

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0869 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 17 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 8 oktober 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

### **Samenvatting**

Opstalverzekering. De consument vordert naar aanleiding van waterschade aan de parketvloer in de woonkeuken dat de verzekeraar de herstellkosten van de gehele vloer vergoedt. De verzekeraar is bereid alleen de vloer te vervangen in de ruimte waarin de schade is ontstaan. De consument vreest dat na herstel van de vloer kleurverschil ontstaat. In de verzekeringsvoorwaarden is kleurverschil na herstel echter uitgesloten van dekking. De verzekeraar heeft de schadeclaim conform de verzekeringsvoorwaarden behandeld. De vordering wordt afgewezen.

### **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) het aanvullende bericht van de consument van 14 september 2021.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een woonhuisverzekering, waarop onder andere de verzekeringsvoorwaarden WOO-RV-50-191, verder te noemen de voorwaarden, van toepassing zijn. De voor dit geschil relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 De consument heeft op 14 maart 2021 bij de verzekeraar een schade op zijn woonhuisverzekering gemeld. Door een lekkende leiding van een radiator is schade aan de parketvloer in de woonkeuken ontstaan. De herstelkosten van de parketvloer, bestaande uit het herstel van het beschadigde deel en het opnieuw schuren en lakken van de gehele vloer van de verdieping, bedragen volgens de door de consument opgevraagde offerte € 2.135,11.
- 2.3 De verzekeraar heeft de consument meegedeeld dat op grond van artikel 25 van de voorwaarden alleen de herstelkosten van de parketvloer in de woonkeuken worden vergoed. Omdat een medewerker van de verzekeraar eerder een toezegging heeft gedaan, is de verzekeraar bereid onverplicht ook het schuren en behandelen van de onbeschadigde vloer in de hal te betalen. De verzekeraar is bereid in totaal een bedrag van € 1.136,11 te betalen. De consument heeft hiertegen bij de verzekeraar bezwaar gemaakt. Daarbij heeft de consument de verzekeraar verzocht een expert in te schakelen om de schade te beoordelen. Hij vreest namelijk dat na een gedeeltelijk herstel van de vloer kleurverschil zal ontstaan. De verzekeraar heeft de consument hierop onder verwijzing naar artikel 16 van de voorwaarden meegedeeld dat kleurverschil dat na het herstel zichtbaar is, niet onder de dekking valt. Bij brief van 23 april 2021 heeft de verzekeraar het afwijzende standpunt gehandhaafd en het verzoek van de consument om een expert in te schakelen afgewezen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument vindt dat de verzekeraar zijn verzoek om een deskundige in te schakelen ten onrechte heeft afgewezen. De consument vordert dat de verzekeraar alsnog een expert inschakelt om de vloer te bekijken. Daarnaast vordert de consument dat de verzekeraar een volledig herstel van de vloer – en dus niet slechts partieel - vergoedt.
- 2.5 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vorderingen het volgende aangevoerd. Een medewerkster van de verzekeraar die kennelijk geen verstand heeft van het herstellen van een houten vloer, heeft geoordeeld dat partieel herstel mogelijk is, zonder dat dit afbreuk doet aan de rest van de vloer. De parketteur die de vloer heeft gelegd, heeft de consument meegedeeld dat hij niet tot partieel herstel wil overgaan omdat hij niet kan instaan voor de kwaliteit. Zonder een op dit punt deskundige in te schakelen, kan de verzekeraar niet tot een objectief oordeel komen. De verzekeraar gaat verder voorbij aan het feit dat de vloer in alle ruimtes één geheel vormt. Behalve in het toilet zijn er geen drempels en geen deuren in de ruimtes waar de vloer ligt. De vloer moet dan ook worden gezien als één geheel en als een functionele eenheid.

#### *Het verweer*

- 2.6 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### 3. De beoordeling

#### *Inleiding*

3.1 De vraag die partijen verdeeld houdt, is of de herstellkosten van de gehele vloer voor vergoeding in aanmerking komen.

#### *Welke schade vergoedt de verzekeraar op basis van de voorwaarden?*

3.2 Voor de beantwoording van de voornoemde vraag zijn de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden van belang. Die zijn partijen namelijk overeengekomen en daarin staat waartegen de verzekering dekking biedt. Dat schade als gevolg van water in dit geval onder de dekking valt, staat niet ter discussie. Het gaat erom welke (herstel)kosten de verzekeraar vergoedt. In artikel 25 van de voorwaarden is bepaald dat de verzekeraar, in geval van schade aan de vloer, alleen de herstellkosten voor de beschadigde vloer *in die ruimte* vergoedt. Vast staat dat door een lekkende radiator in de woonkeuken schade aan het deel van de parketvloer in die ruimte is ontstaan. De vloer in de andere ruimtes is niet door water beschadigd geraakt. De verzekeraar wenst alleen de herstellkosten van de vloer in de woonkeuken en, vanwege een eerdere toezegging, de hal te vergoeden. Op grond van artikel 25 van de voorwaarden kan de consument geen aanspraak maken op de herstellkosten van de vloer in de andere ruimtes waar geen schade is ontstaan.

#### *Mogelijk kleurverschil*

3.3 De consument stelt dat hij recht heeft op een vergoeding van de herstellkosten van de gehele vloer, omdat partieel herstel van de vloer mogelijk tot kleurverschil en daarmee waardevermindering zal leiden. De door de consument ingeschakelde parketteur heeft partieel herstel in ieder geval afgeraden. De commissie overweegt op dit punt dat herstel van de vloer – voor zover bekend – nog niet heeft plaatsgevonden, zodat niet vast staat dat partieel herstel daadwerkelijk tot het door de consument gestelde gevolg zal leiden. De vordering op dit punt is naar het oordeel van de commissie dan ook prematuur.

3.4 Voor zover de commissie de lezing van de consument zou volgen dat na herstel van de vloer sprake is van kleurverschil en de vloer in de verschillende ruimtes één geheel vormen, overweegt de commissie als volgt. Als een onderdeel van een zaak wordt beschadigd, kan het herstel of de vervanging van dit onderdeel leiden tot het verbreken van de esthetische eenheid met een of meerdere onderdelen van die zaak. De vraag is of de verzekerde onder een schadeverzekering in een dergelijk geval aanspraak kan maken op vergoeding van de kosten van de aanpassing of vervanging van dat andere onderdeel teneinde de esthetische eenheid te herstellen. Ook het antwoord op deze vraag zal in eerste instantie in de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden moeten worden gevonden.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Zie Kifid GC 2011-145 overweging 5.1, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

- 3.5 In artikel 16 van de voorwaarden staat dat de verzekering geen dekking biedt als na het herstellen van schade een reparatie zichtbaar blijft. Als voorbeeld wordt in het artikel kleurverschil genoemd. Dit brengt in samenhang met artikel 25 van de voorwaarden mee dat uitsluitend aanspraak kan bestaan op vergoeding van het herstel van het direct beschadigde onderdeel.

#### *Inschakelen van een deskundige*

- 3.6 In artikel 14 van de voorwaarden is bepaald dat kosten van experts zijn verzekerd voor zover het gaat om het vaststellen van de hoogte van de schade. De verzekeraar heeft het verzoek van de consument om een expert in te schakelen afgewezen, omdat in het onderhavige geval geen sprake is van een meningsverschil over de hoogte van de schade. De verzekeraar betwist namelijk niet de hoogte van de herstelkosten zoals genoemd in de offerte. De consument wenst dat de verzekeraar een deskundige inschakelt, omdat hij van mening is dat partieel herstel van de vloer niet acceptabel is. De commissie begrijpt dat de consument zijn standpunt wenst te onderbouwen door het oordeel van een onafhankelijke deskundige. Nu het echter niet om het vaststellen van de hoogte van de schade gaat, kan de consument voor de te maken expertisecosten geen aanspraak op de verzekering maken.

#### *Slotsom*

- 3.7 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de vorderingen van de consument zullen worden afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). 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.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden WOO-RV-50-191**

### **“14 Welke kosten zijn naast de schade verzekerd?**

(...)

#### **Kosten van experts**

- Alleen voor het vaststellen van de hoogte van de schade.
- (...)

### **16 Wanneer is schade en het gevolg van de schade niet verzekerd?**

(...)

#### **Na het herstellen van schade blijft een reparatie zichtbaar.**

- Bijvoorbeeld door kleurverschil.  
(...)

### **25 Wat betalen wij als wij vinden dat verzekerde de woning kan herstellen?**

#### **We betalen de kosten om te herstellen.**

- (...)
- Is er schade aan muur, vloer of plafond?
  - Dan alleen de herstelkosten voor de beschadigde muur, vloer of plafond in die ruimte.