Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1121

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus , voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	12 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar.
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument wil een vergoeding voor de schade aan zijn laminaat. De verzekeraar moet zijn toezegging dat de schade voor een bedrag van € 5.100,00 vergoed wordt nakomen. De commissie is van oordeel dat niet is vast komen te staan dat de verzekeraar deze toezegging heeft gedaan.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 12 december 2024 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mr. [naam 1], juridisch adviseur, en mevrouw [naam 2], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024.

2. Klacht

De consument is het er niet mee eens dat zijn schade aan zijn laminaat niet volledig door de verzekeraar wordt uitgekeerd. Hij is van mening dat de verzekeraar tijdens een telefoongesprek van 30 april 2024 heeft toegezegd dat hij de schade van de consument van € 5.100,00 zal vergoeden. Volgens de verzekeraar is tijdens dit telefoongesprek en ook niet op een ander moment die toezegging gedaan.

3. Beslissing

De vordering tot vergoeding van € 5.100,00 wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De consument heeft op 9 april 2024 bij verzekeraar schade geclaimd aan zijn laminaat die is ontstaan doordat dat de dochter van de consument een gat in de vloer heeft gemaakt. De verzekeraar heeft de consument voor deze en een andere schade € 842,23 uitgekeerd. De consument wil een hogere vergoeding, omdat de verzekeraar hem een hogere uitkering in een telefoongesprek van 30 april 2024 heeft toegezegd. De verzekeraar betwist die toezegging onder overlegging van telefoonnotities van die dag waarin die toezegging niet vermeld wordt. Gelet op de gemotiveerde betwisting van de verzekeraar is het aan de consument om te bewijzen dat de verzekeraar die toezegging heeft gedaan. Hierin is de consument niet geslaagd. De stelling van de consument dat de verzekeraar het bewijs van de toezegging heeft, namelijk een opname van het telefoongesprek, passeert de commissie. De verzekeraar heeft toegelicht dat niet alle telefoongesprekken worden opgenomen. Telefoongesprekken worden aselect, dus willekeurig, opgenomen en dat dit bij ieder telefoongesprek ook aan het begin wordt aangegeven. Er is geen gesprek opgenomen waarin de verzekeraar een toezegging aan de consument doet over een hogere schade-uitkering. Hierdoor is de toezegging niet komen vast te staan, zodat de vordering van de consument wordt afgewezen.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 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 deze bevestiging 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