

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-271 d.d.

22 september 2015

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en mr. C.E. Polak, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)

Samenvatting

Waterschade. De geclaimde waterschade aan de woning van Consument was al hersteld voordat een expert namens Aangeslotene de schade heeft kunnen onderzoeken. Consument heeft, ondanks telefonisch verzoek van Aangeslotene, geen foto's gemaakt van de herstelwerkzaamheden of de schade. Hierdoor is Aangeslotene niet in de gelegenheid geweest om de oorzaak van de schade te doen vaststellen. Aangeslotene is hierdoor in haar belangen geschaad, waardoor zij terecht de dekking op grond van de voorwaarden heeft geweigerd.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap NEDASCO B.V., gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen Aangeslotene.

I. 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 met bijlagen van 18 februari 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 augustus 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft bij Aangeslotene een woonhuisverzekering afgesloten, waarop de voorwaarden 'Privé Pakketvoorwaarden 2009' (hierna genoemd: 'de Pakket Voorwaarden') en de 'AV woonhuisverzekering Uitgebreid-Plus 2006' (hierna genoemd: 'de Aanvullende Voorwaarden') van toepassing zijn.

2.2. In artikel 3 van de Pakket Voorwaarden staat:

Artikel 3. Verplichtingen na een schadegeval

3.1. Verplichtingen

Zodra verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde kennis draagt van een gebeurtenis die voor de maatschappij tot een verplichting tot uitkering kan leiden, is hij verplicht de maatschappij:

a. zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is die gebeurtenis te melden;

b. binnen redelijke termijn alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen die voor de maatschappij van belang zijn om haar uitkeringsplicht te beoordelen;

c. zijn volle medewerking te verlenen en alles na te laten wat de belangen van de maatschappij zou kunnen benadelen.

(...)"

3.2. Verval recht op uitkering

Aan deze verzekering kunnen geen rechten worden ontleend indien verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde één of meer van de in 3.1. genoemde verplichtingen niet is nagekomen en daardoor de belangen van de maatschappij heeft benadeeld.

(...)"

2.3. In artikel 3.6 van de Aanvullende Voorwaarden staat:

Artikel 3 Uitsluitingen

(...)

3.6 Water-, stoom-, vorst-, en neerslagschade

De verzekering biedt geen dekking voor:

(...)

- *Reparatiekosten van de daken, balkons, dakgoten en afvoerpijpen voor zover nodig om de oorzaak van de schade op te heffen;*

(...)"

2.4. Consument heeft op 4 november 2013 zijn tussenpersoon gemeld dat hij schade aan zijn woning heeft door regenwater dat via het dak van zijn serre zijn woning is binnengedrongen.

2.5. Consument heeft een aannemer ingeschakeld om de schade te herstellen. Op de begroting van de aannemer, Bouwservice Den Hartog, van 7 november 2013 staat dat de kosten voor het herstellen van de waterschade van het serredak van de woning van Consument in totaal € 3.660,50 excl. BTW bedragen. In de opstelling van 'staartkosten' van de aannemer staat dat de aanbiedingsprijs van de herstelwerkzaamheden in totaal € 4.722,64 bedraagt inclusief BTW.

2.6. De schade is op 11 november 2013 aan Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft [naam] B.V. (hierna: "[naam]") op 15 november 2013 opdracht gegeven om een expertise uit te voeren.

2.7. Op 21 november 2013 heeft [naam] telefonisch contact met Consument opgenomen met het verzoek om foto's te maken van de reeds in gang gezette herstelwerkzaamheden.

- 2.8. Op 28 november 2013 heeft een schade-expert van [naam] het expertiseonderzoek uitgevoerd en hiervan een rapport opgemaakt. In het rapport staat onder meer: “(...) *Oorzaak: Op 4 november 2013 kon ten tijde van hevige regenval neerslag de woning van verzekerde binnendringen ter plaatse van de aanbouw. Een aannemer kwam ter plaatse en bemerkte dat enkele houten balken ter plaatse van het plat dak door houtrot waren aangetast. Het platdak bestaat uit een gedeelte veranda met een betonvloer en een gedeelte dakbeschot met underlayment platen. Beiden delen hadden bij de oude situatie een eigen hemelwaterafvoer. De loodgieter merkte op dat de hemelwaterafvoer onder de veranda ten tijde van de hevige regenval het water niet voldoende kon afvoeren waardoor water kon terugstromen en uitstromen in de woning van verzekerde.*

Schade: Als gevolg van het teruggestroomde water is schade ontstaan een de vloerbedekking ter plaatse van de aanbouw. (...) Aan de plafondafwerking ter plaatse van de aanbouw, wat trespabeplating betreft, is verder geen schade ontstaan. Echter claimt verzekerde wel de kosten voor het herstellen van het platdak. Doordat een gedeelte van de balken en underlayment platen door houtrot waren aangetast, dienden deze te worden vervangen. Hierdoor moest de bitumen dakbedekking ook vervangen worden om het herstel te kunnen realiseren.

*Bijzonderheden: Ten tijde van ons bezoek was de schade reeds hersteld. Verzekerde heeft geen foto's gemaakt. Wij hebben de schade dan ook niet goed kunnen beoordelen. Echter naar ons oordeel is het houtrot ter plaatse van het platdak iets wat gedurende langere tijd gaande is. Daarnaast is schade aan daken in de meeste gevallen een uitsluiting op de polis. Wij deelden verzekerde dan ook mede de schade op te nemen onder uitdrukkelijke voorbehoud van polisdekking, aan opdrachtgevers te rapporteren.
(...)”*

- 2.9. Aangeslotene heeft de schadeclaim van Consument afgewezen op grond van artikel 3 van de Pakket Voorwaarden en op grond van artikel 3.6 van de Aanvullende Voorwaarden.
- 2.10. Consument is het niet eens met de afwijzing en heeft [X] verzocht hem als gemachtigde bij te staan. [X] heeft Aangeslotene meegedeeld dat hij namens Consument als contra-expert als bedoeld in artikel 4.1 van de Aanvullende Voorwaarden zal optreden en Aangeslotene verzocht de daarmee gemoeide kosten te vergoeden.
- 2.11. Aangeslotene heeft het verzoek om een contra-expertise afgewezen.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de geclaimde waterschade aan de woning van Consument voor een bedrag van € 4.722,64 en vergoeding van expertisekosten voor een bedrag van € 812,50.

- 3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- a) Aangeslotene heeft ten onrechte de geclaimde schade afgewezen. De schade is ontstaan doordat een afvoer van het balkon is losgeraakt waardoor regenwater op het dak van de serre is terecht gekomen. Op de plaats waar de serre aansluit op de gevel is het regenwater de woning binnengedrongen. Deze schade is gedekt onder de Aanvullende Voorwaarden.
 - b) Aangeslotene moet de redelijke kosten van de schade-expert vergoeden op grond van artikel 2.3 en artikel 4 van de Aanvullende Voorwaarden en op grond van de artikelen 6:96, 7:959 lid 1 en 7:963 lid 6 van het Burgerlijk Wetboek.
- 3.3. Op de stellingen die Aangeslotene tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

- 4.1. In artikel 3 van de Pakket Voorwaarden staat dat na een schadegeval de verzekeringnemer zijn volle medewerking dient te verlenen en alles dient na te laten wat de belangen van Aangeslotene kan schaden. Hieruit volgt dat schade niet hersteld mag worden alvorens een schade-expert van Aangeslotene onderzoek heeft gedaan. Nadat de schade bij Aangeslotene was gemeld, is Consument namens Aangeslotene telefonisch verzocht om foto's van de herstelwerkzaamheden te maken.
- 4.2. Vaststaat dat de waterschade aan de woning van Consument op 4 november 2013 is opgetreden en op 11 november 2013 bij Aangeslotene is gemeld. Verder staat vast dat de schade al hersteld was voordat een expert namens Aangeslotene de schade heeft kunnen onderzoeken en dat Consument, ondanks voornoemd telefonisch verzoek, geen foto's heeft gemaakt van de herstelwerkzaamheden of de schade. De schade-expert van [naam] heeft in haar rapport vervolgens vastgesteld dat de schadeoorzaak niet goed te beoordelen is omdat de schade reeds is hersteld en er geen foto's zijn gemaakt. Verder is van belang dat houtrot is geconstateerd in het dak dat Consument heeft laten repareren. Houtrot is een gevolg van een lekkage die over het algemeen gedurende lange tijd gaande is en dat kan er op wijzen dat met de reparatie van het dak van de serre niet zozeer alleen de gevolgen van de opgetreden lekkage zijn gerepareerd, maar juist ook de oorzaak daarvan. Deze laatste schade is uitgesloten op grond van artikel 3.6 van de Aanvullende Voorwaarden.
- 4.3. De Commissie stelt vast dat Consument door na te laten zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk de schade te melden en door niet alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen die Aangeslotene nodig heeft om de uitkeringsplicht te beoordelen, zijn plichten als verzekeringnemer die vermeld staan in artikel 3 van de Pakket Voorwaarden heeft geschonden. Als gevolg daarvan is Aangeslotene niet in de gelegenheid geweest om de oorzaak van de schade te doen vaststellen, terwijl voldoende aannemelijk is dat mogelijk sprake is geweest van een niet gedekte schade. De slotsom is dan dat Consument zijn verplichtingen niet is nagekomen en daardoor de belangen van Aangeslotene heeft benadeeld, zodat Aangeslotene terecht met een beroep op artikel 3.2 van de Pakket Voorwaarden dekking heeft geweigerd.

- 4.4. Nu niet kan worden vastgesteld dat sprake is van een gedekte schade, komt de Commissie niet toe aan de beoordeling van de vraag of Aangeslotene gehouden is om een contra-expertise ter vaststelling van de omvang van de schade toe te staan. Dat brengt met zich mee dat ook de geclaimde expertisekosten dienen te worden afgewezen.
- 4.5. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument in zijn geheel zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.