

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0395

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	7 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatie Univé Zuid-Nederland U.A., gevestigd te Sliedrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Opstalverzekering. Tussen partijen staat ter discussie of de verzekeraar gehouden is om de herstelkosten te betalen van de vloer in de keuken én de rest van de (woon)kamer. De keuken en de rest van de (woon)kamer zijn niet met een deur van elkaar gescheiden. Van belang is dat het in dit geval gaat om de reparatie en niet de vervanging van de vloer. De consument wenst op kosten van de verzekeraar de rest van de vloer te behandelen vanwege het kleurverschil dat ontstaat indien enkel de keukenvloer wordt behandeld. De commissie is van oordeel dat weghalen van kleurverschillen die ontstaan zijn door de reparatie op basis van de voorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking komen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 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.
- 1.3 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 Op 15 april 2019 heeft de consument bij de verzekeraar een verzekeringspakket afgesloten, onder meer bestaande uit een particuliere woonverzekering met allrisk dekking voor de inboedel en opstal.

Voor het sluiten van het verzekeringspakket heeft de consument per e-mail van de verzekeraar onder meer de Voorwaarden Woonverzekering (hierna: de voorwaarden) ontvangen.

- 2.2 Op 11 augustus 2023 heeft de consument bij de verzekeraar een melding gedaan van schade aan zijn vloer. In de melding heeft de consument aangegeven dat er bij het uitladen van de boodschappen drie flessen wijn op de grond zijn gevallen. Doordat de bescherm laag van de natuurstenen vloer is uitgebeten is een vlek ontstaan. De schade is ontstaan in de keuken op de scheiding met de bijkeuken.
- 2.3 Op enig moment heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat hij de kosten wil vergoeden voor herstel van de vloer van de keuken en de bijkeuken, maar niet voor de rest van de (woon)kamer.
- 2.4 Op 14 en 20 september 2023 heeft de consument per e-mail zijn ongenoegen geuit over het besluit van de verzekeraar. Op 29 september 2023 heeft de verzekeraar per e-mail gereageerd op de klacht van de consument.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument vordert van de verzekeraar een bedrag van € 2.538,-, te weten de kosten voor herstel van de vloer in de (bij)keuken en de rest van de (woon)kamer. Dit herstel houdt in het intensief reinigen, topschuren, polijsten en impregneren van de vloer. De consument baseert zijn vordering op de volgende stellingen.
- 2.6 Ten eerste hanteert de verzekeraar ten onrechte de restrictie dat alleen de vloer in de keuken op kosten van de verzekering gerepareerd mag worden. De keuken en de woonkamer zijn te beschouwen als één geheel. De keuken loopt namelijk over in de woonkamer en er heeft nooit een deur in de keuken gezeten. De keukenvloer dient als één vlak beschouwd te worden met de rest van de kamer. Dat de keuken in de kamer doorloopt, is ook bedoeld door de architect.
- 2.7 Ten tweede ontstaat er een kleurverschil in de overgang van de keuken naar de woonkamer, indien de consument alleen de vloer in de keuken en bijkeuken laat behandelen. Dit kleurverschil ten opzichte van de rest van de (woon)kamer levert meer ergernis op dan de huidige vlek.
- 2.8 Ten derde wijken de voorwaarden van de verzekeraar af van de voorwaarden van andere verzekeraars. Andere verzekeraars hebben concrete richtlijnen om te bepalen of de keuken als begrensd vlak beschouwd wordt. De voorwaarden van de verzekeraar bevat geen richtlijnen om te bepalen wat als begrensd vlak beschouwd wordt. Bovendien zijn de voorwaarden van de verzekeraar niet meetbaar en daardoor niet concreet te maken.

#### *Het verweer*

- 2.9 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**

#### *Waar het om gaat*

- 3.1 Tussen partijen staat ter discussie of de verzekeraar gehouden is de herstelkosten van de gehele vloer te betalen. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar hier niet toe gehouden is en zij licht haar oordeel als volgt toe.

#### *Wat partijen met elkaar hebben afgesproken*

- 3.2 Van belang is wat er in de toepasselijke voorwaarden is opgenomen. Hoewel de consument heeft verwezen naar voorwaarden van andere verzekeraars, is hij met de verzekeraar deze verzekering met deze voorwaarden overeengekomen. Of de consument dus recht heeft op herstelkosten van méér dan de vloer in zijn keuken hangt af van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en niet van andere verzekeringsvoorwaarden.<sup>1</sup>
- 3.3 In artikel 11.1 van de voorwaarden is onder vier bulletpoints uitgelegd wat het schadebedrag is dat de consument van de verzekeraar krijgt:

*“Wat was de inboedel of opstal waard vlak voor de schade? En wat is uw inboedel of opstal waard net na de schade? Het verschil hiertussen is het bedrag van de schade.*

- *Heeft u schade aan een deel van een groter geheel? Bijvoorbeeld aan vloeren, wanden of delen van een serie. Dan bepalen wij het bedrag dat nodig is om (plaatselijk) een reparatie uit te voeren.*
- *Is het nodig om tot vervanging over te gaan? Dan betalen wij deze kosten. Maar alleen voor het vlak of deel daarvan dat werkelijk beschadigd is.*
- *Met vlak bedoelen wij maximaal een gedeelte, dat helemaal of grotendeels wordt begrensd door wanden, muren, plafonds, vloeren, deuren, (deur)openingen of andere doorgangen.*
- *Ontstaan door de reparatie of vervanging kleurverschillen of verschillen tussen nieuw en oud? Dan krijgt u hiervoor geen vergoeding.”*

---

<sup>1</sup> Zie Kifid GC nrs 2011-145 en 2021-0869, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

*Er is sprake van reparatie en niet van vervanging*

- 3.4 De discussie van partijen heeft onder meer betrekking op de begrippen 'vlak' en 'groter geheel'. Partijen verschillen van visie over de vraag of de keuken en de woonkamer één vlak zijn. Het is daarom van belang om vast te stellen dat de consument in dit geval 'reparatie' vordert en niet 'vervanging'. De kosten die de consument vordert betreffen namelijk de kosten voor het reinigen, schuren, polijsten en impregneren van de vloer.
- 3.5 Omdat het gaat om reparatie is de commissie van oordeel dat voor het beoordelen van de vordering van de consument in dit geval alleen de eerste en de vierde bulletpoint van artikel 11.1 van de voorwaarden relevant zijn (zie 3.3). Het tweede bulletpoint betreft alleen de situatie dat 'vervanging' nodig is. Aangezien het woord 'vlak' alleen in het tweede bullet point genoemd wordt, begrijpt de commissie uit de voorwaarden dat ook het derde bullet point alleen betrekking heeft op 'vervanging'.
- 3.6 De commissie overweegt dat uit het eerste bulletpoint volgt dat het aan de verzekeraar is om te beoordelen welk bedrag er nodig is voor (plaatselijke) reparatie, indien er sprake is van schade aan een deel van een groter geheel. Zelfs als de consument gevolgd wordt in zijn stelling dat de vloer in de keuken beschouwd wordt als deel van het groter geheel, leest de commissie niet in deze bepaling dat de verzekeraar gehouden is om de kosten voor een reparatie aan het groter geheel (lees: de (bij)keuken en de rest van de (woon)kamer tezamen) te vergoeden.

*Kleurverschil door reparatie komt niet voor vergoeding in aanmerking*

- 3.7 Hoewel de commissie de ergernis van de consument begrijpt ten aanzien van het kleurverschil dat kan ontstaan als alleen de vloer in de (bij)keuken hersteld wordt, ziet zij geen grond in de voorwaarden om wegens die reden tot een toewijzing te komen.
- 3.8 Het staat niet ter discussie dat de schade is ontstaan aan de vloer op de grens tussen de keuken en de bijkeuken. Eveneens staat niet ter discussie dat de rest van de (woon)kamer niet behandeld hoeft te worden wegens schade, maar om ervoor te zorgen dat de vloer in de (bij)keuken en de rest van de (woon)kamer weer als esthetische eenheid hersteld wordt.
- 3.9 Op basis van artikel 11.1 vierde bullet point bestaat er geen recht op vergoeding voor kleurverschillen of verschillen tussen nieuw en oud door reparatie of vervanging. De commissie concludeert hiermee dat de verzekeraar op basis van de voorwaarden niet is gehouden de esthetische eenheid te herstellen.

*Ambtshalve toetsing*

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 11 van de Voorwaarden Woonverzekering van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

#### 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*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 oktober 2023, 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)