Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0937

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	6 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een woonhuisverzekering bij de verzekeraar. Kort nadat de consument de woning te koop had gezet ontstond lekkage in de badkamer. De klacht van de consument is dat de behandeling van zijn schademelding te lang heeft geduurd en dat hem onvoldoende duidelijkheid is verschaft over het traject, het tijdbestek, de dekking en de aansturing van de herstelpartners. Hierdoor heeft hij niet de goede keuzes kunnen maken ten aanzien van het al dan niet door laten gaan van de verkoop, de afspraken met de kopers en de acceptatie van het bod dat 13.500,- onder de taxatiewaarde lag.
De commissie stelt vast dat de consument het aanbod om het geschil in der minne te regelen tegen betaling van € 15.000,- zonder voorbehoud heeft geaccepteerd. Als hij nog een nader schadevergoedingsvordering had willen instellen, had het op zijn weg gelegen om dat voorbehoud te maken bij de aanvaarding van het aanbod tegen finale kwijting. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 6 december 2023 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig mevrouw [naam 1], klachtencoördinator en mevrouw [naam 2], legal counsel.
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 2022.

2. Klacht

De consument heeft een woonhuisverzekering via de gevolmachtigde van de verzekeraar. Kort nadat de consument zijn woning te koop had gezet ontstond er een lekkage in de badkamer. Op 10 februari 2023 heeft hij de schade gemeld bij de gevolmachtigde die direct een lekdetectiebureau heeft ingeschakeld. Het lekdetectiebureau adviseerde om het bad eruit te halen om het defect zichtbaar te krijgen.

De gevolmachtigde heeft een expert ingeschakeld die op 23 maart 2023 rapporteerde dat herstel nog niet mogelijk was omdat er een wirwar aan leidingen werd gevonden na verwijdering van het bad. Op 29 maart 2023 liet de consument aan de gevolmachtigde weten dat het traag verlopen van het schadeherstel een negatieve impact had op de verkoopbaarheid van de woning en dat hij zich genoodzaakt zag om door te gaan met het verkoopproces omdat hij al een ander huis gekocht had. De consument vroeg daarbij om hem tegemoet te komen in de financiële schade die hij hierdoor ondervond. De woning is volgens de consument € 13.500,- onder de taxatiewaarde verkocht omdat de biedingen niet hoger uitkwamen door de gesloopte badkamer.

Op 7 april 2023 rapporteerde de expert een schadebedrag van € 5.925,61. De consument koos voor afwikkeling in natura, herstel van de badkamer door een door de gevolmachtigde ingeschakelde herstelpartner. Deze gaf daarna te kennen dat niet verantwoord hersteld kon worden zonder vervanging van het oude leidingwerk, waardoor het herstel niet binnen de eerder aangegeven termijn kon plaatsvinden. De op 31 mei 2023 beoogde overdracht van de woning ging niet door omdat de badkamer nog niet was hersteld. De consument wilde de verkoop wel door laten gaan omdat hij anders de boete van 10% van de koopsom verschuldigd was en dubbele woonlasten zou hebben. Dezelfde dag deed de gevolmachtigde de consument het aanbod tot vergoeding van € 15.000,- tegen finale kwijting uitgaande van de offerte van de herstelpartner inclusief vervanging van het aanwezige leidingwerk en daarmee renovatie van de badkamer. Per e-mail van 2 juni 2023 is de consument hiermee akkoord gegaan.

De klacht van de consument is dat de behandeling van zijn schademelding te lang heeft geduurd en dat hem onvoldoende duidelijkheid is verschaft over het traject, het tijdbestek, de dekking en de aansturing van de herstelpartners. Wanneer hij hierover eerder duidelijkheid had gehad, zou hij de woning nog hebben aangehouden tot de badkamer was hersteld. De consument stelt dat uiteindelijk tot zijn verbazing werd besloten om het volledige herstel en renovatie van de badkamer tot een bedrag van € 15.000,- te vergoeden. Dit bedrag kwam ten goede aan de verkopers overeenkomstig de door de consument gemaakte afspraken bij de verkoop. De consument stelt dat als hem sneller duidelijk was geweest wanneer de schade was hersteld of wat het schadebedrag was, hij hierover andere afspraken zou hebben gemaakt met de koper.

Ter zitting heeft de commissie vastgesteld dat de consument een bedrag van € 13.500,- vordert.

3. Beslissing

De vordering tot vergoeding van € 13.500,- wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

Tussen partijen is in geschil of consument recht heeft op een aanvullende schadevergoeding van € 13.500,-. De commissie komt tot het oordeel dat dit niet het geval is en zal dat hieronder toelichten.

Namens de verzekeraar is op 31 mei 2023 een aanbod gedaan om de zaak in der minne te regelen voor een bedrag van € 15.000,-. In dat aanbod is tevens opgenomen dat de betaling zal geschieden tegen finale kwijting. Dit laatste houdt in dat na betaling van genoemd bedrag partijen over en weer niets meer van elkaar te vorderen hebben. De consument heeft dit bod zonder voorbehoud aanvaard met zijn e-mail van 2 juni 2023. Met deze aanvaarding is er tussen partijen een vaststellingsovereenkomst tot stand gekomen. Op deze overeenkomst kan later door partijen niet worden teruggekomen. Door de consument is gesteld dat als hij had geweten dat hij niet nog een nadere schadevergoedingsvordering zou kunnen instellen, hij deze overeenkomst niet zou hebben gesloten. De commissie oordeelt dat dit geen omstandigheid is die meebrengt dat een beroep op de overeenkomst door de verzekeraar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW). Deze omstandigheid moet voor risico van de consument blijven. De vaststellings-overeenkomst wordt gesloten met goede en kwade kansen. Het had op de weg van de consument gelegen om zojuist genoemd voorbehoud kenbaar te maken bij de aanvaarding op 2 juni 2023. Het bovenstaande brengt mee dat de vordering moet worden 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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