akkoord te gaan met het bedrag",* mag worden begrepen dat Consument het voorstel van Gevolmachtigde heeft geaccepteerd in de wetenschap dat de door hem gemaakte juridische kosten niet werden vergoed. Uit de e-mail van zijn gemachtigde van 22 maart 2018 blijkt dat hij desondanks het voorstel van Gevolmachtigde heeft geaccepteerd en het uitblijven van vergoeding van de juridische kosten dus heeft meegenomen in zijn overweging het voorstel te accepteren. Consument kan daarom niet alsnog, na het bereiken van een akkoord, bij Kifid een vordering tot vergoeding van de kosten indienen. Hieraan doet niet af dat de grondslag van deze vordering, artikel 6:96 sub b en c BW, een andere is dan de reden die Gevolmachtigde heeft genoemd voor het afwijzen van deze kosten, dat was het ontbreken van polisdekking. Ook de verwijzing door Gevolmachtigde in haar e-mail van 21 maart 2018 naar Kifid maakt dit niet anders. Deze verwijzing moet aldus worden gelezen dat indien Consument met het voorstel van Gevolmachtigde niet akkoord wilde gaan, hij het geschil ter beoordeling aan Kifid kon voorleggen. De verwijzing naar Kifid brengt niet mee dat Consument bij Kifid opnieuw onderwerpen ter discussie kan stellen en dat Kifid uitspraak kan doen over een aspect waarover uitdrukkelijk overeenstemming is bereikt.

4.3 De slotsom is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen.

## 5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

*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.*