

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-074
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. dr. D.B. Holthinrichs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : KLG Nomden Assuradeuren B.V., gevestigd te Hendrik-Ido-Ambacht, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 29 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een opstalverzekering bij Gevolmachtigde. In 2016 heeft zij een waterschade geleden. Voor herstel van haar woning heeft zij geruime tijd elders een woning moeten huren en bewonen. Zij claimt daarvoor een vergoeding voor 10 maanden huurkosten en huurderging. Daarnaast claimt zij vergoeding van inboedelschade. Voor de vaststelling van de hoogte van de schade en gemaakte kosten zijn een expert en contra-expert ingeschakeld. De contra-expert heeft zich aanvankelijk verzet tegen het standpunt van de expert om vier maanden huurkosten te vergoeden, waar hij wilde aanknopen bij de werkelijke huurperiode. Uiteindelijk is hij bij wijze van compromis akkoord gegaan met zes maanden in plaats van de door Consument verlangde 10 maanden. Consument claimt voor nog aanvullend een vergoeding voor drie maanden huurkosten en huurderging (voor een vervangend verblijf van negen maanden totaal). Ook vordert zij aanvullende schadevergoeding voor de inboedel. De Commissie komt op grond van artikel 7:904 Burgerlijk Wetboek tot een gedeeltelijke vernietiging van de bindende taxatie, wat betreft tot de vaststelling van de huurderging en huurkosten. Voor de inboedelschade blijft de taxatie in stand. De Commissie oordeelt verder dat de gevorderde vergoeding voor huurderging en huurkosten op grond van de Verzekeringsvoorwaarden toewijsbaar zijn. De klacht wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via Gevolmachtigde een opstalverzekering (hierna: Verzekering) afgesloten bij Delta Lloyd (hierna: Verzekeraar). Op de Verzekering zijn van toepassing de voorwaarden ‘Woonhuis & Inboedelcombinatieverzekering model B 03.2.4I G’ (hierna: Verzekeringsvoorwaarden) die – voor zover relevant – luiden:

“(…) ARTIKEL 8.3

HOE STELLEN WE HET SCHADEBEDRAG VAST?

1 Wij stellen het schadebedrag in overleg met u vast. Schakelen wij een expert in? Dan gaan wij uit van het schadebedrag dat de expert vaststelt.

2 Bent u het niet eens met het door ons of de expert vastgestelde schadebedrag? Dan mag u zelf ook een expert inschakelen (een ‘contra-expert’). In dat geval stellen beide experts de schade vast. Vooraf zullen zij een derde expert benoemen.

Komt de schadevaststelling tussen beide experts namelijk niet overeen, dan zal de derde expert het schadebedrag vaststellen. Het vastgestelde schadebedrag blijft daarbij tussen de schadebedragen die de beide andere experts hebben vastgesteld. De beslissing van de derde expert is bindend. Zowel voor u als voor ons. Alle experts moeten zijn aangesloten bij de Gedragscode Expertiseorganisaties. Wij betalen de kosten van de experts. Leest u ook artikel 25.5 lid 2 en 26.5 lid 2.

3 Wilt u geen gebruik maken van bovenstaande expertiseregeling en zelf een persoon inschakelen om uw schade vast te stellen? Dan moet u de kosten zelf betalen aan deze persoon. Wij vergoeden aan u alleen de kosten voor zover deze redelijk zijn. Het moet redelijk zijn om deze kosten te maken en de hoogte van de kosten moet redelijk zijn. Dit staat in artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek. Schakelt u zelf iemand in

en maakt deze persoon kosten in de fase voordat wij of onze experts het schadebedrag hebben vastgesteld? Dan zijn deze kosten altijd voor uw rekening.

4 Let op: is het schadebedrag op een van de hierboven genoemde manieren vastgesteld? Dan erkennen wij daarmee nog niet dat wij de schade aan u moeten vergoeden.

(…)

BIJZONDERE VOORWAARDEN

ARTIKEL 25

MODULE WOONHUIS

(…)

ARTIKEL 25.5

WELKE KOSTEN VERGOEDEN WIJ NOG MEER?

Heeft u schade of dreigt er schade te ontstaan en is deze schade verzekerd? Dan vergoeden wij ook deze kosten:

(...)

8. huurderving

Huurderving

Verhuurt u uw woning en is deze geheel of gedeeltelijk onbewoonbaar door een schade die is verzekerd? En kunt u uw woning daardoor niet meer verhuren? Dan is er sprake van 'huurderving'. Wij vergoeden de kosten voor huurderving maximaal 52 weken. Hebt u geen huurovereenkomst voor uw woning afgesloten of woont u zelf in uw woning? Dan stellen wij eerst vast welke huurinkomsten u zou hebben gehad, als u uw woning met gelijke bestemming zou hebben verhuurd. Als u uw woning niet herbouwt of herstelt vergoeden wij de kosten van huurderving maximaal tien weken. De maximale vergoeding voor huurderving is 10% van de premiegrondslag per keer dat u schade hebt. De premiegrondslag staat op uw polisblad. Let op: Wij vergoeden maximaal € 30.000,- per keer.

(...)

10. Extra kosten van verblijf in hotel, pension of ander vervangend verblijf De kosten voor verblijf in een andere woonruimte als u niet meer in uw woning kunt wonen en ook nergens anders kunt logeren. Bijvoorbeeld de kosten van een hotel of pension. Let op: we vergoeden alleen de extra kosten van een hotel of pension of een ander vervangend verblijf dat past bij uw situatie. Overleg daarom met ons of met de expert over welk hotel, pension of ander verblijf u neemt en hoelang u daar blijft.

(...)

ARTIKEL 26

MODULE INBOEDEL

(...)

ARTIKEL 26.5

WELKE KOSTEN VERGOEDEN WIJ DAARNAAST?

Hebt u schade of dreigt er schade te ontstaan en is deze schade verzekerd?

Dan vergoeden wij ook deze kosten:

(...)

7 Extra kosten van verblijf in hotel, pension of ander vervangend verblijf

De kosten voor verblijf in een andere woonruimte als u niet meer in uw woning kunt wonen en ook nergens anders kunt logeren. Bijvoorbeeld de kosten van een hotel of pension. Let op: we vergoeden alleen de extra kosten van een hotel of pension of een ander vervangend verblijf dat past bij uw situatie. Overleg daarom met ons of met de expert over welk hotel, pension of ander verblijf u neemt en hoelang u daar blijft. (...)"

- 2.2 Op 6 juli 2016 is er brand geweest op het dak van de woning van Consument. Daarbij is inboedel op de bovenverdieping van de woning beschadigd geraakt door rook, roet en bluswater. Ook is schade ontstaan op de begane grond, waarbij het laminaat door bluswater is kromgetrokken.
- 2.3 Consument heeft de schade bij Gevolmachtigde gemeld, die expertisebureau [Naam expertisebureau] (hierna: 'Expert') heeft ingeschakeld. De Expert heeft over de inboedelschade onder meer gerapporteerd:

*“(...) Op de begane grond trad eveneens schade op door bluswater. Wij stelden vast dat de laminaatvloer door vocht is gaan kromtrekken. De vloer dient als afgeschreven te worden beschouwd.
(...)*

De woning is onbewoonbaar. Verzekerde verbleef tot dusver met haar gezin in een hotel. Naar verwachting zal het herstel van de woning meerdere maanden in beslag nemen. Verzekerde claimde uiteindelijk via de door haar ingeschakelde deskundige extra kosten over een periode van 10 maanden terwijl circa maximaal 50% hiervan als redelijk kon worden aangemerkt. Met betrekking tot de op de opstalpolis van toepassing zijnde huurderiving werd door ons intern afgestemd met de betrokken schade-expert die de opstalschade heeft vastgesteld. Wij verwijzen verder naar het gesprek dat werd gevoerd met de heer [Naam] die instemde uit pragmatische overwegingen een termijn van 6 maanden aan te houden voor huurderiving, welke periode wij eveneens hebben aangehouden voor optredende extra kosten. Dit voorstel werd uiteindelijk door partijen geaccordeerd. Wij verwijzen u volledigheidshalve nog naar ons expertiserapport waarin wij de opstalschade onder dossiernummer [Nummer] hebben vastgesteld.”

Schadevaststelling

De schade werd in overleg met de contra-expert als volgt begroot en vastgesteld.

	Waarde voor		Waarde na	Schade
Inboedel	€ 38.200,00		€ 28.705,70	€ 9.494,30
Inboedel gecedeerd	<u> </u>	-	<u>€ 6.784,74</u>	<u>€ 6.784,74</u>
Totaal	€ 38.200,00		€ 21.920,96	€ 16.279,04
Extra kosten				€ 5.350,00
Opruimingskosten gecedeerd				<u>€ 2.599,69</u>
Totaal, inclusief btw				€ 24.228,73

Over de opstalschade heeft de Expert het volgende geschreven:

“(..) Over de herstelperiode is huurdering bepaald. Verzekerde claimt hiervoor een periode van tien maanden, waar vier maanden als reëel kan worden beschouwd. Op 7 februari jl. hebben wij gesproken met uw collega de heer [naam], die instemde om uit pragmatisch overweging zes maanden huurdering te accorderen. Op basis van dit voorstel hebben partijen vooralsnog ingestemd.

	<u>Waarde voor</u>	<u>Waarde na</u>	<u>Vershil/Schade</u>
Opstalschade	€ 88.000,00	€ 45.983,66	€ 42.016,34
Opruimingskosten			€ 5.768,44
Huurdering (op basis van 6 maanden)			<u>€ 5.100,00</u>

2.4 Gedurende de periode waarin de schade werd beoordeeld en hersteld heeft Consument een vervangende woning gehuurd en betrokken. Uiteindelijk heeft Consument 10 maanden op dit vervangend verblijfsadres verbleven. Daarvoor heeft zij een huurprijs betaald van € 850,- per maand.

2.5 Consument heeft in overleg met Gevolmachtigde de heer [Naam] van [Naam expertisebureau] (hierna: ‘Contra-expert’) ingeschakeld. Daarbij is een Akte benoeming van experts opgesteld en op 30 augustus 2016 ondertekend door Consument, de Expert en Contra-expert. Daarin is onder meer bepaald:

“(..) 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. (...)”

2.6 Gedurende de periode van 19 december 2016 tot 8 februari 2017 hebben de Expert en Contra-expert een discussie gevoerd over de vaststelling van de kosten van Consument voor huurdering en vervangend verblijf. De mailwisseling daarover verliep als volgt:

- e-mail 19 december 2016

“Beste [Expert],

ik verwacht dat de gedupeerde half februari 2017 terug kan ik haar herstelde huis.

Gelet op een bericht wat ik namens de gedupeerde ontving:

De huurprijs van haar tijdelijke woning is € 850,- per maand.

Voor 3 maanden is dat €2550,-

Hoe moeten die andere 5 maanden betaald worden? Het duurt zeker tot half februari voordat zij haar eigen woning kan betrekken. De aannemer kan pas de eerste week van januari beginnen anders ligt het dak eraf tijdens de feestdagen.

verzoek ik je vriendelijk een voorstel voor de totale vergoeding: het gedoe rond herstel en taxatie is toch niet geheel het risico van de gedupeerde.

(...)"

- e-mail 19 december 2016

"Beste [Contra-expert],

Ik begrijp het probleem van verzekerde, maar het gedoe rond herstel en taxatie is ook niet geheel het risico geweest van mijn opdrachtgever. Dus ik vind het zeker niet terecht dat zij hiervoor op moeten draaien. Om tot een akkoord te kunnen komen, ben ik bereidt om 4 maanden op te nemen en de overige 4 maanden apart te benoemen in mijn rapportage. Dat mogen verzekeraars hierover verder beslissen."

- e-mail 5 januari 2017

"Beste [Expert],

mag ik als tegenvoorstel doen:

1. herbouwwaarde 88.000,-

2. huurschade 6 maanden (niet alleen kijkend naar het verloop der schadebehandeling maar ook in de wetenschap dat in december/januari niet(nauwelijks) is en wordt gebouwd).

overigens akkoord."

- e-mail 5 januari 2017

"Beste [Contra-expert],

Herbouwwaarde is akkoord, echter huurderiving ben ik niet akkoord. Zoals eerder aangegeven, ben ik bereidt om 4 maanden op te nemen en de overige 4 maanden apart te benoemen in mijn rapportage. Dat mogen verzekeraars hierover verder beslissen."

- e-mail 6 januari 2017

“Beste [Expert],

*de herbouwwaarde is thans akkoord en in orde.
De vergoeding voor extra huurkosten is NIET akkoord.*

Eenvoudig vast te stellen is dat er ruim 6 a 8 maanden zal zijn verstreken voor dat de gedupeerde haar eigen woning kan betrekken. Ik meen dat reeds om deze reden het aanbod van 6 maanden redelijk is.

Daar komt bij dat wij (de experts) de schadeomvang dienen vast te stellen. Dat is dus niet de gedupeerde, maar zeker ook niet de schadebehandelaar. Aldus is het mij te vrijblijvend om het feitelijk over te laten aan de welwillendheid van een behandelaar.

Gedupeerde heeft er recht op (of niet) maar is niet onderworpen aan een goede bui of het juiste inzicht van een behandelaar. Daar komt ook nog bij dat het risico dat de schadebehandelaar een onervaren en jonge "[Naam]" is die de polisvoorwaarden leest, maar niet begrijpt. -Daar bedoel ik mee de omstandigheid dat de gedupeerden bij deze schade ook nog eens coördinatieproblemen hadden met het herstel en benoemen van een aannemer. Aldus zal zij niet bereid zijn een in de marge opgenomen vrijblijvende extra huurschade te vergoeden. Ook mijn ervaring met oude en zeer ervaren "[Naam]" is niet positief. Die wikkelen een betaling af op basis van de taxatie van ons en leest nauwelijks nog een heel expertiserapport. Ook meen ik dat "voortvarendheid" eerder het probleem is van de schadeverzekeraar dan van de gedupeerde.”

- e-mail 27 januari 2017

“Beste [Contra-expert],

Ik kan mij nog steeds niet vinden in jouw toelichting. De huurderiving gaat over de theoretische herstelperiode en niet over ‘het gedoe rond herstel en taxatie’. Derhalve ben ik niet akkoord met jouw voorstel. Om tot een akkoord te komen ben ik wel bereid om 5 maanden huurderiving op te nemen. Onderstaand mijn laatste voorstel.”

- e-mail 31 januari 2017

“Beste [Expert],

wij komen minnelijk niet tot elkaar op het gebied der "huurderiving".

Ik verzoek je een akte van disakkoord op te maken en mijnerzijds de onderstaande bedragen uit jouw bericht over te nemen MET ALS UITZONDERING dat de "huurderving" op €8.500,- wordt gesteld.

Ik ga er overigens vanuit dat, nu wij eenstemmig zijn over de herbouwkosten, de woning herbouwd wordt, dat de rekening van de aannemer die binnenkort zal worden opgemaakt voor het totale bedrag door verzekeraar (desnoods als voorschot) wordt betaald.”

- e-mail 7 februari 2017

“Beste [Contra-expert],

Vanmorgen heb jij gesproken met mijn collega [Naam] over deze kwestie en met name over het opschalen van de huurderving. Over deze impasse hebben wij contact en overleg gehad met DLG. Na overleg met de verzekeraar stellen wij voor om de huurderving af te stemmen op 6 maanden, oftewel € 5.100,00. Ik ga er vanuit dat wij op basis van dit bedrag de schade verder kunnen afwikkelen en de akte kan worden opgemaakt. Mocht dit niet worden geaccepteerd, vervalt dit voorstel en gaan wij terug naar de 3 maanden huurderving, over de theoretische herstelperiode. Ik zie jouw reactie tegemoet.”

- e-mail 8 februari 2017

“Beste [Expert],

ik begrijp ieders positie, maar ik benader het probleem als expert die roept "schade is schade". Dat laatste is niet hetzelfde als "schade is verzekerde schade".

Volgens artikel 25.5-8 van de polis (voorwaarden B03 2 416) is de huurderving de vergoeding die gedupeerde ontvangt voor het niet kunnen gebruiken van de eigen woning.

Volgens artikel 25.5-10 is er een vergoeding voor de huur van vervangende woonruimte zolang gedupeerde niet in de eigen woning kan wonen.

Hier wordt gesproken over huurderving. Met de begroting van 6 maanden huurderving ga ik akkoord.

MAAR de vraag blijft : Houdt dit in dat voor de huur van vervangende woonruimte ook maar 6 maanden vergoed wordt?

Volgens mij hoeven wij als expert (over het restant van 10 maanden "uit huis", dus feitelijk over een termijn van 4 maanden) geen oordeel te geven of dit nu wel of niet is verzekerd.

Zo'n uitleg komt in eerste instantie de schadebehandelaar toe en in laatste instantie de rechter.

Ik wil er dan voor pleiten om maand 7 t/m 10 op te nemen -in enige vorm- als geclaimde schadepost ter beoordeling van de verzekeraar, geheel sans pre-judice etc.

Nogmaals: een dergelijke begroting kan dan of de basis van vergoeding of de basis van polisuitleg tussen partijen worden.”

2.7 De Expert en Contra-expert zijn uiteindelijk tot overeenstemming gekomen en hebben op 8 maart 2017 een Akte van taxatie getekend. Daarbij zijn onder meer de volgende vergoedingen vastgesteld:

Met betrekking tot de opstalverzekering

- € 5.100,- vergoeding voor zes maanden huurderwing

Met betrekking tot de inboedelverzekering

- € 5.350,-, bestaande uit € 5.100,- voor zes maanden huurkosten en € 250,- voor belkosten en reiskosten

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een aanvullende uitkering van Gevolmachtigde ter hoogte van een bedrag van € 13.041,-. Zij onderbouwt dit bedrag als volgt:

- Niet vergoede huurderwing € 2.550,- (drie extra maanden à € 850,- p/m)
- Extra huurkosten € 2.550,- (drie extra maanden à € 850,- p/m)
- Extra inboedelschade € 7.941,20

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Gevolmachtigde is op grond van de Verzekeringsvoorwaarden gehouden om de gevorderde aanvullende bedragen uit te keren. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Gevolmachtigde handelt in strijd met de bepalingen uit de Verzekeringsvoorwaarden 25.5 leden 8 en 10 over de opstal en 26.5 lid 7 over de inboedel, door niet voor de werkelijke verblijfskosten voor een periode van negen maanden uit te keren, maar slechts voor een periode van zes maanden. Deze door de experts gekozen periode van zes maanden is willekeurig gekozen.

- De Contra-expert heeft bij Consument hierover verklaard dat voldoende is uitgekeerd omdat naast voor de zes maanden vervangend verblijf ook onverplicht een aanvullend bedrag van € 5.100,- aan 'extra kosten' is uitgekeerd. De Contra-expert ziet er hier echter aan voorbij dat dit bedrag 'extra kosten' niet een aanvullende onverplichte compensatie is geweest, maar de uitkering voor zes maanden huurkosten (6 x € 850,-) als bedoeld in artikel 26.5 lid 7 van de Verzekeringsvoorwaarden, over de inboedel.
- Gevolmachtigde vergoedt niet de volledige inboedelschade, maar slechts een percentage van 43 % daarvan, behalve de volledige vergoeding voor de laminaatschade. De experts hebben niet verklaard hoe zij tot het vastgestelde bedrag zijn gekomen.

Verweer Gevolmachtigde

3.3 Gevolmachtigde heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 In deze procedure ligt de vraag voor of Gevolmachtigde een juiste uitkering voor de door Consument geleden brandschade heeft gedaan. Die vraag moet aan de hand van de wet en Verzekeringsvoorwaarden worden beantwoord.
- 4.2 In dit geval is de schade na ondertekening van een Akte benoeming van experts gezamenlijk vastgesteld door de expert en contra-expert. Zij hebben uiteindelijk overeenstemming bereikt over de hoogte van de schade en hebben daarom een Akte van taxatie getekend. Gevolmachtigde stelt in dat verband dat deze Akte van taxatie bindend is en dat hij conform de Akte van taxatie aan Consument heeft uitgekeerd.
- 4.3 De Akte van taxatie, die op basis van de Akte van benoeming is opgesteld en ondertekend, is een beslissing van derden in de zin van artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Partijen hebben elkaar, door de akte van taxatie die de experts hebben gemaakt, finale kwijting verleend wat betreft de brandschade. Dat Consument het met de vastgestelde hoogte van de schade achteraf oneens is, maakt daarom in beginsel niet uit. Zijn instemming of het gebrek daaraan, is vervangen door de instemming van de experts (zie ook de uitspraak Kifid GC nr. 2017-845, alinea 4.3). Gevolmachtigde heeft de Akte van taxatie nageleefd.
- 4.4 De klacht van Consument komt er in wezen op neer dat zij vernietiging van de Akte van taxatie wenst, voor zover het de vaststelling van de hoogte van de inboedelschade, de huurderiving en de huurkosten betreft. Artikel 7:904 BW biedt de mogelijkheid tot vernietiging, als gebondenheid van Consument aan de Akte van taxatie in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

De Commissie zal hierna voor de vastgestelde hoogte van inboedelschade enerzijds en de huurderiving en huurkosten anderzijds beoordelen of aan dit criterium is voldaan.

Inboedelschade

4.5 Consument heeft aangevoerd dat de experts niet duidelijk hebben gemotiveerd hoe zij de hoogte van de inboedelschade hebben vastgesteld. Zij stelt dat het door de experts vastgestelde totaalbedrag van de inboedelschade slechts 43 % van de werkelijke schade bedraagt. De Commissie overweegt dat deze stelling onvoldoende is om te concluderen dat gebondenheid van Consument aan de schadevaststelling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voorop staat dat de experts bij uitstek deskundig zijn in de vaststelling van de hoogte van schade, zodat in beginsel op hun beoordeling moet worden vertrouwd. Consument heeft daarentegen geen concrete onderbouwing aangedragen waaruit volgt dat zij in dit geval niet aan de vaststelling van de experts kan worden gehouden. De algemene stelling dat slechts een percentage wordt vergoed van de reële waarde, waarbij het de Commissie overigens niet duidelijk wordt hoe Consument die waarde heeft becijferd, is onvoldoende om aan de bindende vaststelling van de experts te ontkomen. Dit betekent dat het door de experts bindend vastgestelde bedrag van de inboedelschade zal worden gehandhaafd.

Huurderiving en huurkosten

4.6 Consument stelt dat onbegrijpelijk is dat de experts de kosten van huurderiving en huurkosten slechts over een periode van zes maanden hebben berekend terwijl Consument ruim negen maanden in een vervangende woning heeft moeten verblijven en huren. Dit standpunt slaagt.

4.7 De Commissie overweegt dat, uitgaande van de bevoegdheid van de experts om naar hun inzicht bindend de omvang van de vergoeding in aanmerking komende huurkosten en huurderiving vast te stellen, de genoemde periode van zes maanden niet begrijpelijk is. Daarbij neemt de Commissie de hiervoor onder 4.4. genoemde, terughoudende maatstaf in acht. In dit geval onderbouwt Consument concreet dat zij ruim negen maanden een vervangende woning heeft moeten huren, een gegeven dat de experts bekend was. De experts hebben in het kader van de schadevaststelling onderling ook gediscussieerd over deze langere verblijfsperiode elders van Consument, terwijl zij er desondanks voor hebben gekozen om, bij wijze van compromis, een periode van zes maanden af te spreken (zie de e-mailwisseling geciteerd in alinea 2.6). Dit strookt niet met de aanspraak die Consument op grond van de Verzekeringsvoorwaarden heeft.

4.8 De Verzekeringsvoorwaarden koppelen de kosten van huurderiving en vervangend verblijf aan de noodzaak om een periode elders te wonen.

Nu de experts niet verdeeld waren over het maandbedrag voor huurderiving en de huurkosten, maar slechts over de periode, valt zonder nadere onderbouwing niet te begrijpen waarom zij afwijken van de periode dat Consument daadwerkelijk elders verbleef gedurende schadeherstel en de taxatie. De Contra-expert stelde in dat verband zelf ook in zijn e-mail van 6 januari 2017 aan de Expert dat ‘eenvoudig is vast te stellen dat’ Consument pas na ruim 6 à 8 maanden zijn woning weer kon betrekken. In zijn e-mail van 8 februari 2017 noemt de Contra-expert concreet een termijn van 10 maanden verblijf elders vóór Consument weer terug kon in zijn woning. De Contra-expert wijdt de vertraging in zijn e-mail van 27 januari 2017 aan discussie over herstel en de taxatie. In zijn rapporten heeft de Expert slechts overwogen dat na overleg met een medewerker van Gevolmachtigde of Verzekeraar ‘vanuit pragmatisch oogpunt een periode van zes maanden werd geaccordeerd’. Deze gang van zaken en overwegingen van de experts duiden er niet op dat zij de omvang van de door Consument noodzakelijk gemaakte kosten hebben vastgesteld. Zij lijken alleen overeenstemming te hebben bereikt over een kostenvergoeding die zij redelijk hebben geacht. Dit komt echter niet overeen met de maatstaf uit de Verzekeringsvoorwaarden, zodat het naar maatstaven van redelijkheid onaanvaardbaar is dat Consument wordt gehouden aan deze vaststelling van de experts.

- 4.9 De Commissie oordeelt daarom dat vernietiging van de schadevaststelling van de experts slaagt, wat betreft de vastgestelde bedragen huurderiving en huurkosten. Door deze gedeeltelijke vernietiging van de vaststelling van de experts moet opnieuw worden beoordeeld welke vergoeding Consument toekomt voor de huurderiving en huurkosten. Consument vordert in dat verband een aanvullende vergoeding tot in totaal een periode van negen maanden vervangend verblijf en huurderiving. Gevolmachtigde heeft deze gestelde periode niet bestreden, maar gesteld dat hij niet in de beoordeling daarvan treedt, die volgens hem enkel is voorbehouden aan de experts.
- 4.10 De Commissie is anders dan Gevolmachtigde van oordeel dat de vaststelling van de omvang van de aanspraak op vergoeding van huurderiving en huurkosten volgens de Verzekeringsvoorwaarden niet is voorbehouden aan experts. Artikel 8.3 van de Verzekeringsvoorwaarden, over de inschakeling van experts, vermeldt namelijk dat experts het schadebedrag vaststellen. In het geval van de huurderiving en huurkosten gaat het echter om bijkomende *kosten* die in verband met een schade worden gemaakt. De Verzekeringsvoorwaarden plaatsen deze kosten namelijk apart van de schade zoals bedoeld in artikel 8.3 (*ARTIKEL 25.5 WELKE KOSTEN VERGOEDEN WIJ NOG MEER?* en *ARTIKEL 26.5 WELKE KOSTEN VERGOEDEN WIJ DAARNAAST?*). Dit betekent dat dergelijke kosten in beginsel niet aan de experts maar aan de Gevolmachtigde of de Verzekeraar zelf ter beoordeling voorliggen. De Commissie kan op die voet zelfstandig vaststellen of de kosten op grond van de Verzekering voor vergoeding in aanmerking komen.

- 4.11 Consument vordert naast wat al voor de huurderiving en huurkosten is vergoed nog aanvullend een vergoeding voor drie maanden. Ter onderbouwing daarvan verwijst zij naar de reële periode dat zij door schadeherstel en taxatie niet in haar woning kon verblijven. Gevolmachtigde heeft niet betwist dat Consument niet eerder in haar woning kon terugkeren en ook in de door hem aangehaalde expertiserapporten is hiervan geen betwisting te lezen. De Commissie zal Consument daarom een aanvullende vergoeding voor drie maanden huurkosten en huurderiving toekennen. Voor de berekening daarvan kan het navolgende worden aangehouden.
- 4.12 Het door Consument gestelde maandelijkse huurbedrag van € 850,- is door Gevolmachtigde niet bestreden en door de experts zowel voor de huurderiving als de huurkosten als uitgangspunt gehanteerd. De Commissie bepaalt in dat verband dat Consument nog aanspraak heeft op een vergoeding van drie maanden huurderiving à € 850,- (€2.550,-) en drie maanden huurkosten à € 850,- (€2.550,-). In totaal dient Gevolmachtigde dus nog een bedrag van € 5.100,- aan Consument te betalen.

Conclusie

- 4.13 De conclusie is dat de klacht van Consument gedeeltelijk is gegrond. De Commissie zal de vordering daarom toewijzen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 5.100,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.