



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 23 d.d.
24 januari 2011**

(prof. mr. C.E. du Perron, voorzitter)

Samenvatting

Woonhuisverzekering, waterschade, omvang van de schade. Consument claimt op zijn woonhuisverzekering vergoeding van diverse schadeposten. De Commissie acht het aannemelijk dat Consument enige tijd heeft moeten besteden aan het opruimen van uitgestroomd water en heeft de opruim- en schoonmaakkosten begroot op € 150,-. Ook de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van het geschil komt naar het oordeel van de Commissie voor vergoeding in aanmerking nu Aangeslotene gedeeltelijk in het ongelijk is gesteld. De overige schadeposten worden door de Commissie afgewezen.

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de klacht met bijlagen, ontvangen op 3 mei 2010;
- het ingevulde en op 29 april 2010 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 2 juni 2010;
- de repliek van Consument van 20 juni 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 7 juli 2010;
- de brief van Consument, ontvangen op 2 november 2010; en
- de brief van Aangeslotene van 16 november 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 oktober 2010.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 23 februari 2009 heeft Consument telefonisch bij Aangeslotene een schadeclaim ingediend op zijn woonhuisverzekering. Volgens de in het schadeformulier van 20 maart 2009 omschreven toedracht is de geclaimde schade op 19 februari 2009 ontstaan door lekkage en verstopping van de afvoerleiding van de wasmachine. De op het schadeformulier vermelde schade bestaat uit kledingschade (€ 120,-) en opruim- en schoonmaakkosten (€ 840,-). Verder blijkt uit het schadeformulier dat een ontstoppingsbedrijf in opdracht van de woningbouwvereniging circa een week na de schadegebeurtenis werkzaamheden heeft verricht ter oplossing van de lekkage en de verstopping.
- 2.2 Aangeslotene heeft de schadeclaim op 23 februari 2009 afgewezen. Bij brief van 12 april 2009 heeft Consument hiertegen bezwaar gemaakt. Aangeslotene heeft daarop besloten expertise te laten verrichten. In het expertiserapport van 10 juli 2009 is de schadegebeurtenis als volgt omschreven:
- “Verzekerde had de wasmachine ingeschakeld. Hij bemerkte dat het water niet werd weggepompt, maar dat de gootsteen overstroomde. Verzekerde is daarop gaan dweilen en kon het water via het toilet kwijt. Vervolgens bleken dat ook de wastafel en de douche het water niet kwijt konden. Een ontstoppingsbedrijf heeft na een week een stukje nieuwe leiding aangelegd. Pas daarna heeft verzekerde de wasmachine leeg laten pompen en de kleding eruit gehaald. De kleding had daardoor volgens verklaring van verzekerde vlekken opgelopen, die er niet meer uitgingen.”
- 2.3 De expert heeft de schade begroot op € 1.110,-. Ter zake de schadevaststelling heeft de expert in het expertiserapport het volgende opgemerkt:
- “De kleding heeft verzekerde weggegooid. Van verzekerde ontvingen [wij] een hele stapel bonnen en labels, waarvan slechts drie bonnen van vóór de schadedatum, ter waarde van € 65,00. Wij hebben de schade geheel onder voorbehoud opgenomen en verzekerde uitgelegd, dat wachten niet geldt als werk in eigen beheer.”
- 2.4 Aangeslotene heeft Consument bij brief van 14 juli 2009 bericht dat voor de door hem geclaimde schade geen dekking bestaat op de polis omdat de gestelde schade niet voldoende is aangetoond. Ter onderbouwing heeft Aangeslotene aangevoerd dat de expert de schade aan de kleding niet visueel heeft kunnen vaststellen omdat de kleding reeds door Consument was weggegooid.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de schade, door hem begroot op een totaalbedrag van € 2.581,12. Dit bedrag heeft betrekking op de volgende schadeposten:

- Opruim- en schoonmaakkosten (€ 840,-);
- Kledingschade (€ 900);
- Kosten ter reparatie van de wasmachine (€ 181,12);
- Waterschade die de beneden burens van Consument hebben geleden (€ 400,-); en
- Procedure, telefoon- en portokosten (€ 260,-).

3.2 De vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument is van mening dat Aangeslotene zijn claim ten onrechte heeft afgewezen omdat waterschade onder de polis is gedekt. De oorzaak van de waterschade alsmede de omvang van de schade is volgens Consument voldoende aangetoond. Ten aanzien van de geclaimde opruim- en schoonmaakkosten stelt Consument dat hij een week lang circa 8 uur per dag water heeft besteed aan het wegpompen van water en het opdweilen van het uitgestroomde water. Ten aanzien van de kledingschade stelt Consument dat de kleding circa een week in de wasmachine heeft gezeten. Nadat de afvoerleiding was vervangen heeft hij de kleding uit de wasmachine gehaald. Door het vervuilde water in de wasmachine zijn vlekken ontstaan in de kleding en is de wasmachine beschadigd geraakt. De kleding vertegenwoordigde een waarde van € 900,-. Volgens Consument kon de kleding niet eerder uit de wasmachine worden gehaald. Verder verwijt hij Aangeslotene dat zij pas vijf maanden na de schademelding een expertise heeft laten verrichten. Als gevolg daarvan kon de wasmachine volgens Consument niet eerder worden gerepareerd.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd.

De gestelde opruim- en schoonmaakkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking omdat de kosten niet kunnen worden aangemerkt als kosten ter herstel van de schade. Daarnaast kunnen volgens Aangeslotene vraagtekens worden geplaatst bij de juistheid van het aantal gestelde schoonmaakuren. Hetzelfde geldt volgens Aangeslotene ten aanzien van de omvang van de gestelde kledingschade van € 900,-. Zij wijst in dat verband op het schadeformulier van 20 maart 2009 waarop een schadebedrag van € 120,- is vermeld. Bovendien had Consument volgens Aangeslotene de schade aan het wasgoed kunnen voorkomen door het wasgoed direct uit de wasmachine te halen. Ten aanzien van de reparatiekosten van de wasmachine stelt Aangeslotene dat uit de door Consument overgelegde facturen niet



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

kan worden opgemaakt dat sprake is van enige relatie tot de schadegebeurtenis van 19 februari 2009. Daar komt nog bij dat de reparatie pas op 15 juli 2009 heeft plaatsgevonden. De schade van de beneden buurman komt naar de mening van Aangeslotene evenmin voor vergoeding in aanmerking. Aangeslotene stelt in dat verband dat de buurman zelf een claim moet indienen bij zijn inboedelassuradeur dan wel bij eigenaar van de woning.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat op 19 februari 2010 lekkage is ontstaan als gevolg van verstopping van de afvoerleiding van de wasmachine van Consument. Partijen verschillen van mening over de vraag welke schade op grond van de polis voor vergoeding in aanmerking komt en over de omvang van de schade.
- 4.2 Vast staat dat schade, die wordt veroorzaakt door verstopping of lekkage van afvoerleidingen, niet van polisdekking is uitgesloten. In artikel 6 lid 6 van de toepasselijke polisvoorwaarden is bepaald dat per gebeurtenis, ongeacht of het verzekerde bedrag voldoende is om bij een gedekte gebeurtenis de schade te vergoeden, dekking wordt geboden tot maximaal 10% van het verzekerde bedrag voor opruimingskosten. Consument stelt dat hij, totdat de verstopping was verholpen, circa 8 uur per dag heeft besteed aan het opruimen van uitgestroomd water. De Commissie is van oordeel dat Consument de gestelde tijdsbesteding onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Daarnaast komen de gevorderde opruim- en schoonmaakkosten de Commissie bovenmatig voor. De Commissie acht het echter niet onaannemelijk dat Consument enige tijd heeft moeten besteden aan het opruimen van uitgestroomd water. De opruim- en schoonmaakkosten worden derhalve ex aequo et bono begroot op een bedrag van € 150,-.
- 4.3 Ten aanzien van de gevorderde vergoeding voor de beschadigde kleding overweegt de Commissie als volgt. De wettelijke schadebeperkingsplicht brengt mee dat van Consument verwacht mocht worden dat hij zich inspande de kleding tijdig uit de wasmachine te verwijderen. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het voor hem onmogelijk was de kleding tijdig te verwijderen. Evenmin kan worden vastgesteld dat er kleding door het water in de wasmachine beschadigd is. Het door Consument gestelde feit dat hij de kleding heeft weggegooid dient naar het oordeel van de Commissie voor eigen risico te komen. Het voorgaande brengt mee dat het gevorderde bedrag niet voor vergoeding in aanmerking komt. Ook indien de Commissie ervan uitgaat dat Consument kleding-schade heeft geleden, geldt dat het gevorderde bedrag niet voor vergoeding in



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

aanmerking komt. Dit omdat Consument het gevorderde bedrag onvoldoende met nota's heeft onderbouwd.

- 4.4 De gevorderde reparatiekosten komen naar het oordeel van de Commissie evenmin voor vergoeding in aanmerking. De Commissie volgt Aangeslotene in haar standpunt dat uit de overgelegde factuur van 15 juli 2009 niet kan worden opgemaakt dat de reparatie enig verband houdt met de schadegebeurtenis van 19 februari 2009.
- 4.5 Consument stelt dat zijn beneden burens ook waterschade hebben geleden als gevolg van de lekkage c.q. verstopping van de wasmachine. De Commissie heeft Consument bij brief van 26 oktober 2010 gevraagd naar de status rond de schade van de beneden burens. Consument heeft daarop geantwoord dat de schade door zijn aansprakelijkheidsverzekeraar is afgerond. Dit brengt naar het oordeel van de Commissie mee dat Consument geen voldoende belang heeft in de zin van artikel 3:303 BW bij zijn vordering tot vergoeding van de door de burens geleden waterschade. Het in dit kader gevorderde bedrag komt mitsdien niet voor vergoeding in aanmerking.
- 4.6 Ten aanzien van de gevorderde telefoon- en portokosten oordeelt de Commissie dat Consument de vordering onvoldoende heeft onderbouwd en mitsdien niet voor vergoeding in aanmerking komt. Wel bepaalt de Commissie dat de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van het onderhavige geschil voor vergoeding door Aangeslotene in aanmerking komt, nu deze gedeeltelijk in het ongelijk is gesteld.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 150 en met vergoeding aan Consument van diens eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van het geschil door de Commissie.

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.