

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-351 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 juni 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 17 mei 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren. Consument heeft tijdens de vakantie van zijn burens in het huis van zijn burens de WC ongevraagd doorgetrokken. De spoelbak is blijven lopen waardoor extra water is verbruikt. Consument doet voor deze schade een beroep op zijn AVP. Consument is evenwel niet aansprakelijk zodat zijn verzoek om dekking terecht is afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een aansprakelijkheidsverzekering bij Verzekeraar.

In de voorwaarden is bepaald:

## **“2.1 Basisdekking Aansprakelijkheid**

*U bent verzekerd voor de aansprakelijkheid voor schade die is veroorzaakt of ontstaan tijdens de verzekeringsduur. (...)*

### **2.1.1 Vriendendienst**

*Wat is een vriendendienst?*

*Met een ‘vriendendienst’ bedoelen we dat u vrienden, bekenden of familieleden helpt, zonder dat zij u daarvoor betalen. Denk hierbij aan het helpen met schilderen of behangen als vrienden een nieuw huis hebben. Maar ook bijvoorbeeld hulp bij een verhuizing.*

*Wat is verzekerd?*

*U bent verzekerd voor deze schade die u veroorzaakt als u vrienden helpt en u daarvoor aansprakelijk bent.*

*(...)*

## **7 Wat bedoelen wij met?**

*(...)*

### **Schade**

*Wij bieden dekking voor twee soorten schade:*

*Schade aan personen: iemand raakt gewond, wordt ziek of overlijdt. Wij noemen dit vaak lichamelijke schade of letselschade. Hieronder valt ook de schade die daarvan weer het gevolg is. Schade aan zaken: spullen van anderen gaan kapot of verloren. Hieronder valt ook de schade die daarvan weer het gevolg is.”*

- 2.2 Consument heeft op 24 mei 2018 een beroep op zijn verzekering gedaan voor schade die op die datum is ontstaan in de woning van zijn bovenburen. In het schadeformulier heeft hij over het ontstaan van de schade gemeld:

*“Tijens de vakantie van mijn bovenburen (4 weken) heb ik halverwege de afvoerputjes gevuld en de WC’s doorgetrokken. Daarbij ben ik bij één WC vergeten te controleren of de spoelbak niet doorliep. Dat bleek helaas achteraf na 2 weken wel het geval te zijn met als gevolg een extra watergebruik van 152 m3.”*

- 2.3 Verzekeraar heeft met een beroep op artikel 7 van de voorwaarden het verzoek om dekking afgewezen omdat geen sprake is van schade aan personen of zaken.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 150,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- Consument is aansprakelijk voor het doorlopen van de spoelbak van een WC en de schade die daarvan het gevolg is. Consument heeft ongevraagd op eigen initiatief na twee weken de afvoerputjes gevuld en de WC's doorgetrokken. Hij had daarbij moeten afwachten of het doorspoelen op normale wijze zou stoppen. Uit de voorwaarden blijkt niet van een verhoogde drempel voor aansprakelijkheid bij vriendendiensten. Verzekeraar kan zich daarop dus niet beroepen.
- De schade bestaat uit het extra watergebruik van 152 m<sup>3</sup>. Zodra het water de meter is gepasseerd is het water eigendom van de bewoner. Door toedoen van Consument is het water ongebruikt verloren gegaan.
- Het begrip 'zaak' is een civielrechtelijk begrip dat betrekking heeft op alle voor menselijke beheersing vatbare stoffelijke objecten, waaronder water. Ook warmte en elektriciteit zijn in de rechtspraak als zaak aangemerkt.
- Het verschil met de waterrekening van het vorige jaar is € 220,-. Vanwege de onzekerheid over de grootte van het extra gebruik is dat bedrag afgerond op € 250,-. Het eigen risico is € 100,-, zodat Verzekeraar € 150,- dient te vergoeden.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Consument is niet aansprakelijk. De vlotter van de WC is kennelijk niet blijven hangen maar dit is voor rekening en risico van de eigenaar. In het dossier ontbreekt overigens een aansprakelijkstelling zodat de claim niet rechtstreeks met de benadeelde kan worden afgewikkeld.
- De vestiging van aansprakelijkheid wordt bepaald door de rechtspraak. Schade ontstaan na een vriendendienst is alleen gedekt als de verzekerde aansprakelijk is. Bovendien geldt daarbij op grond van de rechtspraak, het arrest van de Hoge Raad 'Verhuizende zusjes', gepubliceerd in NJ 2001/300, een verhoogde drempel voor aansprakelijkheid.
- De hogere waterrekening als gevolg van het verhoogde watergebruik, kan hooguit vermogensschade opleveren maar is geen zaak- of personenschade in de zin van de polis.
- Uit de door Consument overgelegde jaarafrekeningen van het watergebruik, kan niet worden afgeleid hoe hoog de schade als gevolg van het twee weken doorlopen van de spoelbak is.

Het kan niet worden uitgesloten dat de spoelbak van de WC al langer gebrekkig was en daardoor extra water is doorgelopen of dat meer water is gebruikt door andere oorzaken. Een deugdelijke onderbouwing van de schade ontbreekt.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of dekking bestaat onder de aansprakelijkheidsverzekering van Consument voor het water dat verloren is gegaan doordat de spoelbak van een WC van de burens is blijven doorlopen nadat Consument deze tijdens de vakantie van de burens had doorgetrokken.
- 4.2 Consument heeft uitgelegd dat hij ongevraagd en op eigen initiatief halverwege de vakantie van de burens een WC heeft doorgetrokken. De Commissie stelt vast dat hiermee sprake is van zaakwaarneming door Consument, in de zin van artikel 6:198 van het Burgerlijk Wetboek (BW), nu Consument zich willens en wetens en op redelijke grond heeft ingelaten met de behartiging van eens anders belang, zonder de bevoegdheid daartoe aan een rechtshandeling of een elders in de wet geregelde rechtsverhouding te ontleen. Op grond van artikel 6:199 BW is de zaakwaarnemer verplicht bij de waarneming de nodige zorg te betrachten. Schending van deze verplichting levert een tekortkoming op in de zin van artikel 6:74 BW en volgende, waarvoor de zaakwaarnemer jegens de belanghebbende aansprakelijk is.
- 4.3 Voor de vraag of Consument aansprakelijk is voor het weggelopen water, is dus aan de orde de vraag of Consument bij het waarnemen voor zijn burens de nodige zorg heeft betracht. Consument heeft een WC van de burens doorgetrokken en heeft daarbij kennelijk niet gewacht tot het doorlopen van water automatisch zou stoppen. Consument wist niet dat de spoelbak zou blijven doorlopen en hoefde daar naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid ook niet op bedacht te zijn. Consument is bij het uitvoeren van de zaakwaarneming niet onzorgvuldig geweest. Dit brengt mee dat hij niet aansprakelijk is voor de door Consument gestelde hogere waterrekening van de burens.
- 4.4 De conclusie is dat de vordering zal worden afgewezen. De overige door partijen ingenomen standpunten hoeven derhalve geen bespreking meer.

#### **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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 40 van het Reglement.*