Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0437

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	2 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Univé Het Groene Hart Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Delft, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument heeft schade geleden aan haar laminaatvloer als gevolg van een lekkage bij haar bovenburen. Zij eist vergoeding van de kosten voor het vervangen van de vloer in haar gehele woning. Op grond van de voorwaarden komen alleen de kosten voor het vervangen van de vloer in de kamers waarin deze beschadigd is, voor vergoeding in aanmerking. Dat kleurverschil ontstaat met de vloer in de overige kamers, maakt dit niet anders. De commissie wijst de vordering af.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

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 een inboedelverzekering bij de verzekeraar. Op deze verzekering zijn de Voorwaarden Woonverzekering versie 4 van toepassing.

2.2 Als gevolg van een lekkage bij haar bovenburen heeft de consument schade geleden aan de laminaatvloer in de logeerkamer en in de gang van haar woning. De verzekeraar biedt dekking voor het vervangen van de laminaatvloer in de logeerkamer en de gang. De expert heeft dit bedrag vastgesteld op € 2.400,-.

De consument wenst echter ook een vergoeding voor de kosten van het vervangen van het laminaat in de rest van de woning. Deze biedt de verzekeraar niet.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert vergoeding van de kosten voor het vervangen van de laminaatvloer in de hele woning. In het appartement is in alle kamers hetzelfde laminaat gelegd. Dit laminaat is zowel in kleur als structuur niet meer leverbaar. Als alleen het laminaat in de logeerkamer en gang wordt vervangen, dan zal dit volgens de consument erg lelijk zijn, omdat dan niet meer sprake is van dezelfde vloerkleur. Dit is gevolgschade, die volgens de consument ook onder de inboedelverzekering valt. De consument raamt de kosten op in ieder geval € 5.000,-.

Het verweer

2.4 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Centrale vraag

3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar naast de kosten voor het vervangen van de laminaatvloer in de logeerkamer en de gang van de woning van de consument, ook de kosten voor het vervangen van de laminaatvloer van de rest van de woning moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en zal toelichten waarom.

Beoordelingskader

3.2 Bij de beoordeling is het uitgangspunt 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 die dekking te verlenen.[1]

Geen dekking op grond van de voorwaarden

3.3 De verzekeraar beroept zich op artikel 4.1 van de Voorwaarden Woonverzekering. In dit artikel staat het volgende:

> *4.1 Vaststellen schadebedrag*
> *- Het schadebedrag stellen wij samen met u vast. Of wij schakelen een expert in om de schade vast te stellen.*

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

- Heeft u schade aan een deel van een groter geheel? Bijvoorbeeld aan vloeren, wanden of delen van een serie. Dan bepalen wij het bedrag dat nodig is om een reparatie uit te voeren van het beschadigde deel. Herstel vindt, zo mogelijk, plaats op een duurzame manier.
- Is het nodig om iets te vervangen? Dan betalen wij deze kosten. Maar alleen voor het vlak of deel daarvan dat ook echt beschadigd is. Met vlak bedoelen wij: een gedeelte dat helemaal of grotendeels wordt begrensd door wanden, muren, plafonds, vloeren, deuren, (deur)openingen of andere doorgangen.
- Ontstaan door de reparatie of vervanging kleurverschillen of verschillen tussen nieuw en oud? Dan krijgt u hiervoor geen vergoeding.
- Daar waar mogelijk, worden refurbished of herbruikbare (bouw)materialen gebruikt.

3.4 Op grond van deze bepaling betaalt de verzekeraar alleen de kosten voor het vervangen van het deel van de laminaatvloer dat daadwerkelijk beschadigd is en dat grotendeels wordt begrensd door wanden, muren en deuren of deuropeningen, ook in het geval dat er door de vervanging kleurverschillen of verschillen tussen nieuw en oud ontstaan.

3.5 Dat houdt in dat de verzekeraar de kosten van de consument voor het vervangen van het laminaat in de rest van de woning, niet hoeft te vergoeden. In de andere kamers is de laminaatvloer immers niet beschadigd. De commissie begrijpt dat het voor de consument vervelend is dat er kleurverschillen in het laminaat in de verschillende ruimtes ontstaan, maar dat kan voor het oordeel van de commissie geen verschil maken. Op grond van de voorwaarden krijgt de consument ook geen vergoeding als er kleurverschillen ontstaan.

3.6 Niet gebleken is van omstandigheden die het beroep van de verzekeraar op artikel 4.1 naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maken.

3.7 De commissie zal de vordering van de consument afwijzen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 4.1 van de Voorwaarden Woonverzekering van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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