

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-213 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mw. mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 juli 2016  
Ingediend door : “Consument”  
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen  
“Verzekeraar”  
Datum uitspraak : 28 maart 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Woonverzekering. Consument heeft bij Verzekeraar een schademelding ingediend wegens een lekkende waterleiding van zijn woning. Om de lekkage op te sporen heeft Consument hak- en breekwerk laten verrichten. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen omdat geen sprake zou zijn van (zichtbare) gevolgschade. Daarbij heeft Verzekeraar gesteld dat sprake is van schade door eigen gebrek dan wel geleidelijk ontstane schade. Dit is uitgesloten in de toepasselijke polisvoorwaarden. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar gehouden is de materiële schade aan de waterleiding te vergoeden nu de schade als onvoorzienbaar kan worden aangemerkt. Verzekeraar heeft onvoldoende feitelijk betwist dat sprake is van de door hem ingeroepen uitsluitingsgronden. De Commissie is verder van oordeel dat geen sprake is van schade door water aan het woonhuis, waardoor Consument geen aanspraak kan maken op vergoeding voor hak- en breekwerk. Ook heeft Consument onvoldoende aannemelijk kunnen maken dat sprake was van geleden schade dan wel direct dreigende schade, waardoor hij niet in aanmerking komt voor de gevorderde bereddingskosten. De Commissie wijst dan ook de vordering van Consument gedeeltelijk toe.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 maart 2017 en zijn aldaar verschenen..

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een woonhuisverzekering (hierna: ‘de Verzekering’) gesloten. Op de Verzekering zijn de zogeheten ‘Aegon Woonhuisverzekering Bijzondere Voorwaarden nr. 3014’ (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing.

2.2 De Voorwaarden luiden voor zover relevant:

**“4.1.1 Wat is verzekerd?”**

Wij verzekeren uw woonhuis tegen bijna iedere onvoorziene schade tijdens de looptijd van uw verzekering. In deze Bijzondere Voorwaarden en in de Algemene Voorwaarden leest u in welke gevallen er geen dekking is. Uw verzekerd bedrag staat op uw polisblad.

Heeft u waterschade en is de schade gedekt op deze verzekering? Dan bent u ook verzekerd voor de redelijke kosten:

- Om het defect aan waterleidingen, centrale ververwarming- en airconditioninginstallaties op te sporen;
- Van het hak- en breekwerk dat daarvoor nodig is;
- Van het herstel van het hak en breekwerk.

**4.1.2 Wat is verzekerd boven het verzekerde bedrag?**

U heeft per gebeurtenis een verzekerd bedrag. Daarboven vergoeden wij ook:

- de bereddingskosten;

(...)

**Bereddingskosten**

De redelijke kosten die u maakt om de schade te verminderen. Of het voorkomen van een direct dreigende schade. Het kan ook gaan om schade aan spullen die u gebruikt om deze maatregelen te nemen.

(...)

**4.1.5 Wat is niet verzekerd?**

U bent niet verzekerd:

- voor schade door een eigen gebrek. De gevolgschade aan uw andere spullen is wel verzekerd;

(...)

- voor schade die geleidelijk ontstaat.”

2.3 Op 31 augustus 2015 heeft Consument een schademelding ingediend bij Verzekeraar wegens onder meer een lekkende waterleiding in het zandbed onder de gestorte betonvloer.

2.4 Op 1 september 2015 heeft Loodgietersbedrijf Huisman het druppende geluid bij de watermeter onderzocht. De factuur luidt voor zover relevant:

“1 september 2014: lekkage waterleiding opgezocht bekeken uitgelegd wat oorzaak is. Moet via de verzekering geregeld worden.”

2.5 Op 9 november 2015 heeft Verzekeraar per e-mailbericht voorgesteld de kwestie af te handelen door betaling van een bedrag van € 435,30.

2.6 Op 27 november 2015 heeft de gemachtigde van Consument Verzekeraar per brief gesommeerd tot vergoeding van de kosten die verbonden waren aan het opsporen van de lekkage.

- 2.7 Op 4 december 2015 stuurt Verzekeraar Consument een brief toe, waarin hij onder meer stelt dat hak- en breekwerk slechts vergoed wordt indien de leidinglekkage gevolgschade heeft veroorzaakt. Aangezien Verzekeraar van mening is dat daarvan geen sprake is, keert hij geen vergoeding uit aan Consument.
- 2.8 Op 7 december 2015 heeft de gemachtigde van Consument per brief aangegeven geen aanleiding te zien om het namens Consument ingenomen standpunt te wijzigen en sommeert hij Verzekeraar opnieuw tot betaling van de gemaakte kosten.
- 2.9 Op 11 december 2015 informeert Verzekeraar Consument per brief dat hij zijn eerder ingenomen standpunt handhaaft, omdat geen sprake is van gevolgschade welke nodig is voor vergoeding op grond van artikel 4.1.1 van de Voorwaarden.
- 2.10 In de brief van 4 februari 2016 aan Verzekeraar heeft de gemachtigde van Consument het standpunt van Verzekeraar betwist. Hiertoe heeft de gemachtigde van Consument gesteld dat Consument juist op grond van artikel 4.1.1 van de Voorwaarden recht heeft op vergoeding van de kosten van het hak- en breekwerk dat nodig is voor het opsporen en verhelpen van de lekkage én de kosten voor het herstel van dit hak- en breekwerk.
- 2.11 Op 7 maart 2016 heeft de schade-expert een schaderapport opgesteld op basis van de gemelde schade door Consument. Dit rapport luidt voor zover relevant:  
“2) Door een lekkende waterleiding in het zandbed onder de gestorte betonvloer is water weggelekt en dit kwam in de meterput terecht. Het water lekte hierdoor langs door de kunststof mantelbuis.  
(...)  
@2 Op dit moment is geen zichtbare gevolgschade waarneembaar. Verzekerde stelt dat mogelijk de gasleiding is aangetast die naast de kapotte waterleiding moet liggen. Wij kunnen dit niet bevestigen noch ontkennen. Wij kunnen ons echter niet voorstellen dat een gasleiding (waarschijnlijk koper zonder mantelbuis in een zandbed onder een betonvloer wordt gelegd. Anders is het niet mogelijk deze buis ooit te vervangen. Feit is dat wij hieraan geen schade hebben kunnen vaststellen. Verzekerde heeft kosten gemaakt om de lekkende leiding op te sporen door in de gang en in de badkamer een vloertegel te verwijderen. De oorsprong van de lekkage werd niet gevonden waarna men een nieuwe leiding heeft geïnstalleerd.”
- 2.12 In zijn brief van 11 maart 2016 aan Consument heeft Verzekeraar opnieuw gesteld dat geen sprake is van gevolgschade aan de woning waardoor de kosten voor het opsporen van de lekkage en het hak- en breekwerk niet voor vergoeding in aanmerking komt. In zijn brief stelt Verzekeraar daarnaast dat het daadwerkelijk herstel van de leiding niet voor vergoeding in aanmerking komt aangezien dit herstel van de oorzaak van de schade betreft.
- 2.13 Op 13 mei 2016 dient de gemachtigde van Consument namens Consument door middel van een brief een klacht in bij Verzekeraar. In zijn brief stelt de gemachtigde onder meer dat niet uit het expertiserapport blijkt dat sprake is van één van de in de polisvoorwaarden genoemde uitsluitingsgronden.

2.14 Op 25 mei 2016 heeft Verzekeraar de gemachtigde van Consument per brief een reactie toegestuurd. In zijn brief stelt Verzekeraar onder meer brief dat hij na bestudering van het dossier het eerder ingenomen standpunt handhaaft, omdat geen sprake is van zichtbare gevolgschade aan de woning en een eigen gebrek aan de waterleiding wordt uitgesloten van de dekking.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 1.931,05 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 24 mei 2016 en de buitengerechtelijke kosten. Dit komt neer op een totaalbedrag van € 2.366,35.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Uit artikel 4.1.1 van de Voorwaarden blijkt dat in beginsel iedere onvoorziene schade aan het woonhuis onder de Verzekering gedekt wordt. Aangezien sprake was van een lekkage in de waterleiding in het zandbed onder de betonvloer, is sprake van schade aan het woonhuis. Nu Consument deze schade bovendien ook niet kon voorzien, heeft hij op grond van artikel 4.1.1 van de Voorwaarden recht op vergoeding van de opsporingskosten en de kosten voor de benodigde hak- en breekwerk.
- Er is geen sprake van een uitsluitingsgrond zoals verwoord in artikel 4.1.5 van de Voorwaarden. Aangezien Verzekeraar een beroep doet op twee uitsluitingsgronden, ligt het op zijn weg om krachtens artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan te tonen dat sprake is van de in de polisvoorwaarden genoemde uitsluitingsgronden. Verzekeraar heeft ter onderbouwing van deze uitsluitingsgronden onvoldoende feitelijke gegevens verschaft, waardoor de oorzaken van lekkage onbekend is gebleven. Nu Verzekeraar onvoldoende heeft aangetoond dat sprake is van een uitsluiting zoals genoemd in artikel 4.1.5 van de Voorwaarden, is hij gehouden de kosten te vergoeden die Consument heeft moeten maken voor het vervangen van de waterleiding.
- Consument heeft geconstateerd dat sprake was van een lekkage onder de vloer van zijn woning. De lekkende waterleiding bevond zich naast de gasleiding. Om verdere schade te voorkomen heeft Consument een gespecialiseerd bedrijf ingeschakeld om de lekkage op te lossen. Dit heeft geleid tot kosten om de lekkage op te sporen en te verhelpen. Deze kosten zijn aan te merken als bereddingskosten, die op grond van artikel 4.1.2 van de Verzekering vergoed dienen te worden.

#### *Verweer van Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Uit het dossier blijkt dat sprake is van langdurig druppelsgewijs lekken. Dit duidt op een eigen gebrek dan wel slijtage in de waterleiding. Op grond van artikel 4.1.5 van de Voorwaarden is schade veroorzaakt door een eigen gebrek dan wel schade die geleidelijk is ontstaan uitgesloten van de dekking door de Verzekering. Consument heeft niet voldoende aangetoond dat sprake is geweest van onvoorziene schade en gedekte schade.

Het is aan Consument om aan te tonen dat sprake is van een onder de Verzekering gedekt evenement.

- Het weglekkende water uit de lekkende waterpijp is terecht gekomen in het zandbed onder de stortvloer van de woning. Dit heeft niet geleid tot (gevolg) schade aan de woning van Consument. Er is hierdoor geen sprake van onder de Verzekering gedekte waterschade. Aangezien hak- en breekwerk op grond van artikel 4.1.1 van de Voorwaarden slechts wordt vergoed indien sprake is van verzekerde waterschade, komen de kosten die Consument hiervoor heeft gemaakt niet voor vergoeding in aanmerking.
- Op grond van artikel 4.1.2. van de Voorwaarden komen bereddingskosten slechts voor vergoeding in aanmerking indien sprake is van waterschade dan wel direct dreigende waterschade. De lekkende waterleiding heeft niet als gevolg gehad dat sprake was van waterschade dan wel direct dreigende waterschade. Hierdoor komen de door Consument geclaimde bereddingskosten niet voor vergoeding in aanmerking.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar gehouden is de door Consument geclaimde kosten te vergoeden.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat de materiële schade aan de waterleiding van de woning van Consument als onvoorzienbaar kan worden aangemerkt met als gevolg dat op grond van art. 4.1.1 van de Voorwaarden deze schade in beginsel gedekt is voor zover er geen dekkingsuitsluitingsgronden van toepassing zijn. Verzekeraar heeft een beroep gedaan op twee uitsluitingsgronden zoals verwoord in artikel 4.1.5 van de Voorwaarden, namelijk schade door eigen gebrek of schade die geleidelijk is ontstaan. De Commissie is van oordeel dat op grond van het schaderapport van de schade-expert niet is vast komen te staan dat sprake is van een eigen gebrek dan wel schade die geleidelijk is ontstaan. Verzekeraar heeft dan ook onvoldoende feitelijk betwist dat sprake is van een uitsluitingsgrond ex artikel 4.1.5 van de Voorwaarden, waardoor een beroep op deze bepaling faalt.
- 4.3 In artikel 4.1.1 van de Voorwaarden is opgenomen dat hak- en breekwerk wordt vergoed indien sprake is van waterschade die gedekt is op de Verzekering. De Commissie stelt vast dat voor dekking onder een opstalverzekering hier van sprake is indien er sprake is van schade door water *aan* het woonhuis. In casu is hier geen sprake van nu het woonhuis *zelf* geen schade heeft opgelopen maar alleen een waterleiding onder het woonhuis die uiteraard wel verband houdt met het woonhuis maar dat is niet voldoende voor dekking onder onderhoudige bepaling. Hierdoor is geen sprake van gedekte waterschade. Aan Consument komt zodoende geen recht toe voor vergoeding van hak- en breekwerk op grond van artikel 4.1.1 van de Voorwaarden.
- 4.4 Met betrekking tot de bereddingskosten merkt de Commissie op dat voor vergoeding van bereddingskosten op grond van de artikel 4.1.2 van de Voorwaarden vereist is dat sprake is van geleden schade dan wel direct dreigende schade. Uit het schaderapport van de schade-expert is niet gebleken dat hiervan sprake is. Desgevraagd heeft Consument niet voldoende aannemelijk kunnen maken dat sprake was van een situatie die noodzaakte tot het maken van bereddingskosten.

4.5 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de materiële schade aan de waterleiding (en de hiervoor gemaakte reparatiekosten) dient te worden vergoed. De kosten die Consument hiervoor gemaakt bedragen € 1.894,75. Desgevraagd heeft Verzekeraar de hoogte van dit bedrag niet (voldoende gemotiveerd) betwist. Verder stelt de Commissie vast dat de door Consument gemaakte kosten in verband met het bij Kifid aanhangig maken van en de behandeling van de klacht voor vergoeding in aanmerking komen conform het Liquidatietarief Kifid (kostenvergoeding voor rechtsbijstand) behorende bij artikel 44.11 van het Reglement. Voor dit onderdeel wijst de Commissie – op basis van één procespunt voor de (gehele) schriftelijke fase en één procespunt voor de mondelinge behandeling – een bedrag toe van € 100,-. Nu Consument de zaak aanhangig heeft gemaakt bij Kifid kent de Commissie geen vergoeding toe voor de buitengerechtelijke expertisecosten, aangezien hiermee deze kosten ‘van kleur zijn verschoten’. Nu Consument ook de buitengerechtelijke incassokosten heeft gevorderd, kent de Commissie conform ‘Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten’ op basis van Tarief I een bedrag toe aan Consument van € 50,-. Op grond van artikel 44.11 van het Reglement veroordeelt de Commissie Verzekeraar tot vergoeding van de gemaakte reiskosten door Consument voor het bijwonen van de mondelinge behandeling. Nu Consument met de auto uit Sneek is gekomen, acht de Commissie het redelijk dat Verzekeraar Consument de kosten van € 75,- vergoedt. Het meer of anders gevorderde wijst de Commissie af. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

## 5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.119,75. Ook dient Verzekeraar wettelijke rente over de reparatiekosten ad € 1.894,75 vanaf 25 mei 2016 tot aan de dag van algehele voldoening aan Consument te vergoeden.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).]*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*