

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-03 d.d. 6 januari 2014
(mr. P.A Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en prof. mr. E.H. Hondius, leden en mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft schade geleden door uitstroming van heet water. Inboedelverzekeraar weigert uitkering omdat verzekeringnemer geen melding heeft gemaakt van leegstand/buiten gebruik zijn van de woning. Bij tijdige melding zou dekking zijn beperkt tot o.a. schade als gevolg van ontploffing. De Commissie is van oordeel dat Consument melding had moeten doen en dat verzekeraar de dekking terecht mocht beperken. Ook geen vergoeding o.g.v. beperkte dekking omdat schade niet het gevolg is van ontploffing.

Consument,

tegen

Nedasco B.V., gevestigd te Amersfoort, 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 vragenformulier van 16 februari 2013;
- het verweerschrift 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. De klacht is op 16 december 2013 buiten aanwezigheid van partijen behandeld.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. De vader van Consument heeft via zijn tussenpersoon bij Aangeslotene als gevolmachtigde van [X] een inboedelverzekering gesloten met polisnummer [I]. Ingangsdatum is 29 juni 2006 en verzekerd object is de woning aan de [Z] te [Y].
- 3.2. Op de polis zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden I346.
In de voorwaarden wordt onder meer vermeld:

Artikel 16, lid 2: “De verzekeringnemer is verplicht de maatschappij zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden, in kennis te stellen van elke belangrijke verandering van het risico, waaronder in ieder geval wordt verstaan:

(....)

- leegstand van het woonhuis;
- het buiten gebruik zijn van het woonhuis, gedurende een aaneengesloten periode van 2 maanden of die naar verwachting langer dan 2 maanden zal duren.

(....)”

Artikel 16, lid 3: “Na melding van een risicowijziging als hiervoor bedoeld heeft de maatschappij het recht de premie en voorwaarden te herzien dan wel de verzekering met een opzegtermijn van 30 dagen te beëindigen.

Artikel 16, lid 4: “Indien melding als hiervoor bedoeld niet of niet tijdig geschiedt, vervalt het recht op schadevergoeding 2 maanden na de datum van risicowijziging.

Het vorenstaande geldt niet als de verzekering na kennisgeving van de risicowijziging ongewijzigd zou zijn voortgezet. Indien de maatschappij de verzekering slechts tegen een hogere premie of op gewijzigde voorwaarden zou hebben voortgezet, vindt vergoeding van een eventuele schade plaats in verhouding van de betaalde tot de te betalen premie, respectievelijk met inachtneming van die gewijzigde voorwaarden.”

- 3.3. Met ingang van eind juni 2010 werd de woning niet meer bewoond. Consument heeft daarvan melding gedaan aan de tussenpersoon maar deze melding heeft Aangeslotene niet bereikt. De tussenpersoon heeft de melding niet doorgegeven aan Aangeslotene omdat het volgens hem niet zeker was of “dit uit huis verblijven op dat moment definitief was” en “er (...) permanent toezicht op de woning (was) en deze maakte een bewoonde indruk.”
- 3.4. Op 24 november 2010 is een (aansluit)leiding van de stadsverwarming gescheurd waardoor schade is ontstaan. De schade is getaxeerd op € 7.500,-. De opruimingskosten bedroegen € 1.000,-.
- 3.5. Op 19 januari 2011 is een nieuw polisblad afgegeven met wijzigingsdatum 1 juli 2010. Op het clausuleblad met dezelfde afgiftedatum is Clausule ALG03 Brand/Storm dekking opgenomen. Deze luidt : “In afwijking van de van toepassing zijnde Voorwaarden bieden wij alleen dekking voor schade door brand, blikseminslag, ontploffing en storm.” Schade door ontploffing wordt in de verzekeringsvoorwaarden aldus omschreven: “... een gehele of gedeeltelijke vernieling onmiddellijk veroorzaakt door een eensklaps verlopende hevige krachtsuiting van gassen of dampen,....”.

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1. Consument vordert vergoeding van de schade en de kosten van opruiming.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Primair handelt Aangeslotene door de toepassing van de clausuletekst ALG03 in strijd met de algemene beginselen van redelijkheid en billijkheid.
- Subsidiar dient de schade vergoed te worden omdat het schadetoebrengeend voorval valt te beschouwen als een ontploffing welke schade gedekt is.
- Meer subsidiar handelt Aangeslotene in strijd met de consumentenbescherming dan wel de zorgplicht die van Aangeslotene mag worden verwacht.

- 4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Een goede bedrijfsvoering vereist een verantwoorde premiestelling en een verantwoord uitkeringsbeleid. Bij de premiestelling is rekening gehouden met uitsluitingsgronden. Het negeren daarvan kan leiden tot een verliesgevend product dan wel een premieverhoging.
 - Consument wenst als erfgenaam alsnog een schadevergoeding te ontvangen vanwege het verloren gaan van een klein deel van de nog aanwezige boedel. Dat vormt onvoldoende aanleiding om van de hiervoor genoemde uitgangspunten af te wijken.
 - Van een ontploffing in de zin van de voorwaarden is geen sprake omdat sprake is van een geleidelijk proces doordat een leiding is losgescheurd en tengevolge daarvan heet water is omgezet in stoom.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie heeft te oordelen over de vraag of Aangeslotene terecht de vergoeding van schade heeft geweigerd.
- 5.2. De Commissie overweegt in dat verband dat het bepaalde in artikel 16, lid 2 van de verzekeringsvoorwaarden duidelijk is. De verzekeringnemer moet bij de maatschappij melding maken van leegstand van het woonhuis dan wel van het buiten gebruik zijn van het woonhuis gedurende een periode van twee maanden of een periode die naar verwachting langer dan twee maanden zal duren.
- 5.3. Consument heeft in dat verband vermeld dat de bewoners van de woning, twee personen die aan vergevorderde Alzheimer leden, in de zomer van 2010, gedwongen verhuisden naar een verpleegtehuis. Het ligt dan volgens de Commissie in de lijn der verwachting dat, zo er al niet sprake is van leegstand, de woning gedurende een periode van langer dan twee maanden buiten gebruik zal zijn.
- 5.4. De Commissie neemt ook in aanmerking dat Consument “direct bij leegstand” zijn tussenpersoon telefonisch op de hoogte heeft gebracht. Dat deze mededeling vervolgens Aangeslotene niet heeft bereikt kan Aangeslotene niet worden verweten omdat de tussenpersoon in dezen niet dient te worden beschouwd als een hulppersoon van Aangeslotene maar van Consument.
- 5.5. Gezien het voorgaande was Aangeslotene gerechtigd om de dekking conform het bepaalde in de laatste zin van artikel 16, lid 4 van de verzekeringsvoorwaarden aan te passen. Derhalve dient de vraag of dekking bestaat te worden beoordeeld aan de hand van clause ALG03.
- 5.6. Het schadetoebrengeend voorval kan naar het oordeel van de Commissie niet worden aangemerkt als “ontploffing”, omdat, zoals uit het expertiserapport van 14 januari 2011 blijkt, de schade is ontstaan doordat een flexibele slang van de stadsverwarming is losgescheurd waardoor gedurende onbepaalde tijd water met een temperatuur van circa 70 graden Celsius de woning is ingestroomd. Als oorzaak moet naar het oordeel van de expert slijtage ten gevolge van normaal gebruik worden gezien.

Ten overvloede overweegt de Commissie dat ook daarom niet van een “ontploffing” in de zin van de verzekeringsvoorwaarden sprake kan zijn omdat bij water met een temperatuur van 70 graden Celsius geen stoomvorming kan optreden.

- 5.7. Op grond van het voorgaande dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

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.