

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-763
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 augustus 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Schouten Zekerheid Holding B.V., gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen Gevolmachtigde van de achterliggende verzekeraar
Datum uitspraak : 2 oktober 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Op enig moment is er schade ontstaan aan één van de twee identieke tuinvazen met buxusdecoratie van Consument door een derde partij. Consument meent dat Gevolmachtigde niet enkel de beschadigde tuinvaas dient te vergoeden, maar ook de onbeschadigde vaas. De reden hiervoor is dat de vazen een set in een esthetische eenheid vormen. Vervanging van één van de vazen volgens Consument zal leiden tot kleurverschil. Bij het bepalen van de omvang van de te vergoeden schade dient een vergelijking te worden gemaakt van de toestand zoals deze in werkelijkheid is met de toestand (zoals die zou zijn geweest) indien de schadeveroorzakende gebeurtenis niet zou hebben plaatsgevonden. De stelling van Gevolmachtigde, dat de nieuwe tuinvaas zal verkleuren waarna het kleurverschil wordt opgeheven, is naar het oordeel van de Commissie niet voldoende onderbouwd. Daarnaast is niet gebleken dat Consument op basis van de geldende voorwaarden uitsluitend aanspraak kan maken op vergoeding van het herstel van het direct beschadigd onderdeel. De Commissie is van oordeel dat voldoende is vast komen te staan dat vervanging van één van de twee vazen in dit geval niet voldoende is en zal leiden tot het verbreken van de esthetische eenheid waarin de beide vazen deel van uit maken. De vordering van Consument wordt toegewezen.

I. Procesverloop

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

- de namens Consument ingediende klachtbrief;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de namens Consument ingediende repliek;
- de dupliek van Gevolmachtigde;
- de namens Consument gestuurde aanvullende reactie van 15 maart 2019.

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

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

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 11 januari 2018 is door toedoen van (een chauffeur van een pompauto), [naam bedrijf] (hierna: de tegenpartij) schade ontstaan aan een van twee identieke tuinvazen met buxus-decoratie van Consument.
- 2.2 Consument heeft schade-expert [naam expertisebureau] ingeschakeld om de schade vast te stellen.
- 2.3 In het rapport van [naam expertisebureau] staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

Schadeoorzaak

Op 11 januari 2018 is door een aanrijding schade ontstaan aan een stenen tuinvaas met een kunststof buxus-decoratie die zich bevinden buiten de woning en nabij de entree. De schade ontstond toen de chauffeur van een pompauto tijdens het nemen van een bocht met het voertuig tegen de vaas reed. De vaas viel om en brak in stukken. Ook de decoratie raakte onherstelbaar beschadigd.

Schadeomvang

Door de aanrijding is schade ontstaan aan de tuinvaas en de kunststof buxus-decoratie. De vaas en de decoratie zijn onherstelbaar beschadigd en dienen te worden vervangen. De vaas en de decoratie maken deel uit van een set van twee vazen met decoraties. Om kleurverschillen te voorkomen, wenst verzekerde tevens de onbeschadigde tuinvaas en buxus-decoratie te claimen. Wij hebben deze kosten onder voorbehoud en te uwer beoordeling vermeld in de onderstaande schadevaststelling.

Ter onderbouwing van de claim overlegde verzekerde een offerte van [naam interieur bedrijf] die wij hebben beoordeeld en marktconform achten. De gehanteerde prijzen komen overeen met de bedragen die verzekerde destijds voor deze zaken heeft betaald.

Schadevaststelling

Wij hebben de schade als volgt vastgesteld:

| | | | |
|---|---|---|----------|
| - | Tuinvaas en buxus-decoratie (offerte) | € | 1.870,00 |
| - | Kosten vervanging onbeschadigde tuinvaas en buxus-decoratie (offerte) | € | 1.870,00 |
| | Totaal inclusief BTW | € | 3.740,00 |

(...)

De schade op basis van aansprakelijkheidsnormen is gelijk aan onze schadevaststelling. Na vervanging treedt namelijk geen verbetering op.”

2.4 Bij e-mail van 2 februari 2018 heeft de tegenpartij Consument het volgende bericht:

“(...)

Wij kunnen helaas niet akkoord gaan met de schadevaststelling uit uw expertiserapport.

Ten eerste hebben wij 1 vaas beschadigd en geen 2. Ten tweede is de vaas gebroken maar daarmee is de buxusdecoratie zover wij weten en gezien hebben op de foto's niet beschadigd geraakt.

Indien wij overgaan tot vergoeding van de vaas zal dat slechts 1 vaas zijn. Wij achten ons niet aansprakelijk voor mogelijke kleurverschillen.

Graag ontvangen wij een onderbouwing van de kosten van de vaas alsmede de buxusdecoratie. Dan kunnen wij zelf verifiëren of de opgegeven kosten reëel zijn. In onze beleving kan de buxusdecoratie overgezet worden in de nieuwe vaas.

U vaststelling dat wij ons mondeling akkoord verklaard hebben met de door u genoemde schadebedragen in uw rapport is niet juist. Wij hebben aangegeven de vervangingskosten van de gebroken vaas te zullen vergoeden en dat is iets anders dan u in uw rapport beweerd.”

2.5 Consument heeft bij Gevolmachtigde melding gemaakt van de schade.

2.6 Bij e-mail van 22 februari 2018 heeft Gevolmachtigde de gemachtigde van Consument het volgende bericht:

“Hierbij komen wij terug op bovengenoemde kwestie.

Blijkens bijgaande e-mail van de expert [naam expert] vertegenwoordigt de onbeschadigde vaas met decoratie een waarde/restwaarde van in totaal EUR 1.870,00.

Wij zullen de beschadigde vaas met decoratie vergoeden en EUR 1.870,00 overmaken op bankrekeningnummer [...].”

2.7 Bij e-mail van 16 maart 2018 heeft de gemachtigde van Consument Gevolmachtigde het volgende bericht:

“In onze mail van 14-02-2018 gericht aan uw relatie meldden wij reeds dat onze verzekerde aanspraak wenst te maken op vergoeding van de totale vordering ad Eur 3.740,00. U heeft tot nu toe 50 % van de claim overgemaakt.

Wij meldden eerder dat uw relatie weliswaar 1 vaas beschadigd, maar dat deze vaas maakt onderdeel uitmaakt van een set van 2. In de denkbeeldige situatie dat u alleen 1 vaas zou vergoeden, zou dit betekenen dat onze relatie niet zou worden teruggebracht in de situatie van vóór het ongeval. Immers, door het vervangen van 1 vaas, zou er kleurverschil ontstaan en zou onze verzekerde dus niet teruggebracht worden in de situatie van vóór het ongeval, hetgeen onze relatie in het kader van het schadevergoedingsrecht dus wel recht op heeft.

Uw aanvullende betaling Eur 1.870,000 namens onze relatie zien wij derhalve graag tegemoet op onze IBAN o.v.v. ons schadenummer”

2.8 Bij e-mail van 22 februari 2018 heeft Gevolmachtigde de gemachtigde van Consument het volgende bericht:

“Uw bericht hebben wij In goede orde van u mogen ontvangen.

U geeft aan dat uw verzekerde aanspraak wenst te maken op ad. EUR. 3.740,00. Mijn collega mevrouw [naam collega] heeft 50% van uw vordering gedaan en middels haar e-mail van d.d. 22-02-2018 heeft zij ook toegelicht waarom.

Er is door onze relatie schade veroorzaakt aan 1 vaas, deze hebben wij dan ook vergoed. U geeft aan dat door het vergoeden van 1 vaas uw relatie niet zou worden teruggebracht naar de situatie voor het ongeval.

Deze mening delen wij niet. Onze verzekerde heeft schade toegebracht aan 1 vaas en niet aan beide vazen, derhalve hebben wij de geleden schade vergoed. Dat er kleurverschil zou zijn, maken wij uit uw stukken niet op.

Derhalve handhaven wij het door ons ingenomen standpunt en hebben wij naar onze mening uw relatie schadeloos gesteld.”

2.9 Consument heeft bij Gevolmachtigde een klacht ingediend.

2.10 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Gevolmachtigde overgaat tot vergoeding van de onbeschadigde tweede vaas van € 1.870,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Gevolmachtigde vergoedt ten onrechte slechts één vaas. Bij vervanging van een vaas ontstaat een kleurverschil. Consument wenst teruggebracht te worden in de situatie van voor het schadeval, hetgeen inhoudt dat twee vazen vergoed worden. In het schadevergoedingsrecht geldt als uitgangspunt dat de benadeelde zoveel mogelijk in de toestand dient te worden gebracht waarin hij zou verkeren wanneer de schadeveroorzakende gebeurtenis niet had plaatsgevonden. Nu Gevolmachtigde slechts één vaas vergoedt, handelt zij in strijd met de beginselen van het schadevergoedingsrecht.

De stelling van Gevolmachtigde dat geen sprake is van een functionele eenheid en dat de nieuwe tuinvaas na verloop van tijd ook zal verkleuren gaat niet op. Uit de door Consument overgelegde foto's blijkt duidelijk het kleurverschil tussen de vazen. De nieuwe vazen zullen inderdaad verkleuren, maar wel op dezelfde manier. Het ligt op de weg van Gevolmachtigde om haar opmerkingen en stellingen te onderbouwen met bewijs.

Verweer van Gevolmachtigde

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

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Gevolmachtigde gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat dit het geval is en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 Vaststaat dat de tegenpartij schade heeft veroorzaakt aan één van de twee tuinvazen van Consument. Consument stelt zich op het standpunt dat Gevolmachtigde gehouden is beide tuinvazen te vergoeden, zodat hij in de toestand wordt gebracht waarin hij vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis verkeerde. Het uitgangspunt waar Consument zijn stelling op baseert, brengt met zich dat de omvang van de te vergoeden schade wordt bepaald door een vergelijking te maken van de toestand zoals deze in werkelijkheid is met de toestand (zoals die zou zijn geweest) indien de schadeveroorzakende gebeurtenis niet zou hebben plaatsgevonden (artikel 6:109 lid I van het Burgerlijk Wetboek). Zie ook Hoge Raad 11 januari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BX9830 (overweging 3.5).
- 4.3 Gevolmachtigde heeft de (rest)waarde van de beschadigde tuinvaas uitgekeerd om Consument terug te brengen in de vermogenssituatie waarin hij verkeerde vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis.

Consument stelt daarmee echter niet geheel teruggebracht te zijn in de toestand, zoals die zou zijn geweest, indien de schadeveroorzakende gebeurtenis niet zou hebben plaatsgevonden. De twee tuinvazen vormen namelijk als set een *esthetische eenheid*. Consument heeft gesteld dat vervanging van één vaas zal leiden tot een kleurverschil, omdat de oude en de nieuwe vaas niet gelijktijdig zullen verkleuren.

4.4 Nu Gevolmachtigde zich heeft beroepen op de uitsluiting van de dekking voor de onbeschadigde tuinvaas, is het aan hem om aan te tonen dat vergoeding hiervan niet binnen de dekking valt. Gevolmachtigde heeft daartoe gesteld dat met de vervanging van de beschadigde tuinvaas Consument - voor wat betreft zijn vermogenssituatie - is teruggebracht in de situatie vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis. Het kleurverschil tussen de tuinvazen zal volgens Gevolmachtigde worden opgeheven wanneer de nieuwe vaas verkleurt.

4.5 De Commissie is van oordeel dat Gevolmachtigde onvoldoende gemotiveerd de stelling van Consument heeft betwist. De stelling dat de nieuwe tuinvaas zal verkleuren, waarmee het kleurverschil wordt opgeheven is niet door Gevolmachtigde nader onderbouwd. Daarnaast gaat Gevolmachtigde eraan voorbij dat de twee tuinvazen als set dienen en daarom niet los van elkaar gezien kunnen worden. Vast is komen te staan dat vervanging van één van de twee vazen zal leiden tot het verbreken van deze esthetische eenheid. Zie ook GC Kifid nr. 2011-145 en GC Kifid nr. 2011-290. Daarnaast is niet gesteld of gebleken dat Consument op basis van de geldende voorwaarden uitsluitend aanspraak kan maken op vergoeding van het herstel van het direct beschadigd onderdeel.

4.6 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen wordt de vordering van Consument toegewezen.

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 € 1.870,-.

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.