

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-261

d.d. 8 juli 2014

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. C.E. du Perron en mr. E.M. Dil-Stork, leden en mevrouw mr. M.M.C. Oyen, secretaris)

Samenvatting

De Commissie stelt vast dat Aangeslotene Consument heeft medegedeeld dat zij hem bij een gedekte schade zoals brand en waterschade door neerslag niet “zou laten vallen”. Schade als gevolg van brand of waterschade als gevolg van neerslag door nalatigheid van de buurvrouw betreffen volgens de Commissie schades die plotseling en onvoorzien worden veroorzaakt of ontstaan. Deze vallen op grond van de Voorwaarden onder de dekking van de opstalverzekering. Consument mocht naar het oordeel van de Commissie naar aanleiding van het telefonisch onderhoud in 2005 niet het vertrouwen hebben dat ook een niet gedekte schade door Aangeslotene zou worden vergoed. Consument kon naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid dan ook niet aan de telefonisch mededeling de verwachting ontleenen dat de thans ontstane schade aan zijn keuken als gevolg van vochtdoorlating door Aangeslotene zou worden vergoed. Deze schade is op grond van de Voorwaarden immers uitgesloten van dekking. Gelet op het voorgaande is de klacht van Consument ongegrond en dient de vordering te worden afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen, ontvangen op 9 december 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft bij Aangeslotene een opstalverzekering met “compleetdekking” afgesloten met als risicoadres zijn woonhuis [woonadres]. Op deze verzekering zijn de Voorwaarden B 03.2.39 B (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

Artikel 15

“De maatschappij verzekert schade aan het verzekerde woonhuis, wanneer deze schade plotseling en onvoorzien is veroorzaakt of ontstaan. De schade is ook verzekerd wanneer een eigen gebrek de oorzaak is van de schade. Het herstel van het eigen gebrek zelf is niet verzekerd(...)”

Artikel 15.2

“De maatschappij biedt u de mogelijkheid om optioneel een Compleetdekking af te sluiten. Wanneer u deze dekking afsluit, is het woonhuis allereerst verzekerd tegen de in artikel 15.1 genoemde schadeoorzaken. Daarnaast verzekert de maatschappij de schade aan het woonhuis, die veroorzaakt wordt of ontstaat door ieder ander van buiten komend onheil (...)”

Artikel 17.8

“Schade of verlies veroorzaakt door de volgende oorzaken valt niet onder de dekking: muren of vloeren die vocht en water doorlaten”

Artikel 17.11

“Schade of verlies veroorzaakt door de volgende oorzaken valt niet onder de dekking: slecht onderhoud van het woonhuis”

- 3.2. De gemachtigde van Consument heeft in augustus 2005 contact opgenomen met Aangeslotene waarbij hij melding heeft gemaakt van de slechte staat van onderhoud van het woonhuis van de buurvrouw van Consument. In de telefoonnotitie van de gemachtigde van Consument staat naar aanleiding van het telefoongesprek:

“(...) DL Rolf Stevens geeft door dat als verz echt nu alles al heeft gedaan om zijn buurvrouw ertoe te bewegen haar huis te onderhouden dat zij hem bij een gedekte schade zoals brand en vervolg waterschade door neerslag e.d. niet zullen laten vallen (...)”

- 3.3. Consument heeft in november 2012 schade aan de keuken van zijn woonhuis geconstateerd, waarna hij hier direct melding van heeft gemaakt bij Aangeslotene. Aangeslotene heeft vervolgens naar aanleiding van de schademelding een schade-expert ingeschakeld.

- 3.4. In het schaderapport van de expert staat met betrekking tot het ontstaan van de schade vermeld:

“De schade is veroorzaakt door achterstallig onderhoud c.q. verwaarlozing van de woning op huisnummer [xx].”

- 3.5. Vervolgens heeft nog een expert de schade aan de woning van Consument beoordeeld. In het schaderapport van deze expert is over het ontstaan van de schade aan de keuken van Consument vermeld:
“Het dak van de berging naast de keuken van verzekerde is volledig vergaan. In het dak zat een groot gat, waarbij het dakbeschot en de dakbalken volledig verrot zijn. Gelet op de mate van aantasting, is gedurende jaren een grote hoeveelheid neerslag in de berging van de burens binnen gestroomd. Het water heeft zich op de vloer verzameld en is via de woningscheidende muur in de bouwconstructies van de keuken van verzekerde gedrongen. Het water is met name in de vloerconstructie gedrongen, waardoor een vochtig klimaat is ontstaan onder de keuken opstelling. Ter plaatse hebben wij de plinten van de keuken verwijderd en geconstateerd dat de stelpoten op klossen staan die door het vocht volledig verpulverd zijn. Hierdoor is verzakking van de keuken opstelling ontstaan met als gevolg dat het granieten blad gescheurd is (...).”
- 3.6. Aangeslotene heeft de schadeclaim van Consument bij brief van 24 april 2013 afgewezen. Aangeslotene heeft in deze brief aangegeven dat er, gelet op de Voorwaarden, geen dekking is voor de schade van Consument.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert van Aangeslotene volledige vergoeding van de aan zijn woonhuis ontstane schade.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument mocht er, gelet op de telefonische mededeling van Aangeslotene in 2005 dat zij hem bij schade “niet zullen laten vallen”, op vertrouwen dat Aangeslotene een toekomstige schade zou dekken. Als Aangeslotene destijds duidelijker zou hebben aangegeven dat de thans ontstane schade mogelijkerwijs niet gedekt zou zijn, zou Consument reeds in 2005 een jurist hebben ingeschakeld.
 - Consument had niet eerder kunnen constateren dat er schade aan zijn keuken was. Aangeslotene had in 2005 actie moeten ondernemen door een expert langs te sturen die hem erop had kunnen wijzen dat er een niet gedekte schade aan het ontstaan was.
 - Er is geen sprake van achterstallig onderhoud aan de woning van Consument. Voorts heeft Consument direct nadat hij de schade aan de keuken heeft geconstateerd contact opgenomen met Aangeslotene. Hij heeft hierdoor aan al zijn verplichtingen voldaan.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat de schade aan de keuken van Consument, op grond van artikel 15 en artikel 17 van de Voorwaarden, niet onder de dekking van de opstalverzekering van Consument valt.

Immers, vaststaat dat de schade aan de keuken van Consument is ontstaan doordat zich water op de vloer van de berging van de buurvrouw heeft verzameld en via de woningscheidende muur in de bouwconstructies van de keuken van Consument is gedrongen. Aldus is sprake van schade als gevolg van “muren of vloeren die vocht en water doorlaten” waarvoor in artikel 17.8 dekking is uitgesloten. De vraag die vervolgens beoordeeld dient te worden is of Consument, gelet op de mededelingen van Aangeslotene in 2005, er desondanks redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat Aangeslotene dekking zou verlenen bij een dergelijke schade.

- 5.2. Consument stelt dat Aangeslotene tijdens het telefonisch onderhoud met zijn gemachtigde de indruk heeft gewekt dat een schade aan de woning van Consument als gevolg van het achterstallig onderhoud aan de woning van de buurvrouw van Consument onder de dekking van zijn opstalverzekering zou vallen. Aangeslotene had in 2005 een expert moeten inschakelen om te beoordelen of er reeds schade aan de woning van Consument was en Aangeslotene had hem erop moeten wijzen dat deze mogelijk niet gedekt zou zijn. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat zij de gemachtigde van Consument telefonisch heeft medegedeeld dat Consument bij een *gedekte* schade niet de dupe zou worden van het achterstallige onderhoud aan de woning van zijn buurvrouw. Volgens Aangeslotene heeft zij hiermee bedoeld dat indien er bijvoorbeeld brandschade aan de woning van Consument zou ontstaan als gevolg van de slechte staat van onderhoud van de woning van zijn buurvrouw, hem niet tegengeworpen zou worden dat hij wist van het achterstallige onderhoud. In casu is er, gelet op artikel 15 en 17 van de Voorwaarden, echter geen sprake van een gedekte schade, waardoor de schade aan de keuken van Consument niet voor vergoeding in aanmerking komt, aldus Aangeslotene.
- 5.3. De Commissie stelt op grond van de telefoonnotitie van de gemachtigde van Consument vast dat Aangeslotene hem heeft medegedeeld dat zij Consument bij een gedekte schade zoals brand en waterschade door neerslag niet zou laten vallen. Schade als gevolg van brand of waterschade als gevolg van neerslag door nalatigheid van de buurvrouw betreffen volgens de Commissie schades die plotseling en onvoorzien worden veroorzaakt of ontstaan. Deze vallen op grond van artikel 15.1 van de Voorwaarden onder de dekking van de opstalverzekering. Consument mocht naar het oordeel van de Commissie naar aanleiding van het telefonisch onderhoud in 2005 niet het vertrouwen hebben dat ook een niet gedekte schade door Aangeslotene zou worden vergoed. Aangeslotene heeft volgens de Commissie voldoende duidelijk medegedeeld dat er sprake moest zijn van een gedekte schade om voor vergoeding in aanmerking te komen. Dat ligt ook voor de hand nu niet goed is in te zien waarom Aangeslotene in verband met de toestand van de woning van de buurvrouw van Consument aan Consument ook dekking zou moeten verlenen voor schade die gewoonlijk niet verzekerd is. Consument kon naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid dan ook niet aan de telefonische mededeling de verwachting ontleenen dat de thans ontstane schade aan zijn keuken als gevolg van vochtdoorlating door Aangeslotene zou worden vergoed. Dergelijke schade is op grond van artikel 17.8 van de Voorwaarden immers uitgesloten van dekking.

- 5.4. Gelet op het voorgaande dient de vordering van Consument te worden afgewezen.
- 5.5. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.