

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/13 Br

in de klacht nr. 168.99

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

### Inleiding

Op 16 januari 1999 is aanzienlijke waterschade ontstaan aan het woonhuis en de inboedel van klager door het springen van een rubberen vulslang tussen de kraan en de cv-installatie. Klager heeft de schade geclaimd onder zijn bij verzekeraar gesloten 'Extra uitgebreide opstalpolis' en 'Extra uitgebreide inboedelpolis'. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de schade niet is gedekt en heeft zich beroepen op de in de algemene voorwaarden van de beide polissen vermelde 'omvang van de dekking'.

In de algemene voorwaarden van de extra uitgebreide opstalpolis is daaromtrent bepaald:

'Artikel 3 Omvang van de dekking

(...)

De verzekering geschiedt tegen schade aan het gebouw door

7. Water of Stoom

a. onvoorzien gestroomd uit - binnen en buiten het gebouw gelegen - leidingen of daarop aangesloten toestellen en installaties van waterleiding en centrale verwarming, als gevolg van springen door vorst, breuk, verstopping of een ander plotseling opgetreden defect, of het overlopen van water uit deze installaties en toestellen. (...)'.

In de algemene voorwaarden van de extra uitgebreide inboedelpolis is daaromtrent bepaald:

'Artikel 3 Omvang van de dekking

De verzekering geschiedt tegen schade aan of verlies van de op het polisblad omschreven inboedel door

(...)

8. Water Of Stoom

onvoorzien gestroomd uit - binnen en buiten het op het polisblad omschreven

2000/13

gebouw gelegen - leidingen of daarop aangesloten toestellen en installaties van waterleiding en centrale verwarming, als gevolg van springen door vorst, breuk, verstopping of een ander plotseling optredend defect, of het door een van deze gebeurtenissen overlopen van water uit de genoemde installaties en toestellen. (enz.)'

#### De klacht

Klager heeft reeds jaren bij verzekeraar een opstalverzekering en een inboedelverzekering. Die beide verzekeringen vormen de meest uitgebreide dekking die de markt biedt. Klager heeft het onderhoud van zijn cv-installatie uitbesteed aan een professionele installateur en daartoe een onderhoudscontract gesloten. Uit artikel 3 van de polisvoorwaarden blijkt dat iedere schade is gedekt, zodat klager als verzekerde mag veronderstellen dat alle denkbare risico's zijn verzekerd. Klager acht dit een redelijke veronderstelling van een consument die alle risico's en al het onderhoud heeft ondergebracht bij professionele instanties.

In de ochtend van 17 januari 1999 heeft klager geconstateerd dat in zijn woonkamer over een grote oppervlakte water uit het plafond stroomde. Bij nader onderzoek bleek dat de dikwandige vulslang van de cv-installatie was gesprongen. Klager constateerde dat de kraan openstond en heeft die dicht gedraaid. Voor klager was dit een volstrekt onvoorziene gebeurtenis, omdat hij in de veronderstelling mocht verkeren dat een dergelijke gebeurtenis zich niet kon voordoen. Het contract met de installateur omvat het volledige onderhoud van de installatie. Klager heeft de schade, ontstaan aan de opstal en de inboedel, direct gemeld bij zijn assurantietussenpersoon. Klager heeft tevens de installateur met wie een onderhoudscontract is gesloten, aansprakelijk gesteld.

Verzekeraar heeft op 18 januari 1999 al te kennen gegeven dat er geen dekking is voor de schade, maar heeft toch een expert gestuurd. Deze heeft een aanmerkelijke schade geconstateerd, maar klager laten weten dat verzekeraar aansprakelijkheid afwijst op grond van de polisvoorwaarden. Naar verwachting ligt de schade tussen f 30.000,- en f 40.000,-.

Bij brief van 15 februari 1999 heeft verzekeraar klager medegedeeld dat er blijkens de polisvoorwaarden sprake dient te zijn van onvoorzien uitstromen van water. Volgens verzekeraar was dat niet het geval, nu een vulslang was aangebracht tussen de cv-installatie en de kraan. Een dergelijke slang is niet bestand tegen permanente druk. Klager wordt geacht daarvan op de hoogte te zijn en de kraan na het bijvullen dicht te draaien ter voorkoming van schade. Verzekeraar heeft in die brief verwezen naar uitspraak II-95.34 van de Raad van Toezicht. Volgens klager stelt verzekeraar zich daarmee impliciet op het standpunt dat de vulslang onderdeel is van de cv-installatie. Er kan dus geen twijfel bestaan over het begrip 'omvang van de dekking' in de zin van de polis. Verzekeraar interpreteert voorts het begrip 'onvoorzien' aldus, dat klager op de hoogte dient te zijn van het niet dichtdraaien van de kraan. Volgens klager kan verzekeraar zich niet op uitspraak II - 95/34 van de Raad van Toezicht beroepen, omdat de in die uitspraak beoordeelde casus niet overeenkomt met de omstandigheden van de door klager geleden

2000/13

waterschade. In de door de Raad beoordeelde casus liet de verzekerde het onderhoud niet door een professionele loodgieter doen. Klager heeft echter wel een onderhoudscontract gesloten, zodat de schade volledig buiten hem om is ontstaan en voor hem en voor verzekeraar als een onvoorziene gebeurtenis moet worden beschouwd. In de genoemde uitspraak II - 95/34 is die lijn blijkbaar ook gevolgd door de verzekeraar van de inboedel.

Bij brief van 5 maart 1999 heeft verzekeraar echter voor een andere uitleg gekozen. Nu is niet het begrip 'onvoorzien' van belang, doch het begrip 'installatie'. Klager heeft in zijn reactie bij brief van 20 maart 1999 nog eens uitdrukkelijk aangegeven dat de afwijzing geen grond vindt in de polisvoorwaarden en dat nergens uit valt af te leiden dat de vulslang niet onder de installatie valt.

Klager concludeert dat verzekeraar hem dupeert door een eenzijdig standpunt in te nemen dat geen objectieve grond vindt in de polisvoorwaarden. Verzekeraar is gehouden aan klager de volledige schade uit te keren. Verzekeraar kan zijn claim indienen bij de installateur, c.q. diens verzekeraar. Klager staat daar als verzekerde buiten.

#### Het standpunt van verzekeraar

De tussenpersoon heeft de waterschade op 18 januari 1999 bij verzekeraar gemeld. Toen is al direct medegedeeld dat voor die schade, zowel onder de opstalpolis, als onder de inboedelpolis geen dekking bestaat. Anders dan klager stelt, is niet iedere denkbare schade gedekt. De opsomming van de gedekte voorvallen is in artikel 3 van de polisvoorwaarden terug te vinden. Omdat het een aanzienlijke schade betrof, werd niettemin besloten toch een expert te sturen om de schade onder voorbehoud te taxeren. De expert heeft klager verwezen naar (de verzekeraar van) het installatiebedrijf door wiens toedoen de slang onder druk was blijven staan.

In de brief van 15 februari 1999 aan klager heeft verzekeraar getracht uiteen te zetten dat er geen sprake is van een plotseling optredend defect en ook niet van het uitstromen van water uit leidingen of daarop aangesloten toestellen en installaties van waterleiding en centrale verwarming. Ter verduidelijking werd een uittreksel van uitspraak II - 95/34 van de Raad van Toezicht in een soortgelijke zaak bijgevoegd. Het afwijzende standpunt is louter gebaseerd op de polisvoorwaarden en niet op de hoogte van de schade, zoals klager veronderstelt. Anders dan klager beweert, is door verzekeraar niet impliciet aangegeven dat de vulslang deel uitmaakt van de cv-installatie. Een cv-installatie is een geheel van vaste en dicht gesoldeerde leidingen met daaraan vast gemonteerde apparaten. Op dit solide geheel is door een installatiebedrijf een slang aangesloten om water bij te vullen. Verzuimd is de kraan dicht te draaien, waardoor tussen vulkraan en cv-installatie een niet solide element werd ingepast. Daarop kwam constante waterdruk te staan met als voorzienbaar gevolg dat de slang na verloop van tijd knapte. Het feit dat een professioneel bedrijf heeft nagelaten de kraan dicht te draaien doet voor de dekking onder de beide polissen niet ter zake en is uitsluitend van belang in de verhouding tussen klager en het loodgietersbedrijf.

2000/13

Inderdaad is in de brief van 5 maart 1999 aan klager de nadruk gelegd op het begrip 'leidingen of daarop aangesloten installaties ... etc'. Dat neemt niet weg dat al in eerdere correspondentie is verwezen naar het begrip 'onvoorzien gestroomd uit' en dat op basis van beide argumenten tot een afwijzend standpunt is gekomen. Verzekeraar heeft geen nieuw argument aangevoerd, maar slechts een eerder aangevoerd argument benadrukt.

Klager meent dat verzekeraar een betaalde schade kan verhalen op (de verzekeraar van) de aansprakelijke. Klager ziet daarbij over het hoofd dat artikel 284 van het Wetboek van Koophandel (subrogatie) niet opgaat voor een onverschuldigde schadevergoeding.

#### Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager de polisvoorwaarden ook nog eens bezien vanuit het perspectief van de rechtsbescherming van de consument. In de algemene voorwaarden van de beide polissen is een bepaling 'uitsluitingen' opgenomen in geval van - onder meer - overstromingen. Ondanks die zwaarwegende uitsluiting wordt toch door verzekeraars waterschade bij overstroming vergoed. Verder staat bij sommige bepalingen wat niet is gedekt. Als consument mag klager dus verwachten dat uitsluitingen en niet gedekt-bepalingen de grond zijn voor het niet toewijzen van een schadeclaim. Verzekeraar evenwel, keert het om en baseert zijn besluit om niet uit keren op een interpretatie van gedekt-bepalingen. Een dergelijke handelwijze is niet zorgvuldig en draagt niet bij aan het aanzien van en het vertrouwen in deze schadeverzekeraar.

#### Het oordeel van de Raad

1. Blijkens het in zoverre niet bestreden expertiserapport is de schade in klagers woning ontstaan door het springen van een rubberen vulslang tussen kraan en cv-installatie in een kast op de eerste verdieping. De vulkraan waarop de slang was aangesloten, was open blijven staan na een servicebeurt, uitgevoerd door een professionele installateur.
2. Gelet op het onder 1 overwogene heeft verzekeraar in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat de geleden schade niet gedekt is onder de afgesloten inboedel- en opstalverzekering. Verdedigbaar is immers dat de hiervoor onder Inleiding weergegeven bepalingen in de algemene voorwaarden met betrekking tot de omvang van de dekking in geval van schade door water of stoom, geen dekking verlenen voor waterschade die is veroorzaakt door fouten van de verzekerde zelf of van derden die in zijn opdracht handelen. De Raad verwijst hiervoor naar zijn aangehechte uitspraak II - 95/34.
3. De stelling van klager dat hij heeft gekozen voor de meest uitgebreide dekking die de markt biedt, doet niet af aan het feit dat de onderhavige verzekeringen nu eenmaal een beperkte dekking voor waterschade bieden. Ook het feit dat klager, hoe zorgvuldig ook, het onderhoud van zijn cv-installatie heeft uitbesteed aan een professioneel bedrijf brengt daarin, zoals blijkt uit het onder 2 overwogene, geen verandering, evenmin als de omstandigheid dat verzekeraar voor de door hem verrichte schade-uitkeringen verhaal op dat bedrijf zou kunnen zoeken.

2000/13

4. Hoewel derhalve de onderhavige polisbepalingen op zichzelf genomen duidelijk en begrijpelijk zijn, is gebleken dat verzekerden niet steeds onderkennen dat het hier gaat om de verzekering van een voorwerp, zoals in dit geval de cv-installatie, en dat de begrippen 'onvoorzien' en 'plotseling opgetreden defect' betrekking hebben op de (eigenschappen van) dat voorwerp. Aldus zou bij verzekerden het onjuiste beeld kunnen ontstaan dat tevens als 'onvoorzien' in de zin van deze polisvoorwaarden moet worden beschouwd, schade veroorzaakt door menselijke fouten waarmee verzekerden in redelijkheid niet hebben gerekend.

5. De onderhavige klacht is voor de Raad dan ook aanleiding verzekeraar in overweging te geven de onderhavige dekkingsclausules nader uit te leggen door bijvoorbeeld verzekerden uitdrukkelijk erop te wijzen - in de desbetreffende polisbepalingen of anderszins - welke waterschade is gedekt, namelijk - voor zover in dit geval van belang - schade door plotselinge defecten van het verzekerde object en niet de schade die het voorzienbare gevolg is van menselijk falen.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 24 januari 2000 door Mr. J. Borgesius, Mr. R. Herrmann, Mr. Th.B. ten Kate en Mr. D.H.M. Peeperkorn, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. R. Herrmann)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)