

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0992**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.L.M. Luiten, mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris.

Klacht ontvangen op	9 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Turien & Co. Assuradeuren B.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	25 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

### **Samenvatting**

Woonverzekering. Door een storm is er onder andere schade ontstaan aan de tuin van de consument. De gevolmachtigde heeft vergoeding van de schade aan de tuinaanleg afgewezen. De consument is van mening dat hij op grond van het verloop van de schaderegeling ervan uit mocht gaan dat de schade aan de tuinaanleg zou zijn gedekt. De commissie is van oordeel dat de e-mail van de tussenpersoon, namens de gevolmachtigde, van 12 juli 2021 een dusdanige concrete dekkingstoezegging inhoudt dat de consument er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat er dekking voor tuinaanleg is tot maximaal 25% van het verzekerd bedrag als de schade is veroorzaakt door o.a. omgevallen bomen en/of afgebroken takken en de gevolmachtigde deze schade aan de consument dient te vergoeden. De vordering tot vergoeding van de volledige factuur van de door de consument ingeschakelde expert wordt afgewezen. De consument heeft, tegenover de betwisting van de gevolmachtigde, niet voldoende aangetoond dat er sprake is van redelijke kosten.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de gevolmachtigde en 5) de aanvullende reactie van de consument.
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een woonhuisverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij de gevolmachtigde. De risicodrager is Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V.
- 2.2 Op 18 juni 2021 is er door een storm schade ontstaan aan onder andere de tuin van de consument. De consument heeft een beroep op de verzekering gedaan.
- 2.3 Ten tijde van de schadedatum waren de Bijzondere Voorwaarden Woningverzekering Premium model 01.20 van toepassing (hierna: de voorwaarden). De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
- 2.4 Op 12 juli 2021 heeft de tussenpersoon, namens de gevolmachtigde, aan de consument bericht:

*“(...)Bijgaand bericht ontvingen wij van uw verzekeraar.*

*Dank voor uw bericht van 23 juni jl. Wilt u verzekerde vragen bijgevoegd schadeformulier zo volledig mogelijk in te vullen?*

*Conform paragraaf 3.7 van de polisvoorwaarden is er dekking voor tuinaanleg tot maximaal 25% van het verzekerd bedrag als de schade is veroorzaakt door o.a. omgevallen bomen en/of afgebroken takken. Daarnaast kan er, omdat er (voor zover ik kan nagaan) geen schade is aan het woonhuis zelf, tot maximaal € 5000,00 vergoed worden aan opruimingskosten.*

*Wilt u daarom een offerte van herstel een opruimingskosten opvragen bij client?(...)”*

- 2.5 Op 13 juli 2021 heeft de gevolmachtigde de tussenpersoon per e-mail het volgende bericht:

*“(...)Inschakeling expert*

*Een expert van expertisebureau DEKRA (...) stelt vrijblijvend de schade vast. Dit is een onafhankelijke expertisedienst. Een medewerker van dit bureau neemt binnen 2 werkdagen contact met verzekerde op. Ik maak u erop attent dat het inschakelen van een expert niet betekent dat de polis dekking biedt. Na ontvangst van het expertiserapport beoordeel ik de dekking en informeer ik u.*

*Na ontvangst van het expertiserapport neem ik deze binnen 5 werkdagen in behandeling.*

***Bent u het niet eens met de schade die de expert heeft vastgesteld?***

*Dan mag u een contra expert inschakelen. In de polisvoorwaarden kunt u meer lezen over de werkwijze en de kosten van de contra expert.(...)”*

2.6 Conform een akte van taxatie tussen de expert en de contra-expert is de totale schade vastgesteld op een bedrag van € 64.253,40.

2.7 Op 7 februari 2022 bericht de tussenpersoon namens de gevolmachtigde per e-mail:

**“(…) De schade wordt niet vergoed**

*Er bestaat geen dekking voor herstelkosten van de tuinaanleg. U kunt dit terug lezen in de polisvoorwaarden Bijzondere voorwaarden woningverzekering Premium model 01.20 op blz. 3 paragraaf 2.10:*

*“Tot een maximum van 25% van het verzekerd bedrag voor elk onderdeel afzonderlijk; 2.10 de voor rekening van verzekerde komende kosten voor herstel van tuinaanleg behalve in geval van schade door diefstal, storm, neerslag en vandalisme.”*

*Op grond hiervan kunnen we geen schadevergoeding in het vooruitzicht stellen voor de kosten herstel van tuinaanleg.*

*Dit standpunt is getoetst bij een collega.*

*Ik begrijp dat dit een teleurstellende mededeling voor verzekerde is. Ik hoop het met bovenstaande uitleg te verduidelijken.*

### **De kosten van Schadecoach wordt niet volledig vergoed**

*Conform paragraaf 2.3.2 van de Bijzondere voorwaarden woningverzekering Premium worden de kosten van een door verzekeringnemer ingeschakelde deskundige vergoed tot de kosten van de deskundige van Turien & Co. De door DEKRA in rekening gebrachte kosten bedragen € 4.587,93 inclusief btw.*

*Als de kosten van de deskundige die optreedt namens verzekeringnemer meer bedragen dan de kosten van de deskundige van Turien & Co., zal conform paragraaf 2.3.3 het meerdere worden getoetst aan de redelijkheid. Alleen de redelijke kosten komen voor vergoeding in aanmerking.*

*Een inschatting maken van de redelijke kosten van een door verzekeringnemer ingeschakelde deskundige verschilt per situatie. Wij beschouwen de kosten van de deskundige die optreedt namens verzekeringnemer in ieder geval als redelijk als deze niet hoger zijn dan 125% van de kosten van de deskundige van Turien & Co.*

*In dit geval kunnen wij dan ook € 5.734,91 voor de door verzekeringnemer gemaakte kosten vergoeden.*

### **Bent u het niet eens met dit standpunt?**

*Uw gemotiveerde reactie zie ik graag 14 dagen tegemoet.*

Na ontvangst hiervan, zal dit schadegeval opnieuw worden beoordeeld en ontvangt u van ons binnen 10 werkdagen een reactie. Bent u het niet eens met dit nieuwe standpunt, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Lees hier meer over onze klachtenprocedure.

### **Betaling schade**

Er staat een betaling klaar van € 11.293,50, zijnde vergoeding van 50% van de herstelkosten opstal en het volledige bedrag opruimingskosten van de tuinaanleg.

Het resterende bedrag voor herstel van de opstalschade, tot aan het bedrag vastgesteld door de expert, kan worden vergoed na ontvangst van een definitieve herstelnota.(...)"

- 2.8 Op 4 maart 2022 heeft de gevolmachtigde per e-mail onder andere aan de consument bericht:

### **"Toelichting op de dekking**

In ons schrijven van 28 juni hebben we ook aangegeven dat er conform artikel 3.7.1. dekking is voor schade aan de tuinaanleg door het (om)vallen van bomen of afgebroken takken en daarnaast – bij afwezigheid van schade aan het woonhuis - dekking is voor maximaal € 5.000,- aan opruimingskosten.

Helaas klopte deze informatie niet. Bedoeld artikel 3.7.1. is onderdeel van de polisvoorwaarden Premium woningverzekering model PRM01-2021. Deze zijn vanaf 15 augustus 2021 van kracht geworden. Op deze voorwaarden (model PRM01-2021) is bovendien ook geen dekking voor stormschade. In artikel 3.7.3 wordt de dekking voor schade door onder andere storm en neerslag uitgesloten.

### **Aanbod tegemoetkoming in de schade**

Ik betreur dat de indruk is gewekt dat er wel dekking zou zijn geweest. Allereerst door het refereren van de verkeerde voorwaarden en ten tweede door de uitsluiting voor schade door storm en neerslag niet te vermelden. Met de verstrekte informatie is ten onrechte de indruk gewekt dat schade door (om)vallende bomen en afgebroken takken gedekt zouden zijn. Terwijl, nu deze bomen en takken gevallen zijn als gevolg van onder andere storm, de gehele schade niet gedekt was. Daarnaast zijn de aangehaalde voorwaarden wel vanaf 15 augustus van kracht geworden. De frustratie van verzekerde kan ik me daarom goed voorstellen. Ik bied daarom verzekerde op dit punt een tegemoetkoming in de geleden schade van € 25.000,-"

- 2.9 Partijen hebben enkele malen over en weer gecorrespondeerd, maar zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Dit heeft tot een klacht bij Kifid geleid.

### *De klacht en vordering*

- 2.10 De consument vindt het verwerpelijk dat de gevolmachtigde over de rug van de consument maar wat aanrommelt door de feiten te manipuleren en door zonder voorbehoud gedane dekkings- en betalingsbeloften niet na te komen.

De consument vordert een vergoeding van € 75.000,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 7 februari 2022. De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- 2.11 Op 12 juli 2021 heeft de gevolmachtigde schriftelijk, zonder enig voorbehoud, bevestigd dat de schade is gedekt. De consument werd verzocht om een offerte voor tuinherstel en voor opruimingskosten aan te leveren. Op 21 juli 2021 kwam in opdracht van de gevolmachtigde een expert langs. Deze expert bevestigde de consument mondeling dat voor deze schade de tuinaanleg was verzekerd tot een maximum van 20% van de verzekerde som (€ 1.300.000,-). De consument mocht ervan uitgaan dat de schade gedekt zou zijn. Uit jurisprudentie is bekend dat verzekeraars in beginsel niet kunnen terugkomen op een dekkingsstandpunt of later met nieuwe afwijzingsgronden mogen komen. Hetgeen de gevolmachtigde doet, is daarom onrechtmatig.
- 2.12 Offertes voor herstel regelen en de schade begroten is in de situatie van de consument een enorme klus geweest en daarvoor heeft de consument Schadecoach ingeschakeld als expert. Zowel de consument zelf als zijn expert hebben veel werk verricht.
- 2.13 Nadat de consument op verzoek van de gevolmachtigde deze grote klus had geklaard en nadat de expert van de consument alles had aangeleverd bij de expert van de verzekeraar en nadat er nota bene een akte van taxatie was ondertekend met goeddeels het bedrag dat de expert van de consument had begroot, kwam er ineens een bericht van de gevolmachtigde dat de schade toch niet gedekt was en er een fout was gemaakt. De consument had toen ook al enkele weken eerder de factuur van zijn eigen expert betaald.
- 2.14 Na protest van de consument, komt de gevolmachtigde met een aanbod van € 25.000,-. Zonder enig voorbehoud doet de gevolmachtigde dit aanbod. De consument verzoekt aan gevolmachtigde om dit bedrag alvast over te maken, nu dit aanbod door de gevolmachtigde niet als onverplichte betaling is aangemerkt en over dit bedrag sowieso al geen verschil van mening bestaat. Maar dan blijkt dat de gevolmachtigde opnieuw niet zijn belofte nakomt, er wordt niet betaald en de consument hoort niks meer van de gevolmachtigde. Een maand later ontvangt de consument een bericht van de gevolmachtigde waarin hij voor het eerst stelt dat het om een coulance betaling gaat en dat er niet is geschreven dat ze het bedrag van € 25.000,- zouden uitbetalen. Wederom is er achteraf sprake van bijdraaien en de toezeggingen ontkennen door de gevolmachtigde.
- 2.15 Tevens is de gevolmachtigde niet bereid om de gehele factuur ten aanzien van de werkzaamheden van de eigen expert van de consument te betalen. Ook daarbij wil de gevolmachtigde vooral de zaken zien vanuit zijn eigen belang. De kosten zijn gemaakt omdat de consument aan het verzoek van gevolmachtigde voldeed om de schade te begroten. Men zou dan verwachten dat de gevolmachtigde op zijn minst deze kosten zou vergoeden.

- 2.16 De gevolmachtigde suggereert dat de factuur van de expert van de consument niet redelijk of inzichtelijk is, maar deze factuur is nota bene per dag gespecificeerd. Het komt vrijwel nooit voor dat expertisefacturen van verzekeringsexperts een specificatie per dag bevatten. En in verhouding tot het schadebedrag van € 66.000,- is de factuur slechts 15% daarvan en dus zeker niet buitensporig. De factuur voldoet daarom geheel aan de redelijkheidstoets. De consument heeft met de expert van de verzekeraar – anders dan bij zijn bezoeken – totaal geen contact gehad. Dus logisch dat deze expert in vergelijking met de expert van de consument veel minder tijd aan het dossier heeft besteed en dat zijn kosten daarom veel lager waren. Met zijn eigen expert heeft de consument tijdens het in kaart brengen van de schade soms dagelijks en ook wel meerdere keren per dag contact gehad. Maar juist dat contact heeft ervoor gezorgd dat alle aspecten van de schade konden worden begroot, daartoe was de consument zelf niet in staat. Een wettige basis om slechts 125% van de factuur van de eigen expert te vergoeden is er sowieso niet, dus de gevolmachtigde handelt met zijn voorwaarden in strijd met de wet.
- 2.17 Hetzelfde geldt voor de situatie die de gevolmachtigde zelf creëerde toen ineens de fraude-onderzoeker van de gevolmachtigde zich meldde bij de expert van de consument. Hiermee hebben ze de expert van de consument gedwongen tot extra werkzaamheden en zij handelen onrechtmatig door hun expert de schade rechtstreeks met de consument te laten regelen. Als de expert van de consument daarvoor extra werkzaamheden heeft moeten verrichten vallen die kosten wel degelijk onder de kosten die met de vaststelling van de schade (artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek) te maken hebben, nu het een discussie is die direct met deze schade(afwikkeling) verband houdt. Als deze schade niet was opgetreden en niet door de expert van de consument had hoeven worden vastgesteld en aangetoond, waren die werkzaamheden niet aan de orde geweest. En anders vallen deze kosten onder artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek, nu die kosten vanwege het onrechtmatig handelen door de gevolmachtigde zijn gemaakt. Daarmee zijn die kosten dus evengoed redelijk en noodzakelijk.

#### *Het verweer*

- 2.18 De gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.19 Volgens artikel 2.10 van de voorwaarden is schade aan tuinaanleg als gevolg van onder andere storm en neerslag niet verzekerd. Abusievelijk werd op basis van de voorwaarden die na de schadedatum van kracht werden, informatie over de dekking verstrekt. Daarbij werd ook verzuimd om artikel 3.7.3 van de voorwaarden weer te geven, waarin de schade aan de tuinaanleg als gevolg van storm geheel wordt uitgesloten. De tussenpersoon liet bij de eerste melding op 21 juni 2021 al wel weten dat er geen dekking voor stormschade aan de tuinaanleg was. In de voorwaarden die golden ten tijde van de schadedatum is niets opgenomen over dekking voor vallende bomen en takken en is ook stormschade uitgesloten van dekking.

- 2.20 Op 12 juli 2021 werd de consument wel degelijk met voorbehoud, geïnformeerd over de dekking voor schade aan de tuinaanleg. In het bericht wordt de dekking voor schade aan de tuinaanleg beperkt tot de schade die wordt veroorzaakt door omgevallen bomen en gevallen takken. Het bericht is geen dekkingstoezegging, maar een aanhaling van een gedeelte van de voorwaarden. Daarmee wordt allerm minst erkend dat er dekking is vastgesteld. De expert heeft ook in deze kwestie geen toezeggingen gedaan wat betreft het standpunt en de afwikkeling van de maatschappij. Bovendien wees de gevolmachtigde in zijn e-mail van 13 juli 2021 er ook op dat het inschakelen van een expert niet betekent dat de polis dekking biedt.
- 2.21 De gevolmachtigde heeft een tegemoetkoming gedaan met het oog op de onvolledige informatieverstrekking op schrift vanuit zijn kant. Feitelijk was er noch op de toepasselijke voorwaarden, noch op de toekomstige voorwaarden recht op enige dekking van schade aan de tuinaanleg. De gevolmachtigde heeft gevraagd aan de door hem ingeschakelde expert om een splitsing te maken van de verschillende schadeonderdelen. Indien de commissie van mening is dat de gevolmachtigde op basis van de verkeerde, onvolledige toelichting wel gehouden is om de schade aan de tuinaanleg te vergoeden, dan zou deze volgens de gevolmachtigde kunnen bestaan uit vergoeding van de schade van de tuinaanleg als gevolg van omgevallen bomen en gevallen takken tot een bedrag van € 20.810,70.
- 2.22 Volgens artikel 2.3.3 van de voorwaarden komen de redelijke kosten voor contra-expertise voor vergoeding in aanmerking, waarbij 125% van de kosten van expert van de verzekeraar als redelijk wordt beschouwd. In tegenstelling tot wat de consument stelt, voldoen de voorwaarden wel aan de eisen. De kosten ter hoogte van € 9.977,66 die de consument declareert voor de werkzaamheden van zijn expert houden met meer verband dan alleen een contra-expertise. Daarom heeft de gevolmachtigde conform de voorwaarden de vergoeding beperkt tot 125% van de kosten van de eigen expert. Als is aangetoond dat sprake is van redelijke expertisekosten door de eigen expert van een verzekerde dan komen deze kosten voor vergoeding in aanmerking, ook boven 125% van de eigen expertisekosten. De consument geeft zelf aan dat zijn eigen ingeschakelde expert hem heeft ontzorgd bij het indienen van de claim. Deze handelingen zijn niet de redelijke kosten, zoals deze bedoeld worden in de dubbele redelijkheidstoets als bedoeld in artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek. Ook geeft hij aan dat de expert extra werk heeft moeten doen door het indienen van een klacht. Dit zijn evenmin kosten die gezien kunnen worden als expertisekosten c.q. kosten die zien op vaststelling van de schade.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 Ter beoordeling ligt voor of de consument recht heeft op vergoeding van de schade aan de tuinaanleg en of de kosten van de door de consument ingeschakelde contra-expert volledig dienen te worden vergoed.



### *Vergoeding van de schade aan de tuinaanleg*

- 3.2 De consument is van mening – kort gezegd – dat hij op grond van het verloop van de schaderegeling ervan uit mocht gaan dat de schade aan de tuinaanleg zou zijn gedekt.
- 3.3 De commissie overweegt dat hetgeen in de voorwaarden is bepaald leidend is voor de vraag wat de omvang van de dekking is, tenzij er een concrete dekkingstoezegging is gedaan.<sup>1</sup> De commissie is van oordeel dat de e-mail van de tussenpersoon, namens de gevolmachtigde, van 12 juli 2021 een dusdanige concrete dekkingstoezegging inhoudt dat de consument er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat er dekking voor tuinaanleg is tot maximaal 25% van het verzekerd bedrag als de schade is veroorzaakt door o.a. omgevallen bomen en/of afgebroken takken en de gevolmachtigde deze schade aan de consument dient te vergoeden. Ook geeft de gevolmachtigde in zijn e-mail van 4 maart 2022 (zie rechtsoverweging 2.8) aan dat hij het betreurt dat de indruk is gewekt dat er wel dekking zou zijn geweest en de consument een financiële tegemoetkoming wil doen.
- 3.4 De gevolmachtigde heeft bij verweer een uitsplitsing van de expert overgelegd ten aanzien van de verschillende componenten van de schade aan de tuinaanleg:

Schade aan bomen als gevolg van storm			EUR 10.400,00
Schade aan tuinaanleg als gevolg van omgevallen bomen en afgebroken takken			EUR 20.810,70
erfafscheiding etc. door storm omgewaaid.			EUR 11.800,00
irrigatiesystemen en ondergrondse elektra als gevolg van omgevallen bomen beschadigd			EUR 6.257,10
Totaal tuinaanleg			EUR 49.267,80

- 3.5 De consument heeft bovenstaande uitsplitsing niet betwist. Op basis hiervan komt de commissie tot de conclusie dat de gevolmachtigde recht heeft op een bedrag van € 27.067,80, namelijk de schade aan de tuinaanleg als gevolg van omgevallen bomen en afgebroken takken en de schade aan de irrigatiesystemen en ondergrondse elektra als gevolg van omgevallen bomen. Deze twee schadecomponenten hangen namelijk samen met de omgevallen bomen en/of afgebroken takken.

### *Vergoeding van de kosten van de contra-expert*

- 3.6 Partijen verschillen van mening over de vraag of de kosten van de door de consument ingeschakelde expert redelijk zijn en de gevolmachtigde de volledige factuur van de door de consument ingeschakelde expert dient te vergoeden. De gevolmachtigde heeft reeds een bedrag van € 5.734,91 uitgekeerd aan de consument.

<sup>1</sup> Zie uitspraak GC Kifid 2022-0795, te raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).



- 3.7 De commissie overweegt dat artikel 7:959 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat een verzekeraar de redelijke kosten tot het vaststellen van de schade vergoedt en van deze bepaling op grond van art. 7:963 lid 6 van het Burgerlijk Wetboek niet ten nadele van een consument-verzekeringnemer mag worden afgeweken in de verzekeringsvoorwaarden. De kosten van dit onderzoek dienen door de gevolmachtigde te worden gedragen, mits deze kosten redelijk zijn. Het is in beginsel aan een verzekerde om te stellen, en bij betwisting door de verzekeraar te bewijzen, dat er sprake is van redelijke kosten.
- 3.8 De consument heeft in de procedure bij Kifid de volgende factuur van zijn expert van 18 januari 2022 overgelegd:

**Verrichte werkzaamheden:**

Beoordeling en intake, opvragen en corrigeren offertes, opmaken schadebegroting, correspondentie per email en telefoon met klant, expert en verzekeraar, facturering en archivering.

Emailbehandeling in 2021 op 21/6, 9/7, 13/7, 14/7, 18/7, 21/7, 22/7, 23/7, 19/8, 16/9, 28/9, 4/10, 8/11, 10/11, 14/11, 15/11, 16/11, 17/11, 25/11, 26/11, 29/11, 9/12, 17/12, 24/12 en op 28/12. In 2022 op: 5/1, 6/1, 12/1, 14/1 en 18/1.

53,2 uur á € 155,00	€ 8.246,00
21 % BTW	€ 1.731,66
<b>Totaal inclusief BTW</b>	<b>€ 9.977,66</b>

- 3.9 De commissie komt tot het oordeel dat de consument, tegenover de betwisting van de gevolmachtigde, zijn standpunt niet voldoende heeft onderbouwd. Nu de gevolmachtigde heeft aangevoerd dat het gedeclareerde bedrag met meer dan alleen een contra-expertise verband houdt en er geen sprake is van redelijke kosten, lag het op de weg van de consument bewijs over te leggen waarmee wordt aangetoond dat het gedeclareerde bedrag wel degelijk in zijn geheel verband houdt met de contra-expertise en er dus sprake is van redelijke kosten. De commissie concludeert dan ook dat de vordering van de consument tot vergoeding van de volledige factuur van de door de consument ingeschakelde expert moet worden afgewezen. Uitsluitend de door de gevolmachtigde erkende kosten komen voor vergoeding in aanmerking.

*Tuchtraad*

- 3.10 De consument heeft de commissie verzocht om de kwestie aan de Tuchtraad voor te leggen omdat hij van mening is dat de handelwijze van de gevolmachtigde een schending is van diverse Gedragscodes. De commissie zal de voorzitter van de geschillencommissie vragen of zij aanleiding ziet de zaak door te verwijzen naar de Tuchtraad.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de gevolmachtigde een bedrag van € 27.067,80 aan de consument vergoedt, met wettelijke rente daarover vanaf 7 februari 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. De overige vorderingen worden afgewezen.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden**

### **Premium woningverzekering model PRM01-2021**

#### **3.7. Kosten van tuinaanleg**

Tot maximaal 25% van het verzekerd bedrag worden de kosten voor herstel van tuinaanleg vergoed.

3.7.1. Schade aan tuinaanleg die het gevolg is van onderstaande gebeurtenissen wordt vergoed zonder dat sprake hoeft te zijn van schade aan het woonhuis:

- schade door brand en schade door het blussen van brand;
- schade door ontploffing;
- schade door blikseminslag;
- schade door lucht- en ruimtevaartuigen;
- schade door aanrijding of aanvaring;
- schade door het (om)vallen van kranen, hoogwerkers, heistellingen, windmolens, antennes, bomen of afgebroken takken, vlaggenmasten en/of het losraken van delen daarvan;
- schade door het inslaan van meteorieten.

Als er geen sprake is van schade aan het woonhuis worden de opruimingskosten tot maximaal € 5.000 per gebeurtenis vergoed.

3.7.2. Schade aan tuinaanleg door een andere gedekte gebeurtenis is alleen verzekerd als hierbij ook schade aan het woonhuis is ontstaan.

3.7.3. Er is geen dekking voor schade door storm, neerslag en andere weersinvloeden, diefstal en vandalisme.

### **Bijzondere Voorwaarden Woningverzekering Premium model 01.20**

#### **2 Dekking boven het verzekerd bedrag**

Boven het verzekerd bedrag wordt in geval van een verzekerde gebeurtenis uitkering verleend voor:  
Zonder maximum:

(...)

2.3.2. Als verzekeringnemer het niet eens is met de vastgestelde schadevergoeding, kan verzekeringnemer eveneens een door de beroepsgroep erkende deskundige inschakelen. De kosten van deze deskundige worden vergoed tot de kosten van de deskundige van Turien & Co.

2.3.3. Als de kosten van de deskundige die optreedt namens verzekeringnemer meer bedragen dan de kosten van de deskundige van Turien & Co., zal het meerdere worden getoetst aan de redelijkheid. Alleen de redelijke kosten komen voor vergoeding in aanmerking.

Een inschatting maken van de redelijke kosten van een door u ingeschakelde deskundige verschilt per situatie. U kunt hiervoor altijd contact met onze schadeafdeling opnemen. Wij beschouwen de kosten van de deskundige die optreedt namens verzekeringnemer in ieder geval als redelijk als deze niet hoger zijn dan 125% van de kosten van de deskundige van Turien & Co.

(...)

Tot een maximum van 25% van het verzekerd bedrag voor elk onderdeel afzonderlijk:

(...)

2.10 de voor rekening van verzekerde komende kosten voor herstel van tuinaanleg behalve in geval van schade door diefstal, storm, neerslag en vandalisme;

## **Burgerlijk Wetboek**

### Artikel 6:96

1. Vermogensschade omvat zowel geleden verlies als gederfde winst.
2. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:
  - a. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
  - b. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
  - c. redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.

### Artikel 7:959 lid 1

De in artikel 957 bedoelde vergoeding en de redelijke kosten tot het vaststellen van de schade gemaakt, komen ten laste van de verzekeraar, ook al zou daardoor, tezamen met de vergoeding van de schade, de verzekerde som worden overschreden.

### Artikel 7:963 lid 6

Van artikel 959 lid 1 kan niet ten nadele van de verzekeringnemer of de verzekerde worden afgeweken voor zover de in dit lid bedoelde kosten niet het bedrag overschrijden dat gelijk is aan de verzekerde som en de verzekeringnemer een natuurlijk persoon is die de verzekering anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf heeft gesloten.