Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-278
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Aegon
Datum uitspraak	: 16 april 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument beklaagt zich over de kwaliteit van de herstelwerkzaamheden aan zijn woning en garage(vloer) na een gedekte brandschade. Ook vindt Consument dat de verzekeraar niet al zijn schade heeft vergoed. Tijdens de hoorzitting van de Geschillencommissie hebben partijen afgesproken dat er een nieuwe expertise plaatsvindt ten aanzien van de herstelwerkzaamheden. Uit dit expertiserapport blijkt dat niet alle schade goed is hersteld en in het bijzonder de garage-vloer. Consument heeft het door de expert vastgestelde schadebedrag lopende de Kifidprocedure van verzekeraar uitgekeerd gekregen. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat Consument - ondanks dat hij hiervoor in de gelegenheid is gesteld –, zijn schade niet voldoende heeft onder-bouwd. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aegon;
- de repliek;
- de dupliek;
- de e-mail van Aegon van 5 december 2017;
- de e-mails met bijlagen van Consument van 11 december 2017 en 15 januari 2018;
- de e-mail van Aegon van 30 april 2018 met in de bijlage het 'eindverslag van expertise' van DEKRA experts van 25 april 2018;
- de brief van Aegon aan Consument van 30 april 2018;
- de e-mail van Aegon van 28 mei 2018;
- de brief van Aegon aan Consument d.d. 10 juli 2018.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op 5 mei 2014 heeft Consument schade geleden aan zijn woning en zijn garage als gevolg van een brand in een naastgelegen pand. Consument heeft de schade geclaimd op grond van zijn inboedel- en opstalverzekering bij Aegon.

2.2 Bij e-mail van 12 januari 2015 bericht de schade-expert van Aegon aan Consument het volgende:
"(…). Ik heb even uitgezocht wat ik gerapporteerd heb en wat er is uitbetaald. Zoals je ziet heeft Aegon inderdaad meer uitbetaald als dat je hoort te krijgen. De uitleg die ik jou destijds heb gegeven over de reden voor het vermelden van de huurderving was: De vergoeding voor extra kosten vervangende woonruimte is maximaal 10% van jouw verzekerde som. Wat je daardoor te kort komt wordt aangevuld uit de vergoeding huurderving. (…). :

Gerapporteerd:

6-10-2014		
1)	Inboedel	5.068,00
2)	Extra kosten vervangende woonruimte	6.852,00
3)	Opstal schade (niet voor JH)	7.372,60
4)	Huurderving (verrekend met post 2)	6.600,00
8-12-2014		
1)	Inboedel	3.228,26
Totaal		25.520,00

10-06-•14	3.000,00	CL B IBAN [naam Consument]
11-08-•14	3.000,00	CL B IBAN [naam Consument]
10-11-•14	7.972,60	CL B IBAN [naam Consument]
16-05-•14	2.000,00	CL B IBAN [naam Consument]
18-09-•14	3.000,00	CL B IBAN [naam Consument]
13-10- 14	6.920,00	CL B IBAN [naam Consument]

Totaal 25,892,60"

2.3 Op 9 juni 2015 schrijft Aegon in een e-mail aan Consument: "Zoals juist telefonisch afgesproken, treft u bijgevoegd de schadeopgave aan zoals door expert [naam expert 1] in kaart is gebracht. Daaruit concluderen wij dat het genoemde bedrag € 600,00 onderdeel is van de schadevaststelling, te weten suppletie vloer. Daarnaast zien we dat op de opstal een bedrag van € 594 teveel is betaald en dat u op de inboedeldekking nog een bedrag te goed heeft van € 416,28. Dit verrekenend is er op dit moment een bedrag van € 177,72 teveel uitgekeerd.

2.4 Consument heeft een expert ingeschakeld om te kijken naar de garagevloer.

Deze expert, de heer [naam expert II] van [naam expertisebureau] constateert op 21 september 2015 het volgende: "De vloer bestaat uit een gestorte zandcementen dekvloer. De vloer is behandeld met een blanke twee componenten oplosmiddelvrije polyurethaan coating. De gebreken die geconstateerd zijn, zijn veel rolslagen en glans verschillen in de eind afwerking. Mogelijk kan de oorzaak gezocht worden in de mengverhouding van het toegepaste product, maar ook onvoldoende ventilatie, te lage temperatuur van oppervlak en omgeving kan het droogproces beïnvloeden. Ook zijn losse vacht, van vachtroller, in de eindlaag geconstateerd. Wij adviseren u de vloer geheel machinaal te gaan schuren, zodat deze geheel een egale uitstraling krijgt. Kleurverschillen en zetscheuren in het beton, blijven in de blanke eindafwerking aanwezig."

2.5 In opdracht van [naam bedrijf aannemer] (hierna te noemen de aannemer), heeft [naam bedrijf] gekeken naar de garagevloer. Deze concludeert op 20 augustus 2015 als volgt: "De bewoner klaagt over verschillen in de ondergrond. Dit is inherent aan de huidige ondervloer een zand cement vloer die wordt afgelakt zal altijd een andere kleur krijgen als voor de behandeling. (…). Wij zijn diversen malen vocht gaan meten. De werkzaamheden zijn uitgevoerd op een droge ondergrond. De vloer is voldoende om een verzegeling aan te brengen. Conclusie: De bewoner heeft een afwerking gekregen welke hij voor de ondergrond mag verwachten. Dit is niet meer als een verzegeling en zal aan de kleur geen verbetering brengen.". In reactie hierop stuurt de schade expert van Aegon een reactie aan Consument: "(….). De vloer en de afwerking zijn door [afkorting naam bedrijf aannemer] echter uitgevoerd conform offerte namelijk een zand en cement dekvloer met daaroverheen een 2 componenten transparante afwerklaag (coating). Aangezien de dekvloer een natuurproduct is, is het niet mogelijk om de klerk exact et laten overeenkomen met de oude vloer. Deze wordt verder ook niet beïnvloed door de coating aangezien deze transparant is. Op zichzelf staand ziet het eindresultaat er netjes uit en is mijns inziens technisch correct uitgevoerd.".

2.6 In het overzicht van Consument van 2 mei 2016 staat vermeld dat hij van Aegon € 25.889,60 heeft ontvangen en op dat moment nog € 8.996,50 tegoed heeft.

2.7 Door een aannemer zijn herstelwerkzaamheden uitgevoerd aan de woning, de garage en de garagevloer van Consument. Consument heeft zich beklaagd over de kwaliteit van de herstelwerkzaamheden en in het bijzonder het herstel van de garagevloer. Consument is voorts van mening dat niet al zijn schade is vergoed terwijl Aegon de mening is toegedaan dat zij te veel heeft uitbetaald. Dit geschil heeft geleid tot onderhavige klachtprocedure.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert, herstel van de garagevloer en betaling van de niet vergoede schade van € 12.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Op grond van de verzekering dient Aegon de door Consument geleden schade te vergoeden.

Aegon heeft niet alle door Consument gemaakte kosten vergoed, te laat betaald en de door Aegon ingeschakelde aannemer heeft de woning en de garagevloer niet naar behoren hersteld.

3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Niet alle kosten zijn door Aegon vergoed. De stallingskosten voor de oldtimer moeten worden vergoed omdat de vloer in de garage niet goed was hersteld en Consument de oldtimer daarom elders moest stallen. Consument heeft door middel van een overzicht de achterstallige kosten vastgesteld. Aegon wil niet aangeven waarom de kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen.
- Vanwege het te laat en te weinig betalen door Aegon heeft Consument zijn krediet van € 6.000,- moeten verhogen tot € 12.000,- om zijn vaste te lasten te kunnen betalen.
- De garagevloer en de woning zijn niet juist hersteld. De garagevloer is, blijkens een expert die door Consument zelf is ingeschakeld, hersteld met de verkeerde coating en deze laag is niet goed aangebracht. Doordat de verkeerde coating is gebruikt zijn er strepen en vlekken op de vloer gekomen en is de kleur minder mooi dan hiervoor. Hieruit blijk dat anders dan dat Aegon stelt, er wel een andere coatingslaag dan hiervoor voor de vloer is gebruikt. In de woning bevinden zich scheuren in het stuc- en schilderwerk van de aannemer.

Verweer Aegon

3.4 Aegon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De schade van Consument is al afgewikkeld en alle kosten zijn door Aegon vergoed. Voor het herstel van de schade is een aannemer ingeschakeld. De kosten van de aannemer zijn door Aegon vergoed. Dit blijkt uit de betalingen die Aegon heeft gedaan en vermeld staan in de e-mail van 12 januari 2015 (zie r.o. 2.2). Daarnaast heeft Aegon op 3 december 2014, 4 december 2014 en 5 december 2016 betalingen van respectievelijk € 54.293,45, € 49.314,18 en € 1.406,82 verricht aan de aannemer. Daarnaast is er op 3 december 2014 € 6.987,15 en € 11.979,76 betaald aan [naam bedrijf voor calamiteiten diensten]. De aanvullende schade aan de inboedel, in verband met de herstelwerkzaamheden en wegens tijdelijk verblijf elders, zijn eveneens vergoed. Daarbij komt dat door Consument meer schadevergoeding is ontvangen, dan waar hij op grond van het expertiserapport recht op had. Verder heeft Aegon Consument meerdere malen verzocht om nadere onderbouwing van zijn aanvullende claims. Deze onderbouwing heeft Consument niet gegeven en Aegon kan deze onderbouwing ook niet terugvinden in de nota's die door Consument aan Kifid zijn toegestuurd.
- De vloer van de garage is naar behoren hersteld en is met de juiste middelen behandeld. Dit blijkt uit de bevindingen van de door Aegon ingeschakelde schade-expert. Ook uit de door Consument overgelegde foto's maakt Aegon op dat de vloer een heldere uitstraling heeft. Zoals ook al uit het expertiserapport blijkt wordt de kleur van de vloer bepaald door de cementenondervloer en niet door de coating.

- De stallingskosten voor de oldtimer van Consument komen niet voor vergoeding in aanmerking. De vloer is immers geschikt voor gebruik zodat het elders stallen van de oldtimer onnodig kosten veroorzaakt. Deze gemaakte kosten dienen voor rekening van Consument te blijven. Ook in het geval de vloer niet juist zou zijn hersteld, ziet Aegon niet in waarom de oldtimer niet in de garage zou kunnen worden gestald.

4. Procesverloop op en na de hoorzitting

Opdracht herstel werkzaamheden

4.1 Op de zitting van 17 november 2017 is aan Aegon de opdracht gegeven om zich uit te laten over wie de opdrachtgever voor de herstelwerkzaamheden is. Indien Aegon de opdrachtgever is en blijkt dat de schade door haar ingeschakelde aannemer niet juist is hersteld, dient Aegon de kosten voor het herstel te vergoeden. Dit heeft de Commissie tijdens de zitting aan partijen medegedeeld. De Commissie heeft Aegon verzocht zich uit te laten over de vraag wie de opdrachtgever van de aannemer is geweest. In haar e-mail van 4 december 2017 heeft Aegon aan Kifid bericht dat Aegon de opdrachtgever was van de aannemer die de herstelwerkzaamheden heeft uitgevoerd.

Schade

4.2 Tijdens de zitting is door de Commissie aan Consument gevraagd om zijn stelling dat niet al zijn schade is vergoed, nader te onderbouwen. Ook heeft de Commissie gevraagd de onderbouwing in een duidelijk overzicht te verwerken. Het door Consument ingebrachte overzicht, is zowel voor de Commissie als voor Aegon onvoldoende duidelijk.

4.3 Consument heeft zich na de zitting in een e-mail uitgelaten over de schade. Hij verwijst voor zijn onderbouwing naar de eerder ingebrachte lijst van 2 mei 2016. Daarnaast stelt Consument dat hij het krediet van zijn persoonlijke lening heeft verhoogd omdat Aegon de kosten te laat vergoedde. Aanvankelijk had hij een lening ter hoogte van € 6.000,-, die hij heeft moeten verhogen met nog eens € 6.000,-. Consument heeft de kredietovereenkomst en een rekeningafschrift van deze lening van december 2017 ingebracht ter onderbouwing. De kredietovereenkomst is door Consument ondertekend op 1 november 2013. De lening is afgesloten voor onbepaalde tijd en heeft een kredietlimiet van € 12.000,-. Op 31 december 2017 bedroeg het saldo van het krediet € 11.825,16.

4.4 Door Aegon wordt aangevoerd dat Consument niet met een verdere onderbouwing komt. Consument verwijst volgens Aegon alleen naar een eerder overzicht. Uit de ongeordende stukken die Consument inbrengt kan niet worden opgemaakt of bepaalde kosten wel of geen deel uitmaken van de schade. Dit met uitzondering van de kosten die worden geclaimd in verband met de opstal van inboedel en stalling van de oldtimer. Deze kosten zijn niet verzekerd en zijn daarom niet meegenomen bij de expertise.

Daarbij valt volgens Aegon ook niet te volgen waarom de oldtimer niet in de garage is geplaatst. De staat van de vloer heeft de stalling van de oldtimer immers niet in de weg gestaan.

4.5 Ten aanzien van de door Consument gestelde kredietschade, voert Aegon aan dat deze niets van doen heeft met de zaak. De door Consument afgesloten verzekering dekt alleen de in de verzekeringsvoorwaarden omschreven schade. De renteschade wordt niet gedekt onder de verzekering en daarbij komt dat niet duidelijk is waarvoor deze lening is aangegaan.

Herstelwerkzaamheden woning en garagevloer

4.6 Partijen hebben op de zitting afgesproken dat er opnieuw een expert zal kijken naar de herstelwerkzaamheden aan de woning van Consument en diens garagevloer. Aegon heeft op 15 december 2017 een opdracht verstrekt tot het doen van een expertise aan DEKRA. De expert heeft op 19 december 2017 de woning van Consument bezocht.

4.7 In het expertiserapport van DEKRA van 25 april 2018 staat vermeld: "Verzekerde toonde ons een epoxyvloer in de garage, die op verschillende plaatsen beschadigd is geraakt. Wij stelden vast dat vrij eenvoudig met een voorwerp krassen zijn aan te brengen in de epoxyvloer (zie onderstaande foto's). Door verzekerde is een deskundige ([naam bedrijf deskundige]) ingeschakeld. In de rapportage geeft [naam bedrijf deskundige] aan dat er diverse gebreken zijn geconstateerd, waaronder veel rolslagen en glans verschillen. (…). Voornoemde bevindingen komen overeen met de door ons vastgestelde oorzaak. Herstel van de epoxyvloer is niet mogelijk. De vloer zal opnieuw aangebracht moeten worden, waarbij de zandcementdekvloer (…) ook verwijderd moet worden. Verder zullen de logo's, die zich onder de transparante epoxyvloer bevinden, opnieuw aangebracht moeten worden." Ten aanzien van het stuc- en sauswerk concludeert de DEKRA-expert het volgende: "(…). Ons werden verschillende scheuren op de eerste verdieping getoond op de aansluitingen van de wand op het plafondstucwerk. Gezien de locatie van de aan ons getoonde scheuren is het aannemelijk dat deze scheuren zijn ontstaan door een normale werking van de materialen. (…) In de hal op de begane grond is de aansluiting van het plafond met de onderzijde van de trap niet goed afgewerkt. Dit gedeelte van het stuc- en sauswerk zal opnieuw aangebracht moeten worden.". De totale schade inclusief btw wordt door de expert begroot op € 9.103,69.

4.8 Op 30 april 2018 heeft Aegon aan Consument een brief gestuurd waarin wordt gemeld dat Consument binnen 5 werkdagen een bedrag van € 9.103,69 ontvangt. Er staat verder vermeld: "Betreft uitkering van schade volgens expertise.". Voornoemd bedrag is door Consument ontvangen. Vervolgens stuurt Aegon aan Consument op 10 juli 2018 de volgende brief: "(…). Wij hebben op 01 mei 2017 als voorschot €9.103,69 aan u betaald. De rest van het bedrag ontvangt u wanneer u wanneer de schade is hersteld. Hiervoor ontvangen wij graag de herstelnota van u.".

5. Beoordeling

5.1 De klacht van Consument bestaat uit drie onderdelen. Allereerst het herstel van de schade aan zijn woning en in het bijzonder de garagevloer. Ook is Consument van mening dat hij van Aegon een hogere schadevergoeding uit de verzekering had moeten ontvangen omdat niet al zijn kosten zijn vergoed. Het derde klachtonderdeel gaat over de lening die Consument stelt te hebben verhoogd als gevolg van te late betalingen door Aegon. De Commissie zal eerst ingaan op het schadeherstel en vervolgens op de hoogte van de schadevergoeding en de lening.

5.2 Uit de expertise van DEKRA blijkt dat de stelling van Consument over het herstel aan zijn woning en de garagevloer juist was. Consument heeft het door de expert vastgestelde schadebedrag ook ontvangen. Gezien het expertiserapport en de brief van 30 april 2018, blijkt dat de inhoud van de brief van 10 juli 2018 berust op een fout. Consument heeft, voor zover hij dit heeft verondersteld, geen recht op een hogere vergoeding van de schade aan de woning en de garagevloer, dan het door hem ontvangen bedrag van € 9.103,69. De Commissie is van oordeel dat Consument schadeloos is gesteld ten aanzien van de onvolledig en/of onjuist uitgevoerde herstelwerkzaamheden aan zijn woning en de garagevloer.

5.3 Over de hoogte van de schadevergoeding overweegt de Commissie het volgende: Consument heeft voor de onderbouwing van zijn schade die niet vergoed is door Aegon verwezen naar een door hem opgestelde lijst. Daarbij heeft Consument ook een aantal nota's opgestuurd. Zoals al op de zitting door de Commissie aan Consument is verteld, is deze lijst onoverzichtelijk en onduidelijk. Daarna is Consument nog in de gelegenheid gesteld om zijn vordering te verduidelijken. Van deze mogelijkheid heeft Consument geen gebruik gemaakt, anders dan te verwijzen naar zijn eerdere lijst. De stelling dat Aegon niet alle schadeposten van Consument heeft vergoed, heeft hij niet voldoende onderbouwd. Omdat Aegon gemotiveerd betwist dat zij nog schade aan Consument moet vergoeden en aanvoert dat zij juist te veel heeft betaald, zal de Commissie geen aanvullende schade-vergoeding toewijzen.

5.4 Consument heeft voldoende aangetoond dat hij kosten heeft gemaakt voor de stalling van zijn oldtimer. De Commissie is echter van oordeel dat Aegon deze kosten niet hoeft te vergoeden. De Commissie licht dit als volgt toe. Aegon heeft aangevoerd dat de staat van de garagevloer het stallen van de oldtimer niet in de weg staat. De Commissie is het eens met dit verweer. Uit de foto's en het expertiserapport blijkt dat de vloer een ander uiterlijk heeft dan voor de brandschade. Daaruit is evenwel niet gebleken dat de garage-vloer ongeschikt is om een auto op te stallen.

Consument heeft ook niet op een andere manier duidelijk gemaakt waarom hij zijn oldtimer niet in zijn eigen garage kon stallen. De gevorderde kosten voor de stalling elders, worden door de Commissie afgewezen.

5.5 Tot slot zal de Commissie ingaan op de door Consument aangegane lening. De lening van Consument is twee jaar voor de schadedatum afgesloten. Bij aanvang van de lening was al sprake van een kredietlimiet van € 12.000,- en niet zoals Consument aanvoert een bedrag van € 6.000,-. Dat Consument als gevolg van het uitblijven van betalingen door Aegon (wellicht) meer heeft opgenomen van zijn kredietrekening dan gebruikelijk, blijkt niet uit een enkel bankafschrift van december 2017. De Commissie kan daarom niet vaststellen dat Consument zijn krediet(opname) heeft verhoogd.

5.6 De Commissie komt tot de conclusie dat Consument geen recht heeft op een aanvullende uitkering uit de verzekering of op een schadevergoeding van Aegon. De gehele vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

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 46 van het Reglement.