

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-399
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Generali schadeverzekering maatschappij N.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 4 juli 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Partijen verschillen van mening over de vraag of Verzekeraar op correcte wijze uitvoering geeft aan de verzekeringsovereenkomst met het aanbod tot herstel of betaling van een bedrag van EUR 900. De nieuwwaarde wordt – met inachtneming van de voorwaarden – niet uitgekeerd wanneer reparatie economisch verantwoord (reparatiekosten lager dan de waarde van de spullen) mogelijk is. Verzekeraar heeft mogen aanbieden het bankstel te herstellen. Het feit dat mogelijk “een minimale zichtbaarheid” van de schade resteert, doet daaraan niet af. Verzekeraar biedt een redelijke oplossing voor de door Consument geclaimde schade aan het bankstel. Dat Verzekeraar heeft aangeboden een bedrag van EUR 900 uit te keren (onder aftrek van het eigen risico) leidt niet tot een ander oordeel van de Commissie. Op grond van de voorwaarden is Verzekeraar in de onderhavige situatie niet gehouden de nieuwwaarde uit te keren. Het is aan Consument een keuze te maken tussen reparatie of het bedrag van EUR 900. Verzekeraar is op grond van de overeenkomst niet tot meer gehouden.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, inclusief bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar; en
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument heeft een inboedelverzekering bij Verzekeraar. De verzekering wordt geadmistreerd onder polisnummer [polisnummer]. Blijkens het polisblad geldt een eigen risico van EUR 100 per schadegeval.
- 2.2. Op de verzekering zijn, blijkens het polisblad, de voorwaarden 'Generali Inboedelverzekering oktober 2015' van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

9. Hoeveel schadevergoeding krijg ik?

- Hoeveel schadevergoeding u krijgt, bepalen we in een aantal stappen.
- Heeft u op basis van deze verzekering recht op een schadevergoeding? Dan kijken we vervolgens of het mogelijk is om de schade te repareren. Is dat mogelijk? Dan krijgt u de reparatiekosten vergoed.
- Is reparatie niet mogelijk? Of zijn de kosten te hoog in verhouding tot de waarde van uw inboedel? Dan krijgt u een vergoeding in geld. Bij het vaststellen van de vergoeding gaan we meestal uit van de nieuwwaarde. Dat is het bedrag dat u nodig heeft om spullen van dezelfde soort en kwaliteit nieuw aan te schaffen.
- In een aantal gevallen gaan we niet uit van de nieuwwaarde. Een overzicht daarvan ziet u in de onderstaande tabel.

Bij welke spullen krijgt u niet de nieuwwaarde vergoed?

Spullen die economisch verantwoord (zie uitleg op "Economisch verantwoord" op pagina 14) gerepareerd kunnen worden.

Wat krijgt u dan wel vergoed?

De reparatiekosten, plus de eventuele waardevermindering van de spullen.

- Wij verminderen uw schadevergoeding met het eventuele eigen risico.

[...]

Economisch verantwoord

Economisch verantwoord betekent dat de reparatiekosten lager zijn dan de waarde van de spullen die gerepareerd moeten worden. Precies gezegd: de reparatiekosten zijn lager dan het verschil tussen de waarde van de spullen vlak vóór de schade, en de waarde van de spullen direct ná de schade.

- 2.3. Op enig moment is de bank van Consument beschadigd geraakt. Er is schroeischade ontstaan van een sigaret in de zitting en de rugleuning van de bank van Consument.

Consument heeft Verzekeraar op 29 mei 2017 verzocht om dekking. Op 12 juni 2017 heeft het schadeherstelbedrijf [Naam bedrijf] namens Verzekeraar de schade opgenomen. Consument kreeg van [Naam bedrijf] het verzoek contact op te nemen met de winkel waar het bankstel gekocht is met de vraag of het materiaal van de bank nog beschikbaar was.

Consument heeft naar aanleiding van dit contact aan het [Naam bedrijf] laten weten dat dit niet het geval is.

[Naam bedrijf] heeft laten weten dat herbekleding alleen mogelijk is indien het materiaal voorhanden is. Indien het materiaal niet voorhanden is, is alleen 'stoppage' mogelijk. Daarmee wordt volgens [Naam bedrijf] de schade "zo onzichtbaar mogelijk" hersteld "echter het is mogelijk dat er een minimale zichtbaarheid resteert". Consument heeft laten weten daarmee niet akkoord te gaan.

2.4. Per e-mail van 30 augustus 2017 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de afwikkeling van de schade:

U heeft een schade aan uw 3 zits-bank bij ons gemeld en u heeft aangegeven niet tevreden te zijn. Uiteraard vinden wij dat vervelend en hebben wij gekeken naar eventuele mogelijkheden om u tegemoet te komen. Kort geven wij nog even de feiten weer.

[Naam bedrijf]

Voor deze schade is [Naam bedrijf] bij u langs geweest. [Naam bedrijf] is een gespecialiseerd bedrijf in het herstel van huishoudelijk inboedels. [Naam bedrijf] heeft aangegeven de schade te kunnen repareren met materiaal dat uit de zoom van uw bank wordt gehaald. In dit geval worden de reparatiekosten van [Naam bedrijf] volledig door ons vergoed.

Kleurverschil

U geeft in uw e-mail aan dat [Naam bedrijf] heeft geschreven dat er kleurverschil zou ontstaan. In de correspondentie van 20 juni van [Naam bedrijf] staat dat er geen kleurverschil zal ontstaan. Ondanks dat er geen kleurverschil ontstaat, wilt u de bank niet laten repareren.

Betaling

U heeft aangegeven dat u geen reparatie wenst. In dit geval dienen wij de herstelkosten te vergoeden. Door de eerder genoemde expert is een waardevermindering vastgesteld van € 1.000,00. U gaat hier niet mee akkoord. Uw 3 zits bank heeft € 2.999,00 gekost en er zijn 2 kussens beschadigd. Als uw verzekeringsmaatschappij heeft u op basis van uw verzekering recht op vergoeding van wat er beschadigd is. Een waardevermindering van € 1.000,00 is een reële waardevermindering. Wij hebben inmiddels € 900,00 aan u uitgekeerd. U heeft een eigen risico van € 100,00.

Natuurlijk snappen wij uw verhaal, echter wij hebben de schade te beoordelen en af te wikkelen volgens de wettelijke schaderegeling en voorwaarden. Wij hebben met onze schadeafwikkeling voldaan aan de verplichting om u schadeloos te stellen. Wij zijn van mening dat de schade hiermee volledig en op correcte wijze is afgewikkeld.

Partijen zijn er niet in geslaagd samen tot een oplossing te komen. Consument heeft op 20 september 2017 een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1. Consument klaagt dat Verzekeraar weigert het volledige bedrag van het bankstel te vergoeden. Consument stelt dat sprake is van een speciaal bankstel met aanpassingen in verband met de gezondheid van Consument.
Door het aanbod EUR 900 te vergoeden, kan Consument geen nieuw bankstel zonder beschadiging aanschaffen. Het bankstel kost immers EUR 2.999. De schade bevindt zich op het deel met de elektronische voorzieningen. Consument stelt dat herstel geen optie is, hetgeen blijkt uit de contacten met het schadeherstelbedrijf. De schade zal volgens het herstelbedrijf zichtbaar blijven.
- 3.2. Consument klaagt voorts over de wijze waarop Verzekeraar de schade heeft afgewikkeld. Consument stelt dat Verzekeraar haar heeft laten weten EUR 900 uit te betalen en het dossier te sluiten, terwijl Consument kenbaar heeft gemaakt het daarmee niet eens te zijn.
- 3.3. Consument wenst dat alsnog het aankoopbedrag van EUR 3.000 door Verzekeraar wordt voldaan, inclusief rente en excuses voor de wijze van afwickelen.

Verweer

- 3.4. Verzekeraar stelt onder verwijzing naar artikel 9 van de voorwaarden dat aan Consument is aangeboden waar zij recht op heeft: hetzij herstel en vergoeding van de kosten daarvan, hetzij uitkering van het schadebedrag, verminderd met het eigen risico. Het schadebedrag is door Verzekeraar vastgesteld overeenkomstig het advies van [Naam bedrijf], te weten een waardevermindering van 1/3 van de nieuwwaarde van de bank, oftewel 1/3 van EUR 2.999, namelijk EUR 1.000.

Aangezien Consument geen herstel wenste, heeft Verzekeraar een bedrag van EUR 900 uitgekeerd. Verzekeraar heeft aan de betalingsverplichting onder de polis voldaan.

- 3.5. Anders dan Consument veronderstelt, behoeft vergoeding van de door Verzekeraar vastgestelde schade niet de instemming van Consument.

4. Beoordeling

- 4.1. Consument klaagt over de wijze waarop Verzekeraar uitvoering geeft aan zijn verplichtingen onder de inboedelverzekering. Partijen verschillen niet van mening over de vraag of er dekking is op grond van die verzekering. De vraag die partijen verdeeld houdt, is of Verzekeraar op correcte wijze uitvoering geeft aan de verzekeringsovereenkomst met het aanbod tot herstel of betaling van een bedrag van EUR 900. De Commissie oordeelt hierover als volgt.
- 4.2. Het (aangepaste) bankstel van Consument is beschadigd geraakt, zowel aan de zetel als aan de rugleuning.

Op grond van de voorwaarden behorende bij de overeenkomst (artikel 9) is Verzekeraar primair gehouden de reparatiekosten te vergoeden. Verzekeraar heeft door [Naam bedrijf] laten beoordelen of reparatie mogelijk is. Het materiaal van de bank is volgens Consument niet meer voorhanden. [Naam bedrijf] heeft daarom laten weten dat (volledige) herbekleding niet mogelijk is. Herstel door middel van ‘stoppage’ is volgens [Naam bedrijf] wel mogelijk. Hiermee wordt de schade aan het bankstel “zo onzichtbaar mogelijk” hersteld. [Naam bedrijf] tekent daarbij aan dat er mogelijk “een minimale zichtbaarheid resteert”.

De nieuwwaarde wordt – met inachtneming van de voorwaarden – niet uitgekeerd wanneer reparatie economisch verantwoord (reparatiekosten lager dan de waarde van de spullen) mogelijk is.

- 4.3. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar heeft mogen aanbieden het bankstel te herstellen. Verzekeraar voldoet daarmee aan zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst. Het feit dat mogelijk “een minimale zichtbaarheid” van de schade resteert, doet daaraan niet af. Verzekeraar biedt een redelijke oplossing voor de door Consument geclaimde schade aan het bankstel.
- 4.4. Dat Verzekeraar heeft aangeboden een bedrag van EUR 900 uit te keren (onder aftrek van het eigen risico) leidt niet tot een ander oordeel van de Commissie. Op grond van de voorwaarden is Verzekeraar in de onderhavige situatie niet gehouden de nieuwwaarde uit te keren. Het is aan Consument een keuze te maken tussen reparatie of het bedrag van EUR 900. Verzekeraar is op grond van de overeenkomst niet tot meer gehouden. Met inachtneming van het voorgaande concludeert de Commissie dat Consument ten onrechte klaagt. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.