Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0966

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	5 november 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Door een lekkage in de cv-leiding hebben de consumenten kosten moeten maken voor het herstel daarvan. Naar aanleiding van het rapport van een schade-expert heeft de verzekeraar per e-mail een voorstel voor afwikkeling van de schade aan de tussenpersoon gedaan. De consumenten vinden dat de uitkering door de verzekeraar te laag is en stellen dat hen een hoger bedrag is toegezegd. De commissie is van oordeel dat het voorstel van de verzekeraar duidelijk is. Hem kan niet worden verweten dat het voorstel niet duidelijk aan de consumenten is overgebracht of dat de consumenten het voorstel anders begrepen hebben. De verzekeraar hoeft geen aanvullende uitkering te verstrekken. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 25 oktober 2024. De consumenten hebben niet deelgenomen aan de zitting waardoor de zitting niet is doorgegaan. De commissie heeft vervolgens besloten om een uitspraak te doen op basis van de stukken.

1.3 De consumenten 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 consumenten hebben via bemiddeling van Wonen & Welzijn (hierna: de tussenpersoon) een woonhuisverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Op deze verzekering is de Polismantel 2313 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 24 november 2023 heeft de consument geconstateerd dat de cv-ketel steeds opnieuw moest worden bijgevuld. Uit een lekdetectie-onderzoek bleek dat er een lekkage was in de cv-leiding. Door dit lek werkte de verwarming niet meer. De consument heeft dit gemeld bij de tussenpersoon waarna deze een melding heeft gedaan bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft vervolgens een schade-expert ingeschakeld.

2.3 Op 14 februari 2024 heeft de verzekeraar een e-mail gestuurd aan de tussenpersoon met daarin een voorstel voor afwikkeling van de schade. Uit deze e-mail volgt dat de schade door de schade-expert is vastgesteld op € 11.399,50 maar dat op grond van de voorwaarden de uitkering uit de verzekering beperkt is tot € 7.340,-. Daarbij schrijft de verzekeraar het volgende:

> *"(...) Dit betekend dat voor verzekerde nog een kostenpost openstaat van € 4.899,50. Gezien de vervelende situatie zijn wij bereid hier mee te denken met verzekerde. Dit geheel in een coulance betaling wegens de van toepassing zijnde polisvoorwaarden.*
>
> *Wij zijn bereid 50% van deze kosten coulancehalve te vergoeden aan verzekerde zijnde € 2.449,75 mits u als kantoor 25% meebetaald aan verzekerde zijnde € 1.224,88. Onze totale uitkering zal dan € 9.789,75 bedragen. Er is sprake van herstelplicht en wij zullen de 40/60 regeling conform voorwaarden hanteren. (...)"*

2.4 Op 16 februari 2024 hebben de consumenten een e-mail aan de verzekeraar gestuurd met daarin de volgende tekst:

> *"Bij deze zijn wij akkoord met t schadebedrag!!*
> *Ook neem ik mn klacht die ik stuurde terug!! Bij dezel"*

2.5 De verzekeraar heeft op 16 februari 2024 en 14 maart 2024 twee betalingen aan de consumenten verricht van in totaal € 9.789,75. De consumenten waren het niet eens met deze uitkering en hebben een klacht ingediend bij de verzekeraar. Verdere correspondentie tussen de consumenten en de verzekeraar heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht waarna de consumenten een klacht hebben ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vinden dat de uitkering van de verzekeraar te laag is en vorderen dat de verzekeraar een aanvullende uitkering doet. Hieraan leggen zij het volgende ten grondslag.

2.7 Aan de consumenten is door de tussenpersoon telefonisch medegedeeld dat de verzekeraar de volledige offerte van Tobiaz Installaties zou vergoeden. Dat blijkt ook uit de e-mail van de tussenpersoon. Daarnaast zouden de consumenten aanvullend een coulance-uitkering van € 2.500,- ontvangen omdat ze vier maanden in de kou hebben gezeten en ze slecht behandeld zijn. De consumenten willen krijgen wat aan hen is beloofd.

Het verweer

2.8 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de verzekeraar een aanvullende uitkering aan de consumenten moet doen. De commissie oordeelt dat de verzekeraar dat niet hoeft te doen. Zij zal dit oordeel nu toelichten.

Het voorstel van de verzekeraar is duidelijk

3.2 De commissie stelt vast dat de consumenten worden bijgestaan door een tussenpersoon. De verzekeraar heeft zijn voorstel voor afwikkeling van de schade per e-mail aan de tussenpersoon gestuurd. De verzekeraar heeft zelf geen rechtstreeks contact gehad met de consumenten en is ook niet betrokken geweest bij het (telefonisch) contact tussen de tussenpersoon en de consumenten. Voor zover het voorstel van de verzekeraar niet juist is overgebracht door de tussenpersoon of voor zover de consumenten het voorstel niet juist hebben begrepen, kan dit de verzekeraar niet worden toegerekend nu de tussenpersoon een hulppersoon is van de consumenten. Het voorstel van de verzekeraar is duidelijk en de verzekeraar heeft ook conform dit voorstel uitgekeerd aan de consumenten. Meer hoeft van hem niet verwacht te worden. Voor een aanvullende uitkering bestaat geen grond. De klacht van de consumenten is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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.