Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1067

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, P.J. Neijt, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	5 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. Schadevaststelling. De woning van de consument is door brand ernstig beschadigd geraakt. De grootte van de schade is ongeveer 15 maanden na de brand definitief vastgesteld door de expert van de verzekeraar en de contra-expert van de consument. De consument vordert vergoeding van vertragingsschade (hoger geworden bouwkosten en hogere opslagkosten) en van advocaatkosten. De expert van de verzekeraar en de contra-expert van de consument hebben samen met de consument een akte van benoeming ondertekend. Hierin is bepaald op welke wijze de grootte van de schade moet worden vastgesteld. Beide experts hebben een akte van taxatie ondertekend waarin de grootte van de schade is vastgesteld. De commissie beslist dat partijen aan deze schade-vaststelling zijn gebonden. De verzekeraar hoeft op grond van de verzekeringsvoorwaarden niet meer dan twaalf maanden aan opslagkosten te vergoeden. De advocaatkosten zijn niet aan te merken als expertisekosten in de zin van art. 7:959 lid 1 BW. De klacht is ongegrond en de vorderingen van de consument worden afgewezen.

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 nieuwe klachtformulier van de consument; 4) het namens de consument ingediende bericht; 5) het verweerschrift van de verzekeraar; 6) de namens de consument ingediende repliek en 7) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger mr. W.G. ten Have, advocaat kantoorhoudende te Winschoten. De verzekeraar werd vertegenwoordigd door mr. [naam 1], advocaat.

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, via een tussenpersoon, een inboedel- en opstalverzekering met de naam Woonhuisverzekering Royaal & Budget bij de verzekeraar afgesloten. De toepasselijke verzekeringsvoorwaarden (hierna: de voorwaarden) hebben nummer BW 18 . De relevante bepalingen van de voorwaarden staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 3 maart 2021 is er brand ontstaan in de woning van de consument, doordat in olie gedrenkte lappen (poetsdoeken) vlam hebben gevat. De consument had de woning op 2 februari 2021 gekocht en was bezig de woning te verbeteren. Zij heeft de schade bij de verzekeraar gemeld en die heeft Dekra ingeschakeld om de hoogte van de schade vast te stellen. Dekra heeft op haar beurt Dolmans Calamiteiten Diensten (hierna: Dolmans) ingeschakeld, om de brandschade op te ruimen.

2.3 De consument heeft gebruikgemaakt van haar recht op een contra-expertise en heeft Vergnes Expertise als contra-expert aangewezen (hierna: de contra-expert). Op 23 maart 2021 is tussen de consument, de contra-expert en Dekra een akte van benoeming van experts (hierna: de akte van benoeming) ondertekend. In de akte van benoeming staat onder meer het volgende:

> *"2. als uitsluitend bewijs van de grootte van de schade overeenkomstig de in de polis vermelde waardegrondslagen zal gelden een taxatie gemaakt door twee experts, waarvan verzekerde en verzekeraar(s) er ieder één benoemen en die als blijk van aanvaarding van hun benoeming deze akte mede ondertekenen. Als derde expert, die bij gebrek aan overeenstemming de grootte van de schade binnen de grenzen van de beide taxaties heeft vast te stellen, wordt benoemd de heer Ing. [naam 2] van Crawford & Company.*
>
> *3. De experts zullen in de taxatie de waarde, rekening houdend met wat hieromtrent in de polis is bepaald, van de verzekerde zaken onmiddellijk vóór en onmiddellijk na het voorval vermelden, alsmede de herstelkosten onmiddellijk na het voorval van die zaken die voor herstel vatbaar zijn. De experts zullen tevens de door hen gehanteerde waarde-grondslagen vermelden. Voorts zal in de taxatie het bedrag van de bereddingskosten worden vermeld en indien meeverzekerd, het bedrag van de opruimingskosten.*
> *(...)"*

2.4 In een schadebegroting van medio juli 2021 heeft de contra-expert de schade op € 487.000,- inclusief BTW begroot op basis van een offerte van aannemersbedrijf [bedrijf 1] (hierna: [bedrijf 1]). Omdat Dekra de begroting op alle fronten ruim bovenmatig vond heeft Dekra zelf aannemersbedrijf [bedrijf 2] (hierna: [bedrijf 2]) ingeschakeld.

2.5 Per e-mailbericht van 1 september 2021 heeft de verzekeraar Dekra verzocht hem met spoed te informeren over de voortgang en te reageren op het verzoek van de consument dan wel de contra-expert naar aanleiding van een telefoontje van de tussenpersoon die zich oprecht zorgen maakte over de voortgang van het dossier.

2.6 Dekra heeft nog dezelfde dag gereageerd en haar visie over het beloop van de claim-behandeling uiteengezet. Het bericht luidt als volgt:

> *"Tijdens mijn eerste inspectie op 8 maart 2021 hebben we direct een plan van aanpak besproken met verzekerde en Dolmans en zou door ons contact worden gelegd met de door verzekerde gewenste aannemer. Dolmans zou direct na ons bezoek starten met het leegruimen, strippen en reinigen/fixeren van het woonhuis. Kortom alles was gericht op een vlotte en zorgvuldige schadevaststelling. Vervolgens schakelde verzekerde alsnog een contra in en vanaf toen werd het stil. De contra trok zijn eigen plan en wij zijn hier niet in betrokken. Vervolgens vernemen wij dat Dolmans veel meer werk heeft uitgevoerd dan aanvankelijk is besproken, zonder enig overleg met ons, en werden wij daardoor geconfronteerd met een forse kostenpost van Dolmans, die wij van Dolmans toegezonden kregen. Vervolgens horen we weer vele maanden niets van de contra, totdat deze aan het begin van mijn vakantie een torenhoge claim (van een ander aannemer dan door de verzekerde genoemd) neer legt, die op alle fronten zwaar bovenmatig is. Na mijn vakantie heeft mijn agenda in het teken gestaan van bijstand in Zuid-Limburg en desondanks heb ik de contra voorgesteld ter plaatse een opname te doen met een andere aannemer. Na vier maanden radiostilte van de zijde van de contra, lijkt het me niet terecht dat er een 'klacht' bij ons wordt neergelegd. Mogelijk ontbreekt het bij de contra niet alleen aan communicatie met ons maar ook aan verwachtingsmanagement richting verzekerde ;-)"*

2.7 Per e-mailbericht van 19 oktober 2021 heeft de verzekeraar de consument erover geïnformeerd dat hij Dekra heeft gesproken en dat Dekra heeft aangegeven in het bezit te zijn van een begroting van [bedrijf 2]. Dekra zou de begroting voorleggen aan de contra-expert.

2.8 Per e-mailbericht van 3 november 2021 heeft de consument de verzekeraar erop gewezen dat zij nog geen offerte van Dekra had ontvangen.

2.9 Per e-mailbericht van 4 november 2021 heeft de verzekeraar gereageerd en uitgelegd dat Dekra vragen had over de door [bedrijf 2] uitgebrachte offerte en dat de contra-expert de offerte binnen enkele dagen zou ontvangen.

2.10 Per e-mailbericht van 12 november 2021 heeft de verzekeraar Dekra gevraagd wat de stand van zaken was en erop gewezen dat de consument wilde weten of er na acht maanden aan herstel kon worden gewerkt.

2.11 Per e-mailbericht van 24 november 2021 heeft de verzekeraar Dekra geïnformeerd dat hij al verschillende emotionele e-mails van de consument had ontvangen en dat hij van de tussenpersoon had vernomen dat de consument onder behandeling stond van een deskundige vanwege haar zorgen over de claimbehandeling. De verzekeraar heeft daarom gevraagd of Dekra de contra-expert om een spoedige afwikkeling kon vragen en of de aanvullend opgevraagde stukken met de grootste spoed wil behandelen.

2.12 Per e-mailbericht van 11 januari 2022 heeft Dekra aan de contra-expert voorgesteld om de schade aan de woning te begroten op € 232.737,-, nadat [bedrijf 2] een eerste en daarna een tweede offerte had uitgebracht.

2.13 Per e-mailbericht van 4 februari 2022 heeft de contra-expert hierop afwijzend gereageerd en geschreven dat als zij niet tot een oplossing konden komen wellicht een akte van disakkoord een optie was, mede gezien de lange doorlooptijd van het dossier.

2.14 Per e-mailbericht van 28 februari 2022 aan de contra-expert heeft Dekra het begrote bedrag van € 232.737,- met € 7.260,- verhoogd tot € 239.997,-.

2.15 Op 11 april 2022 heeft Dekra de contra-expert een bevestiging gemaild van hetgeen 'vorige week' zou zijn besproken en overeengekomen. Volgens de gestelde (mondelinge) overeenkomst zou de schade aan de opstal worden afgewikkeld voor een bedrag van in totaal € 274.230,11 inclusief BTW, waarvan € 244.655,- voor het woonhuis, € 11.400,- in verband met 12 maanden huurderving en € 18.175,11 aan opruimingskosten.

2.16 Per 15 maart 2022 heeft de consument zich tot een advocaat gewend. Hij heeft de verzekeraar bij brief van 6 april 2022 erop gewezen dat het nog te vroeg was voor een disakkoord. Hij stelde daarom voor om met elkaar rond de tafel te zitten of een derde deskundige in te schakelen.

2.17 In reactie hierop heeft de verzekeraar per e-mailbericht van 6 april 2022 onder andere het volgende aan Dekra geschreven: "*Nogmaals dringen wij er op aan dat we of in een constructie[f] overleg gaan of gaan afronden met een disakkoord ! Het kan toch niet zo zijn dat verzekerde in deze onzekere situatie blijft !*".

2.18 Op 20 juli 2022 heeft [bedrijf 2] een offerte voor een bedrag van € 255.000,01 uitgebracht om de woning van de consument te herstellen.

2.19 Op 26 juli 2022 heeft de contra-expert de akte van taxatie getekend. Dekra had de akte op 22 juli 2022 al getekend. In de akte staan de bedragen zoals genoemd onder 2.15 hiervoor.

2.20 In het eindverslag van de expertise van Dekra van 28 juli 2022 staat het volgende over de schadevaststelling:

> *"Aanvankelijk hebben wij met Dolmans Calamiteiten Diensten afspraken gemaakt over het verwijderen en afvoeren van de verbrande restanten, de te zeer door roet aangetaste onderdelen en het reinigen en fixeren van de andere opstaldelen. Wij ontvingen hiervan een nacalculatie waarbij ons, mede aan de hand van een inspectie na de voltooiing van deze werkzaamheden, opviel dat er met name op de zolderetage meer was verwijderd dan noodzakelijkerwijze was overeengekomen. Ons is gebleken dat Dolmans na onze eerste inspectie, zonder ons medeweten, met de eigen deskundige van verzekerde het pand nog heeft bezocht en hierbij afspraken zijn gemaakt over aanvullende werkzaamheden. Hoewel dit in beperkte mate heeft geleid tot extra kosten hiervoor, zijn deze onnodig verwijderde bouwdelen wel onderdeel geworden van de schadeclaim, die wij eerst in juli 2021 ontvingen. Na bestudering van de claim van circa EUR 487.000,00 inclusief btw, waaraan een begroting van een door verzekerde ingeschakelde aannemer ten grondslag lag, achtten wij deze op alle fronten ruim bovenmatig.*
>
> *Wij hebben hierop aangegeven zelf een aannemer in te schakelen, waarmee wij op 9 september 2021 een uitvoerige inspectie hebben uitgevoerd, in het bijzijn van verzekerde en haar eigen deskundige. Hierop ontvingen wij medio oktober 2021 een begroting die op enkele onderdelen bovenmatig bleek, waarna wij nog enkele correcties hebben doorgevoerd die tot een definitieve versie leidde, die wij medio november 2021 ontvingen en hebben voorgelegd aan de eigen deskundige van verzekerde. Na een terugkoppeling hierop van de eigen deskundige, heeft dit op 23 december 2021 geleid tot een bespreking van deze begroting, waarna hierover medio januari 2022 in de basis akkoord werd bereikt met de eigen deskundige van verzekerde.*
>
> *Verzekerde was het hier echter niet mee eens, hetgeen zij zeer uitgebreid met gedetailleerde foto's van de woning voor de brand heeft toegelicht. Daarna is nog een geruime tijd met verzekerde en haar eigen deskundige over diverse aanvullende kosten gesproken en heeft op 4 april 2022 een finale bespreking plaats gevonden met de eigen deskundige van verzekerde, waarbij nog enkele kleine posten zijn toegevoegd aan de schade. Hierop heeft de eigen deskundige aangegeven definitief zijn akkoord te willen geven, doch verzekerde bleef het hiermee oneens, reden waarom de eigen deskundige nog geen akte van taxatie wenste te tekenen. Hierop schakelde verzekerde een advocaat in die ons benaderde om het dossier op zijn kantoor met verzekerde te komen bespreken, hetgeen wij hebben afgewezen omdat wij in de basis een akkoord hadden met de eigen deskundige en hij in deze fase van de schaderegeling ons enige aanspreekpunt is.*

Uiteindelijk heeft verzekerde de door ons betrokken aannemer nog twee keer ter plaatse uitgenodigd om met hem het gehele herstel te bespreken, hetgeen ook weer de nodige tijd in beslag heeft genomen, waarop de aannemer heeft aangegeven de werkzaamheden niet meer te kunnen uitvoeren voor de in december 2021 overeengekomen bedragen, waarop verzekerde de prijsverhoging aanvullend wenste te claimen. Dit verzoek hebben wij vervolgens afgewezen, omdat door de handelwijze van verzekerde, een in de basis reeds bereikt akkoord met de eigen deskundige, in sterke mate is vertraagd.

De kosten van Dolmans hebben wij separaat als opruimingskosten opgenomen.

Voorts hebben wij de huurderving bepaald over de herstelperiode, gerekend vanaf schadedatum, met inachtneming van de schaderegelingsperiode, waardoor wij de huurderving hebben gemaximeerd op de periode van 12 maanden conform de polisvoorwaarden. De maandhuur hebben wij bepaald op een bedrag dat gangbaar is voor een dergelijk pand in deze regio."

2.21 Op 26 augustus 2022 heeft de verzekeraar € 9.873,60 aan de contra-expert betaald in verband met de contra-expertise.

2.22 Per e-mailbericht van 30 augustus 2022 heeft de advocaat van de consument de verzekeraar verzocht zijn kosten te vergoeden. Dit verzoek heeft de verzekeraar per e-mailbericht van 31 oktober 2022 afgewezen, omdat de belangen van de consument reeds waren behartigd door de contra-expert en de verzekering geen dekking biedt om daarnaast nog een advocaat in te schakelen. Hierna is een discussie ontstaan tussen de vertegenwoordiger en de verzekeraar over de advocaatkosten. Zij zijn het niet eens geworden en dit heeft geresulteerd in de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.23 De consument vindt dat de verzekeraar en Dekra ten onrechte voor vertraging hebben gezorgd bij de afwikkeling van de schade. Zij vordert daarom het verschil tussen de kosten van de aannemer en de akte van taxatie. Dit is € 10.345,01. Daarnaast vordert de consument € 2.660,-, omdat zij 19 maanden € 140,- heeft moeten betalen voor de huur van een opslag voor haar inboedel. Ook vordert de consument de advocaatkosten van € 7.969,05. Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument het volgende aan.

2.24 De consument stelt dat zij er alles aan heeft gedaan om tot een snelle afwikkeling van de schade te komen. Zij heeft zelfs een advocaat ingeschakeld. Door de verzekeraar en Dekra heeft de afwikkeling van de schade grote vertraging opgelopen, met als gevolg dat de kosten voor [bedrijf 2] zijn toegenomen en de inboedel langer moest worden opgeslagen.

Er hadden volgens de consument direct duidelijke en schriftelijke afspraken moeten worden gemaakt over de sloop- en opruimwerkzaamheden door Dolmans. Dekra had bovendien constructief moeten reageren op de offerte van [bedrijf 1]. Zonder inhoudelijke toelichting is die offerte afgewezen, omdat deze 'te duur' zou zijn. [bedrijf 1] wilde de offerte echter mondeling toelichten en aanpassen waar nodig. Daarnaast had Dekra inhoudelijk moeten reageren op de herstelofferte van [bedrijf 2].

2.25 De consument heeft zich tot een advocaat gewend, omdat de communicatie al twee maanden was gestagneerd. De afwikkeling van de schade was in een impasse geraakt. Er was sprake van een disakkoord. Door de inzet van de advocaat heeft er geen arbitrage plaatsgevonden. De advocaatkosten zijn gemaakt om de schade vast te stellen op grond van artikel 7:959 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het gaat om redelijke kosten.

Het verweer

2.26 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

Inleiding

3.1 De vraag ligt voor of de verzekeraar verplicht is om de door de consument gevorderde, extra gemaakte kosten te vergoeden. Het gaat om 1) de bouwkosten die hoger zijn geworden, 2) de aanvullende kosten voor opslag van goederen en 3) de door de consument gemaakte advocaatkosten.

De hogere (bouw)kosten van de aannemer

3.2 De consument vindt dat deze extra kosten door toedoen van de verzekeraar, althans zijn vertegenwoordiger Dekra, zijn ontstaan. De verzekeraar heeft hiertegen verweer gevoerd. Hij voert onder andere aan dat de schade bindend is afgewikkeld, dat het handelen van Dekra niet voor zijn rekening en risico komt en dat onder meer uit het onder nr. 2.20 geciteerde expertiserapport (het eindverslag van Dekra) blijkt dat de consument zelf voor de vertraging heeft gezorgd.

3.3 De commissie vindt dat de consument geen recht heeft op vergoeding van de genoemde extra kosten, omdat de consument is gebonden aan de wijze waarop de schade is vastgesteld. De commissie legt dit hierna uit.

3.4 Artikel 9 van de voorwaarden voorziet in een procedure voor het bindend vaststellen van de grootte van de schade. Die procedure is hier gevolgd. De verzekeraar heeft een expert ingeschakeld, en de consument een contra-expert. De experts zijn vervolgens samen tot een akte van taxatie gekomen, die op 22 juli 2022 resp. 26 juli 2022 door beide experts is

ondertekend.
Die akte van taxatie bepaalt de omvang van de schadevergoeding waarop de consument recht heeft naar aanleiding van de brand van 3 maart 2021. Het gaat om een beslissing in de zin van artikel 7:904 lid 1 BW.[1] De consument is aan die beslissing gebonden, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.5 De commissie vindt het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de consument gebonden is aan de schadevaststelling die volgt uit de akte van taxatie. De contra-expert heeft de akte van taxatie op 25 juli 2022 ondertekend. Op dat moment was al bekend dat de kosten van [bedrijf 2] hoger zouden uitvallen gezien de offerte van 20 juli 2022 (zie 2.18 hiervoor). Van dwaling in de zin van artikel 6:228 BW is daarmee evenmin sprake.

3.6 De omstandigheid dat de bouwkosten die moeten worden gemaakt anders zijn uitgevallen dan begroot, betreft overigens een risico dat ook in het voordeel van de verzekerde kan uitvallen. Doet zich het geval voor dat de door de verzekerde te maken bouwkosten lager zijn dan begroot, dan heeft de verzekeraar in beginsel geen recht op 'geld terug'.

De opslagkosten

3.7 De consument heeft een bedrag gekregen van € 11.400,- ter vergoeding van huurderving. Dat bedrag ziet ook op de opslagkosten. De verzekeraar heeft overeenkomstig artikel 5 lid 1, onder a, van de voorwaarden (niet meer dan) twaalf maanden aan opslagkosten vergoed.

3.8 De commissie oordeelt dat de verzekeraar niet verplicht is om méér opslagkosten te vergoeden. Het is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de verzekeraar zich houdt aan de periode van twaalf maanden van de genoemde bepaling. Hierover overweegt de commissie als volgt.

3.9 Aan de consument kan worden toegegeven dat de schadevaststelling te lang heeft geduurd. Dat is deels te wijten aan omstandigheden die voor rekening en risico van de verzekeraar komen. Zo spreekt uit het dossier dat de expert van Dekra het druk had; hij moest schades in Zuid-Limburg afhandelen (nr. 2.6 hiervoor). Daarnaast is gebleken dat de verzekeraar meermaals bij de expert naar de voortgang heeft moeten vragen (nrs. 2.5, 2.10, 2.11 en 2.17 hiervoor).

3.10 Anderzijds is de vertraging te wijten aan omstandigheden die voor rekening en risico van de consument komen. Op 3 maart 2021 vond de brand plaats. Medio juli 2021 leverde de contra-expert een schadebegroting af (nr. 2.4 hiervoor), waarin een bedrag van

[1] Artikel 7:904 BW lid 1 luidt als volgt: 'Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar.'

€ 487.000,- werd gesteld.
Dat bedrag is inderdaad, zoals de verzekeraar heeft aangevoerd, als bovenmatig aan te merken, hetgeen blijkt uit het feit dat uit de uiteindelijke schadevaststelling een aanzienlijk lager bedrag is voortgekomen. Hiermee waren dus reeds zo'n vier maanden verloren. Daarnaast blijkt uit het dossier dat de expert en de contra-expert het dikwijls over bepaalde aangeleverde schadeposten oneens zijn geweest. De commissie heeft niet de indruk gekregen dat dit in alle gevallen aan de expert van Dekra heeft gelegen. Daarnaast geldt dat ook de contra-expert heeft kunnen waken voor de voortgang in het dossier.

3.11 Nu niet is komen vast te staan dat de vertraging in de schadevaststelling enkel en alleen door de expert van Dekra is veroorzaakt, en ook de contra-expert heeft kunnen waken voor vertraging, is het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de verzekeraar niet meer dan twaalf maanden aan opslagkosten heeft vergoed.

De advocaatkosten

3.12 Volgens de consument komen de kosten van haar advocaat op grond van artikel 7:959 lid 1 BW voor vergoeding in aanmerking. Hiertegen voert de verzekeraar aan dat de advocaatkosten niet zijn gemaakt om de hoogte van de schade vast te stellen.

3.13 De verzekeraar heeft het gelijk aan zijn zijde. De advocaatkosten zijn niet aan te merken als kosten in de zin van artikel 7:959 lid 1 BW. De advocaat is geen schade-expert. Zijn werkzaamheden zagen niet op het bepalen van de omvang van de schade door de brand.

3.14 De door de consument gemaakte advocaatkosten betreffen wel kosten in de zin van art. 6:96 lid 2, onder c, BW. De advocaat is als een adviseur van de consument en als een bemiddellaar tussen de schade-experts opgetreden. De commissie neemt aan dat de advocaat daarmee een nuttige rol heeft vervuld in het proces van de schadevaststelling (de toon van de advocaat in zijn brief van 6 april 2022 aan de verzekeraar is constructief en op een oplossing gericht).

3.15 Dit betekent niet dat de verzekeraar de advocaatkosten moet vergoeden, waarmee een bedrag van € 7.969,05 is gemoeid. Uit de urenverantwoording die deel uitmaakt van het dossier blijkt namelijk dat het overgrote deel van de werkzaamheden van de advocaat heeft gezien op overleg (per e-mail) met de consument zelf, op initiatief van haar. Dit wekt de indruk dat de advocaat vaak zijn eigen cliënte heeft moeten overtuigen, zoals de verzekeraar heeft gesteld, hetgeen niet direct voor rekening van de verzekeraar kan komen. Daarnaast heeft de advocaat het grootste deel van zijn werkzaamheden verricht *nadat* er in de op 4 april al een mondeling akkoord bereikt was tussen de experts (nr. 2.15 hiervoor). Verder is het zo dat de consument niet in overleg met de verzekeraar de advocaat als bemiddelaar heeft aangewezen.

3.16 De advocaatkosten blijven daarom voor rekening van de consument zelf.

Slotsom

3.17 De slotsom is dat de vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Woonhuisverzekering Royaal & Budget

Polisvoorwaarden nr. BW 18

Artikel 5 Andere vergoedingen

1. Bij een verzekerde schade geven wij zo nodig de volgende extra vergoedingen boven het verzekerde bedrag. Elke extra vergoeding is maximaal € 25.000,-.

a. De huur van woonruimte als uw woonhuis door de schade onbewoonbaar is of het verlies van huurinkomsten als u uw woonhuis verhuurd had. Wij vergoeden de huur zolang als de herstelwerkzaamheden duren, maar maximaal een jaar. Hierbij gelden de volgende twee voorwaarden.

• U huurt een andere woonruimte. Als u uw woonhuis verhuurd heeft, dan geldt deze voorwaarde niet.

• U herstelt uw woonhuis. Als u hiermee niet begonnen bent binnen een half jaar, dan vergoeden wij maximaal acht weken.

(...)

Artikel 7 Schadevergoeding

1. Wij vergoeden de herstelkosten*, behalve in de volgende gevallen. Dan vergoeden wij de schade op basis van verkoopwaarde*.

• Uw woonhuis zou gesloopt of onteigend worden.

• De overheid had uw woonhuis onbewoonbaar of onbruikbaar verklaard.

• U meldt niet binnen een jaar na de schade dat u uw woonhuis gaat herstellen.

• U heeft niet binnen drie jaar na de schade het woonhuis hersteld of herbouwd.

Als de verkoopwaarde hoger is dan de herstelkosten, dan vergoeden wij de herstelkosten

(...)

Artikel 9 Expert

1. De grootte van de schade en kosten stellen wij vast in overleg met u. Soms schakelen wij daarvoor een expert in. U mag ook uw eigen expert inschakelen. U moet ons dat vertellen. De experts kiezen samen van tevoren een derde expert als scheidsrechter voor als zij het niet eens worden. De scheidsrechter stelt dan de grootte van de schade vast tussen de bedragen van de andere experts.

2. Wij vergoeden de kosten van uw expert tot maximaal de kosten van onze expert. Als uw expert meer kost, dan vergoeden wij het meerdere alleen als die kosten redelijk zijn. De kosten van de scheidsrechter vergoeden wij helemaal. De expertisekosten en de kosten van de scheidsrechter vergoeden wij boven het verzekerde bedrag.

Begrippen

Herstelkosten, herbouwwaarde en onderverzekering
Met herstelkosten bedoelen wij de kosten om het woonhuis te herstellen of te herbouwen zoals het was voor de schade. De herbouwwaarde is het bedrag dat u nodig heeft om het woonhuis opnieuw te bouwen op de plaats waar het stond. Het nieuwe woonhuis moet even groot zijn als het oude en voor het grootste gedeelte van dezelfde materialen gebouwd worden. De herstelkosten zijn gelijk aan de herbouwwaarde vlak voor de schade min de herbouwwaarde direct na de schade. U bent onderverzekerd als het verzekerde bedrag te laag is om het woonhuis opnieuw te bouwen op de plaats waar het stond.