Einduitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0204B

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	19 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument wil een vergoeding voor de schade aan zijn laminaat-vloer die is veroorzaakt tijdens de renovatiewerkzaamheden, een vergoeding van de hotelkosten en een vergoeding van immateriële schade. De commissie heeft in de tussenuitspraak geoordeeld dat de schade aan de vloer gedekt is. De commissie heeft de consument in de gelegenheid gesteld om zijn schade te onderbouwen. Vervolgens heeft de verzekeraar de gelegenheid gekregen daarop te reageren. In de einduitspraak komt de commissie tot het oordeel dat de consument de schade aan de vloer voldoende heeft onderbouwd. De kosten voor (het verwijderen en monteren van de) de ondervloer komen niet voor vergoeding in aanmerking. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en de volgende stukken: 1) de tussenuitspraak van de commissie met nr. 2023-0204A en de daaraan ten grondslag liggende processtukken; 2) de reactie van de consument; 3) het e-mailbericht van de verzekeraar van 6 april 2023; 4) de berichten van de consument van 12 april 2023 en 5) de brief van de verzekeraar van 25 april 2023.

1.2 De commissie heeft in de tussenuitspraak reeds vastgesteld dat de uitspraak in deze procedure bindend is. Partijen zijn dus gebonden aan de uitkomst.

2. De verdere beoordeling

De tussenuitspraak

2.1 In de tussenuitspraak heeft de commissie geoordeeld dat de klacht van de consument over de afwijzing van de schade aan de laminaatvloer door de verzekeraar gegrond is.

De commissie heeft de consument in de gelegenheid gesteld zijn schade te onderbouwen, waarna de verzekeraar de gelegenheid heeft gekregen om daarop te reageren. De overige klachten van de consument zijn niet gegrond.

De reactie van de consument

2.2 De consument heeft in zijn reactie van 15 maart 2023 een totaalbedrag van € 5.886,33 gevorderd, te vermeerderen met de wettelijke rente. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument een aantal facturen overgelegd en daarbij de volgende toelichting gegeven:

- Tijdelijke oplossing gang/keuken (vinylrestant + ondervloer) = € 130,- + € 74,36 = € 204,36
- Offerte herstel laminaatvloer inclusief verwijderen oude vloer = € 3.004,07
- Noodzakelijke ondervloer i.v.m. type vloer € 2.182,90 + € 195,- bezorgkosten op hoogte = € 2.377,90
- Opslag inpakken/afplakken van de gehele inboedel = € 300,-

De reactie van de verzekeraar

2.3 De verzekeraar heeft per e-mail van 6 april 2023 aangevoerd dat de reactie van de consument onvolledig is, zodat de verzekeraar niet in staat is om de hoogte van de schade te beoordelen. De verzekeraar heeft de consument een aantal aanvullende vragen gesteld. De consument is echter van mening dat hij al voldoende informatie heeft verstrekt om de hoogte van de schade te kunnen beoordelen. Hij heeft de verzekeraar verzocht een standpunt in te nemen.

2.4 De verzekeraar heeft in zijn brief van 25 april 2023 gewezen op het eerder door de consument genoemde schadebedrag van € 3.500,-. Het argument van de consument dat het schadebedrag wegens prijsstijgingen zoveel hoger is geworden, is volgens de verzekeraar niet geloofwaardig.

2.5 Verder voert de verzekeraar aan dat de schade aan de vloer van de consument moet worden vastgesteld langs de lijnen van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Uit artikel 3.4 van de Bijzondere Voorwaarden Aegon Inboedelverzekering nr. 3022 (hierna: de voorwaarden) volgt dat de verzekeraar alleen de kosten vergoedt voor de vervanging van het vlak of deel (van een groter geheel) dat daadwerkelijk is beschadigd. Volgens de verzekeraar heeft de consument onvoldoende (aan de hand van foto's) onderbouwd dat de vloer in zijn gehele appartement is beschadigd. Opmerkelijk is verder dat het aantal vierkante meters dat op de door de consument verstrekte offertes en facturen staat vermeld steeds verschillend is.

2.6 De consument vordert niet alleen de laminaatvloer maar ook een ‘noodzakelijke ondervloer i.v.m. type vloer’ van € 2.377,90. Door niet voor een gelijkwaardige vloer te kiezen maar voor een andere vloer, probeert de consument er volgens de verzekeraar beter van te worden. De kosten van de ondervloer komen voor rekening en risico van de consument.

2.7 De verzekeraar vindt dat het door de consument gevorderde bedrag van € 5.886,33 moet worden afgewezen. Anders moet de door de consument gestelde schade en de hoogte ervan alsnog conform de verzekeringsvoorwaarden worden onderbouwd en vastgesteld, waarna hij tot betaling aan de consument zal overgaan. Meer subsidiair stelt de verzekeraar dat hij slechts is gehouden om de consument een bedrag van € 3.508,43, dit is € 5.886,33 minus € 2.377,90, te vergoeden.

Inhoudelijke beoordeling

2.8 De verzekeraar is van mening dat hij zonder aanvullende informatie niet in staat is om de omvang en de hoogte van de schade aan de vloer vast te stellen. Hij heeft de consument daarom vragen over de beschadigde delen van de vloer gesteld. Naar het oordeel van de commissie had de verzekeraar deze vragen ook eerder kunnen en misschien wel moeten stellen. Het verweer van de verzekeraar dat de consument onvoldoende heeft aangetoond welk(e) de(e)l(en) van de vloer beschadigd is/zijn, is te laat gevoerd. De verzekeraar kan in dit geval geen beroep meer doen op artikel 3.4 van de voorwaarden. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zijn schade aan de laminaatvloer met de overgelegde offerte voldoende onderbouwd.

2.9 De consument heeft ook de kosten voor de ‘tijdelijke oplossing’ voor de gang en de keuken ad € 204,36 en de kosten voor het inpakken en afplakken van de gehele inboedel ad € 300,- gevorderd. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument deze kosten met de overgelegde facturen voldoende onderbouwd. De verzekeraar heeft deze kosten in zijn reactie van 25 april 2023 niet dan wel onvoldoende gemotiveerd betwist. Dit betekent dat de verzekeraar ook deze kosten moet vergoeden.

2.10 Wat rest, is de vraag of de door de consument gevorderde kosten van een nieuwe ondervloer van € 2.377,90 (inclusief bezorgkosten) voor vergoeding in aanmerking komen. Volgens de consument was het noodzakelijk om de juiste ondervloer te kiezen in verband met het type houten vloer. De verzekeraar betwist dit.

2.11 De commissie heeft in haar tussenuitspraak geoordeeld dat de verzekeraar dekking moet verlenen voor de schade aan de laminaatvloer, omdat hij zijn standpunt over de dekking van de schade heeft ingenomen zonder een deugdelijke onderbouwing. De verzekeraar heeft het standpunt van de consument over de oorzaak van de schade aan de laminaatvloer onvoldoende gemotiveerd betwist.

De consument stelt dat de schade aan de laminaatvloer is ontstaan doordat zware gipsplaten voor de werkzaamheden aan het plafond gedurende vijf weken op de vloer hebben gelegen, De hersteller ([naam]) heeft de volgende terugkoppeling gegeven aan de verzekeraar, waarna laatstgenoemde een schade-expert heeft ingeschakeld:

> *"- 65m2 laminaat in de gehele woning is er totaal drie keer uit geweest volgens de bewoner. Laminaat is meerdere punten beschadigd en vast geschroefd. Er liggen twee ondervloeren onder en vloer is erg scheef"*

2.12 Nog daargelaten dat de consument de kosten van de ondervloer tijdens de schriftelijke fase van de klachtprocedure en de zitting bij Kifid niet heeft gevorderd, overweegt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de door de consument genoemde schadeoorzaak, namelijk het plaatsen van gipsplaten op de laminaatvloer, ook tot schade aan de ondervloer heeft geleid. Voor zover de consument bedoelt dat hij bij het verwijderen van de laminaatvloer ook genoodzaakt was om de ondervloer daarin mee te nemen, heeft hij dit onvoldoende onderbouwd. Vast staat dat de laminaatvloer niet aan de ondervloer is verlijmd. In de terugkoppeling van de hersteller staat weliswaar dat de laminaatvloer is vastgeschroefd, maar onvoldoende duidelijk is op welke wijze en in welke mate de laminaatvloer is vastgeschroefd. Uit het inspectie-rapport van het bouwkundig onderzoek dat op 21 juli 2021 heeft plaatsgevonden blijkt dat de topvloer en de ondervloer gedeeltelijk zijn verwijderd. Op een foto is zowel een onderdeel van het laminaat als losse delen van de ondervloer te zien. Duidelijk is te zien dat deze onderdelen van de vloer niet zo met elkaar zijn verbonden dat de topvloer niet van de ondervloer losgemaakt kan worden zonder die ondervloer te beschadigen.

2.13 Het voorgaande brengt mee dat de verzekeraar niet gehouden is de gevorderde kosten van de ondervloer te voldoen.

Conclusie

2.14 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar gehouden is de schade aan de laminaatvloer, de kosten van de tijdelijke oplossing in de gang/keuken en de kosten voor het inpakken en afplakken van de inboedel te vergoeden. Deze uitkering moet worden vermeerderd met de wettelijke rente vanaf de dag dat de verzekeraar geweigerd heeft de schade van de consument uit te keren. Die dag is 28 mei 2020. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

3. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 3.508,43 aan de consument betaalt, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 28 mei 2020 tot aan de dag van algehele voldoening.

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 2022, 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