

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0263
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 juni 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Anac, All-Finance Nederland Advies-Combinatie B.V., gevestigd te Eindhoven,
verder te noemen de gevolmachtigde, als gevolmachtigd agent van ASR
Schadeverzekering N.V., verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 30 maart 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Gemist woongenot. Kosten contra-expertise. De consument heeft waterschade geleden door een lekkage in de badkamer. Hij heeft grote moeite met de wijze waarop de schade door de gevolmachtigde en de door de gevolmachtigde ingeschakelde expert is afgewikkeld. In aanvulling op de getaxeerde schade maakt de consument aanspraak op een vergoeding voor gemist woongenot, onbetaalde kosten van de contra-expert, opgenomen snipperdagen en tijd besteed aan correspondentie. De commissie wijst de vorderingen af. De verzekeringen van de consument bij de gevolmachtigde voorzien niet in dekking voor gemist woongenot. De onbetaalde kosten van de contra-expert zien op werkzaamheden ter vaststelling van schade die niet onder de verzekeringen bij de gevolmachtigde zijn gedekt. En de consument heeft niet onderbouwd dat hij door het opnemen van snipperdagen of door correspondentie over de kwestie inkomsten is misgelopen.

I. De procedure

- I.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 van augustus 2021; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 februari 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.
- I.3 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een Woonhuis Garant Plus-verzekering en een Inboedel Garant Plus-verzekering bij de gevolmachtigde, verder respectievelijk te noemen 'de woonhuisverzekering' en 'de inboedelverzekering'. Op de woonhuisverzekering zijn van toepassing de voorwaarden Woonhuis Garant Plus-Verzekering (217). Op de inboedelverzekering zijn van toepassing de voorwaarden Inboedel Garant Plus-Verzekering (280).
- 2.2 Op het polisblad van de woonhuisverzekering staat een verzekerd bedrag van € 37.403,- en een premie van € 3,78 per maand. Achter "Bestemming" staat op het polisblad van de woonhuisverzekering de volgende omschrijving: "Huurdersbelang". Onder het kopje '9998 Vrije clausule' staat het volgende vermeld: "Clausuletekst. Het verzekerd bedrag betreft het huurdersbelang." De consument is appartementseigenaar. Het gebouw is elders verzekerd door de Vereniging van Eigenaren. De verzekering bij de gevolmachtigde betreft het eigenaarsbelang van de consument.
- 2.3 Begin maart 2020 is door een lekkage in de badkamer waterschade ontstaan aan de woning en de inboedel van de consument. De consument heeft deze schade op 5 maart 2020 per mail aan zijn assurantietussenpersoon gemeld. Op 21 april 2020 ontving de consument van de gevolmachtigde een bevestiging van de schademelding. Een dag later heeft de gevolmachtigde CED Property (verder ook te noemen: 'de expert') ingeschakeld om de schade te begroten. De consument heeft op 13 mei 2020 aan Von Reth Contra-Expertise (verder ook te noemen: 'de contra-expert') opdracht gegeven voor een contra-expertise.
- 2.4 Op 18 en/of 20 mei 2020 hebben de consument, de contra-expert en de expert een "Akte van benoeming van experts" getekend. In deze akte wordt overeengekomen dat de hoogte van de schade bindend zal worden vastgesteld door de contra-expert en de expert of – bij gebrek aan overeenstemming tussen hen – door een derde expert. De consument heeft op 20 mei 2020 ook een "Akte van cessie" getekend. In deze akte draagt de consument zijn vordering op de gevolmachtigde van de kosten van contra-expertise over aan de contra-expert.
- 2.5 In een "Akte van taxatie" van 21 januari 2021 hebben de contra-expert en de expert de schade van de consument begroot op € 13.204,92.

Van de totale kosten van de contra-expert (€ 2.147,75) heeft de gevolmachtigde een bedrag van € 1.258,40 niet betaald, kort gezegd omdat een deel van de gedeclareerde werkzaamheden van de contra-expert hebben bestaan uit het vaststellen van de schade aan het gebouw waarin de woning van de consument is gesitueerd en de verzekering van het gebouw, gesloten door de Vereniging van Eigenaren, bij een andere verzekeraar loopt.

De klacht en vordering

2.6 De consument heeft grote moeite met de wijze waarop de schade door de gevolmachtigde en de expert is afgewikkeld. Het duurde lang voordat er door de gevolmachtigde actie werd ondernomen. De consument heeft zelf voor lekdetectie en herstel van de lekkage gezorgd. Tijdens het eerste bezoek van de expert is geadviseerd de vloerbedekking te laten drogen met zelf te huren ventilatoren. Pas na aandringen van de consument is hiervoor een professioneel bedrijf ingehuurd. Dit bedrijf is meer dan een half jaar bezig is geweest om alles te drogen en te herstellen. De consument heeft wekenlang in een bouwput moeten wonen met 24 uur per dag het lawaai van droogapparatuur. Pas na veel gesteggel en een klacht van de consument heeft de gevolmachtigde toestemming gegeven voor vervangende woonruimte. Bij de expert is meerdere keren gewisseld van behandelaar met verdere vertraging tot gevolg. De akte van taxatie is de consument opgedrongen. Met het oog op alle voorgeschoten kosten was er voor hem geen mogelijkheid meer om nog langer door te vechten of te wachten op het oordeel van een derde expert. De expert heeft pas in november 2020 ontdekt dat de woonhuisverzekering alleen dekking biedt voor het huurdersbelang/eigenaarsbelang. Gelet daarop is het de consument niet duidelijk waarom de kosten van de contra-expert niet volledig worden betaald.

2.7 De consument vordert een aanvullende vergoeding van € 9.748,30. Het gaat hier om € 4.050,- aan gemist woongenot, € 1.258,40 aan onbetaalde kosten van de contra-expert, € 2.756,- voor opgenomen snipperdagen en € 1.684,- voor eigen tijd besteed aan correspondentie.

Het verweer

2.8 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de consument geen recht heeft op vergoeding van de door hem gevorderde schade en zal dit hierna toelichten.

Gemist woongenot

- 3.2 De consument vordert een vergoeding van € 4.050,- voor gemist woongenot.
- 3.3 Volgens de gevolmachtigde bieden de inboedelverzekering en de woonhuisverzekering geen dekking voor gemist woongenot. De commissie is het daarmee eens. Een dergelijke dekking komt niet voor in de verzekeringsvoorwaarden van beide verzekeringen. Alleen al om die reden kan deze vordering van de consument niet worden toegewezen.
- 3.4 Met het oog op het door de consument ervaren woonongemak hecht de commissie eraan nog het volgende op te merken. In artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden van de woonhuisverzekering en in artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden van de inboedelverzekering staat een regeling voor de vergoeding van kosten van tijdelijke huisvesting in het geval dat een woning onbewoonbaar is geworden. De gevolmachtigde meent dat de woning van de consument niet onbewoonbaar is geweest door de waterschade. Naar aanleiding van een eerdere klacht van de consument heeft de gevolmachtigde wel ingestemd met vier weken tijdelijke huisvesting elders tijdens de herstelwerkzaamheden. In de akte van taxatie zijn de kosten hiervan begroot op € 3.006,40. Tijdens de procedure heeft de gevolmachtigde laten weten dat het besluit om tijdelijke huisvesting aan te bieden op een eerder moment had kunnen worden genomen. De gevolmachtigde heeft hiervoor excuses aangeboden aan de consument. Daarbij heeft de gevolmachtigde de consument uit coulance een vergoeding van € 1.000,- aangeboden. De commissie gaat ervan uit dat dit aanbod nog steeds geldt.

De onbetaalde factuur van de contra-expert

- 3.5 De consument vordert ook betaling van € 1.258,40 aan werkzaamheden van de contra-expert die niet door de gevolmachtigde zijn vergoed.
- 3.6 De commissie wijst ook deze vordering af. Zij legt hierna uit waarom.
- 3.7 In artikel 7:959 lid I BW, waarvan artikel II van de voorwaarden bij de woonhuisverzekering en artikel 12 van de voorwaarden bij inboedelverzekering een uitwerking zijn, is bepaald dat de redelijke kosten tot het vaststellen van de schade gemaakt ten laste van de verzekeraar (hier te lezen, voor het onderhavige geval: de gevolmachtigde) komen. Met 'de schade' is bedoeld: de schade waarvoor dekking onder de verzekering bestaat. Gaat een contra-expert verder en stelt die ook de hoogte van de schade vast voor zover die *niet* onder de dekking van de verzekering valt, dan komen de in zoverre door de contra-expert gemaakte kosten niet voor rekening van de verzekeraar. Hiervan is in het onderhavige geval sprake geweest.

- 3.8 De contra-expert heeft inzichtelijk gemaakt dat het openstaande bedrag van € 1.258,40 kosten zijn voor werkzaamheden ter vaststelling van de – niet bij de gevolmachtigde verzekerde – schade aan het gebouw. Deze schade is niet gedekt onder de inboedelverzekering en/of de woonhuisverzekering van de consument bij de gevolmachtigde, maar onder de een door de Vereniging van Eigenaren afgesloten opstalverzekering bij een derde partij.
- 3.9 De commissie begrijpt uit de stellingen van de consument dat hij van mening is dat de expert eerder had moeten ontdekken dat alleen het huurdersbelang is verzekerd onder de woonhuisverzekering en dat hij de contra-expert hierop had moeten wijzen. De commissie volgt de consument hierin niet. De expert had geen verplichting om de contra-expert te wijzen op de grenzen van de dekking van de woonhuisverzekering.
- 3.10 Duidelijk is dat de gevolmachtigde geen belang had bij de werkzaamheden van de contra-expert ter vaststelling van schade waarvoor geen dekking bestaat onder een verzekering bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde is daarom niet gehouden tot betaling van de onbetaalde kosten van de contra-expert van € 1.258,40.
- 3.11 Voor de volledigheid merkt de commissie nog op dat de voorliggende procedure speelt tussen de consument en de gevolmachtigde. De vraag of de consument ten opzichte van de contra-expert gehouden is tot volledige vergoeding van zijn kosten kan de commissie in het kader van deze procedure niet beantwoorden.

Snipperdagen en correspondentie

- 3.12 Tot slot vordert de consument € 2.756,- voor opgenomen snipperdagen en € 1.684,- voor eigen tijd besteed aan correspondentie.
- 3.13 Het is de vaste lijn in de uitspraken van de commissie dat een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.¹ Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. En die komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consument aantoont dat hij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd. Maar in dit geval is dat niet komen vast te staan. De consument heeft niet aangetoond dat hij door het opnemen van snipperdagen of besteding van tijd aan correspondentie met de gevolmachtigde betaalde werkzaamheden niet heeft kunnen verrichten en dus inkomsten is misgelopen.

¹ GC Kifid 2016-360, GC Kifid 2017-868, GC Kifid 2018-118, GC 2020-1033 en GC 2021-0671, te vinden op www.kifid.nl.

3.14 Ook deze vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af. De commissie wijst volledigheidshalve nog wel op hetgeen zij in nummer 3.4 heeft overwogen. De gevolmachtigde heeft de consument uit coulance een vergoeding van € 1.000,- aangeboden. De commissie gaat ervan uit dat dit aanbod nog steeds geldt.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.