Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-106 d.d. 28 februari 2014
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. P.A. Offers, leden en mevrouw mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting
Consument heeft geschilpunten aangebracht die verband houden met een schade naar aanleiding waarvan eerder door de Commissie een bindend advies is uitgebracht. Gelet op het verweer van Aangeslotene is de vraag of Consument zijn recht heeft verwerkt om naar aanleiding van die schade wederom geschilpunten aan te brengen. De Commissie oordeelt dat uit niets blijkt dat de discussie die thans tussen partijen is gevoerd, ook eerder speelde zodat de Commissie over de vorderingen die Consument in dit geschil heeft ingebracht niet eerder heeft beslist. Hoewel wel wenselijk is alle geschilpunten ineens naar voren te brengen, heeft Consument niet zijn recht verwerkt door dat na te laten.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief met bijlagen van Consument van 2 maart 2013
- de brief van Consument van 15 maart 2013 met daarbij het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- de brief met bijlagen van Consument van 18 maart 2013;
- de brief van Aangeslotene van 7 mei 2013;
- de brief van Consument van 18 mei 2013;
- het verweerschrift met bijlagen van Aangeslotene;
- de repliek met bijlagen van Consument;
- de brieven met bijlagen van Consument van 8 juli 2013, 14 juli 2013, 17 juli 2013, 24 juli 2013, 28 juli 2013, 31 juli 2013, 3 augustus 2013;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief met bijlagen van Consument van 3 januari 2014.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft bij Aangeslotene een opstalverzekering gesloten voor zijn woonhuis.

3.2. In juli 2008 heeft Consument bij Aangeslotene gemeld dat mogelijk sprake was van een leidinglekkage van de vloerverwarming in de keuken van zijn woonhuis. Een aannemer en lekdetectiebedrijf hebben bevestigd dat sprake was van een lekkage. Bij het verhelpen van de lekkage is de keukenvloer opengebroken. Op kosten van Aangeslotene mocht Consument een nieuwe vloer laten leggen.

3.3. Teneinde de keukenvloer te kunnen vervangen was het noodzakelijk dat het keukenblok gedemonteerd werd. In opdracht van Aangeslotene heeft een expert de omvang van de schade en de herstelkosten vastgesteld. Volgens een rapport van 4 september 2008 zijn de herstelkosten vastgesteld op een bedrag van € 16.000,- waarvan € 11.500,- aan de aannemer werd betaald en € 4.500,- aan Consument voor de aanschaf van een nieuwe keuken. Consument is, volgens dit rapport, met de schaderegeling akkoord gegaan. De expert heeft voor de werkzaamheden die door de aannemer zouden worden uitgevoerd een specificatie opgenomen in zijn brief van 7 oktober 2008. Een onderdeel van deze werkzaamheden betreft 'aanpassing elektra en water', waarvoor een bedrag van € 750,- is begroot.

3.4. Bij de uitvoering van de werkzaamheden aan de vloer en de keuken zijn spatten beton op de ramen en hardhouten pui gekomen. Verder is schade ontstaan aan een emaillen wasbak in een naastgelegen kamer. Consument heeft hiervoor een vergoeding van Aangeslotene gevraagd. Aangeslotene heeft dit verzoek afgewezen, waarover Consument een geschil bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening aanhangig heeft gemaakt. In het geschil zoals dat daarna aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening was voorgelegd, was aan de orde de vraag of Aangeslotene de gevolgschade aan de pui diende te vergoeden en een vergoeding moest betalen voor de schade aan de geëmailleerde wasbak.

3.5. Met de ontvangst van het bindend advies van de Commissie van 1 september 2011 over het onder 3.4 genoemde geschil heeft Consument ook de brief van 7 oktober 2008 van de expert ontvangen. Consument heeft Aangeslotene per e-mail van 23 september 2011 meegedeeld dat de werkzaamheden ten behoeve van het water en de elektra niet door de aannemer maar door hem zelf zijn uitgevoerd en Aangeslotene verzocht hem daarvoor de vergoeding van € 750,- te betalen.

3.6. Aangeslotene heeft de verzekering bij brief van 15 juni 2012 per contractsvervaldatum, 1 september 2012, beëindigd.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert betaling van een bedrag van € 3.686,- en herstel van de verzekeringsovereenkomst.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk weergegeven op de volgende grondslagen:
- Consument heeft pas in september 2011, na ontvangst van het bindend advies van de Geschillencommissie inzake het eerdere geschil naar aanleiding van de leidinglekkage, kennis kunnen nemen van de brief van de expert van 7 oktober 2008 ter aanvulling op het uitgebrachte expertiserapport. In deze brief staat onder meer dat de aannemer een bedrag voor € 750,- voor aanpassing elektra en water ontvangt. Consument verkeerde, op basis van een mededeling van de aannemer, in de veronderstelling dat de kosten van deze werkzaamheden niet onder de dekking zouden vallen waardoor hij de werkzaamheden zelf heeft uitgevoerd. De kosten van deze werkzaamheden en het materiaal heeft Consument begroot op € 936,-, te weten € 685,- voor de elektra en € 251,- voor de waterleiding. Aangeslotene dient dit bedrag aan hem te vergoeden. Omdat Consument die brief niet eerder onder ogen kreeg, heeft hij dit aspect ook niet eerder, bij vaststelling van de schade en de vergoeding daarvan door Aangeslotene, aan de orde kunnen stellen.
- De kosten van montage van de keuken waren niet in de vergoeding van € 4.500,- voor de keuken begrepen zodat Aangeslotene deze kosten, ter hoogte van € 1.000,- nog aanvullend dient te vergoeden.
- Bij het vaststellen van de waarde van de keuken was deze reeds gedemonteerd waardoor de waarde niet goed kon worden vastgesteld. De waarde van de keuken is daardoor te laag vastgesteld. Aanvullend dient derhalve een bedrag van € 1.750,- aan Consument te worden betaald.
- De opzegging van de verzekering is onterecht omdat Consument geen strafbare feiten heeft gepleegd of malafide bedoelingen heeft gehad en overigens geen sprake is van een bijzonder schadeverloop.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd en uitdrukkelijk afstand gedaan van andere verweren die zij in de schriftelijke fase van deze zaak heeft gevoerd:
- Consument heeft eerder een geschil aanhangig gemaakt over de afwikkeling van de schade aan de vloerverwarming. De Commissie heeft in dat geschil een bindend advies gegeven. Consument had reeds toen de gelegenheid al zijn vorderingen in te brengen maar heeft dat niet gedaan. Zijn recht om alsnog vorderingen die verband houden met deze schade in te brengen heeft Consument hiermee verwerkt.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Consument zijn recht heeft verwerkt om geschilpunten aan te brengen die verband houden met een schadegebeurtenis waarover tussen partijen eerder een bindend advies is uitgebracht.

5.2. Het bindend advies dat de Commissie inzake het eerdere geschil tussen partijen heeft uitgebracht ziet op de vraag of Aangeslotene gehouden is de gevolgschade aan de pui

en de schade aan de wasbak te vergoeden. Uit niets blijkt dat de discussie die thans tussen partijen gevoerd is, ook toen speelde zodat de Commissie over de vorderingen die Consument in dit geschil heeft ingebracht niet bindend heeft geadviseerd.

5.3. Uit het gegeven dat beide zaken verband houden met dezelfde schadegebeurtenis volgt naar het oordeel van de Commissie niet dat Consument, hoewel dat wel wenselijk is, alle geschilpunten ineens naar voren diende te brengen en dat hij door dat niet te doen zijn recht om in een later stadium geschilpunten aan de orde te stellen, heeft verwerkt.

5.4. De Commissie zal de vorderingen van € 936,- en € 1.000,- toewijzen nu Aangeslotene de daartegen gevoerde verweren heeft laten vallen. Ten aanzien van de vordering van € 1.750,- als aanvulling op de reeds betaalde vergoeding voor de nieuwe keuken van € 4.500,- oordeelt de Commissie dat Consument zijn vordering onvoldoende heeft onderbouwd en dat ook overigens niet is komen vast te staan dat de keuken meer waard was dan de door de expert vastgestelde waarde zoals Consument stelt. Dit brengt mee dat de vordering van € 1.750,- zal worden afgewezen.

5.5. Consument vordert verder herstel van de verzekeringsovereenkomst. Aangeslotene heeft de verzekeringsovereenkomst na de contractsvervaldatum niet willen voortzetten en Consument hiervan ruim twee maanden voor de contractsvervaldatum in kennis gesteld. De Commissie stelt voorop dat het Aangeslotene in beginsel vrij staat te besluiten de verzekeringsovereenkomst tegen het einde van de verzekeringsperiode niet te verlengen. Aangeslotene heeft, door Consument bij brief van 15 juni 2012 over de beëindiging te informeren, de wettelijke opzegtermijn zoals bepaald in artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek in acht genomen. Anders dan Consument stelt is voor het niet verlengen van de verzekeringsovereenkomst na het aflopen van de contractstermijn niet vereist dat hij strafrechtelijk of frauduleus heeft gehandeld. Dat Aangeslotene wegens het schadeverloop ervoor gekozen heeft de aflopende verzekering niet voor een volgende periode met Consument opnieuw te sluiten, acht de Commissie niet onredelijk. De Commissie is dus van oordeel dat Aangeslotene de verzekeringsovereenkomst per contractsvervaldatum heeft mogen beëindigen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd Consument een bedrag betaalt van € 1.936,- verhoogd met de door Consument betaalde eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht door de Commissie, zijnde € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.