

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-169 d.d.**

**13 april 2016**

**(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. B.F. Keulen, leden en mr. R. de Kruif, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument doet een beroep op zijn inboedelverzekering in verband met waterschade in zijn (huur)woning. Consument heeft vervolgens, ondanks het verzoek van de schade-expert om bepaalde (keuken)apparatuur voor technisch vervolgonderzoek langer beschikbaar te houden, deze apparatuur zonder overleg afgevoerd. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar daarom terecht heeft gesteld dat Consument niet aan zijn verplichtingen op basis van de voorwaarden heeft voldaan. De schade aan de bedoelde apparatuur heeft Verzekeraar niet kunnen vaststellen. Het is bovendien niet gebleken dat Verzekeraar in het onderhavige geval onzorgvuldig of nalatig heeft gehandeld. Verzekeraar kon volstaan met het deels uitbetalen van de geclaimde schade. De vordering van Consument van een hoger schadebedrag is afgewezen.

Consument,

tegen

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Verzekeraar.

**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;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- een brief d.d. 5 februari 2016 van Consument.

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 aanvaardden. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 februari 2016 en zijn aldaar verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft per 1 april 2013 een inboedelverzekering (ING Woonzekerpakket) afgesloten bij Verzekeraar. Op deze verzekering zijn van toepassing de Algemene Verzekeringvoorwaarden WVZ 002 (hierna: de Voorwaarden).

2.2. In de Voorwaarden is onder andere het volgende opgenomen:

“Artikel 7

**Artikel 7.1 Algemene schadeverplichtingen van de verzekerde.**

De verzekerde is, op straffe van verlies van zijn rechten uit de polis, verplicht:

- de verzekeraar, zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, op de hoogte te brengen zodra de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde van de verwezenlijking van het risico op de hoogte is, of behoort te zijn;
  - de verzekeraar alle van belang zijnde gegevens te verstrekken;
  - de aanwijzingen van de verzekeraar stipt op te volgen en zijn volledige medewerking te verlenen aan de schaderegeling;
  - zich te onthouden van alles wat de belangen van de verzekeraar zou kunnen schaden;
- (...)

2.3. Op 13 februari 2014 heeft Consument telefonisch een waterschade gemeld bij Verzekeraar.

2.4. Bij brief van 19 februari 2014 heeft Consument zijn schadeclaim schriftelijk ingediend.

In deze brief heeft Consument onder ander het volgende aangevoerd:

“Mijn bovenbuurvrouw heeft op 13 februari jl. te maken gekregen met een lekkage van een van haar afvoerbuizen. (...)

Het water is via de linkerhoek van mijn plafond in de keuken binnen gekomen. Hier recht onder bevindt zich een stopcontact. Deze is helemaal onder water gelopen en heeft kortsluiting veroorzaakt. De rest van mijn apparaten (...) zijn ook allemaal door de kortsluiting kapot gegaan. (...) Ook zijn mijn laminaat en mijn keukenkastjes ernstig beschadigd door de waterschade. (...) Reparatie is in deze gevallen onmogelijk. (...)

Ter verduidelijking van de geleden schade zal ik foto's bijvoegen. En ter indicatie van de kosten voeg ik betaalbewijzen van de kapotte apparaten bij. (...)

2.5. Op 26 februari 2014 heeft Consument contact opgenomen met Verzekeraar omdat hij nog geen reactie had ontvangen. Daaruit bleek dat Verzekeraar de brief van 19 februari 2014 met de bijbehorende stukken niet had ontvangen, waarop Consument diezelfde dag de stukken per e-mail naar Verzekeraar heeft gezonden.

2.6. Verzekeraar heeft vervolgens een schade-expert van CED expertise ingeschakeld om de schade te onderzoeken. Op 5 maart 2014 heeft de schade-expert de woning van Consument bezocht.

2.7. De schade-expert heeft een rapport d.d. 21 maart 2014 opgesteld, waarin onder ander het volgende is opgenomen:

“Schade Inboedel : laminaatvloer keuken	585,00
Inboedel : stofzuiger	89,00
Inboedel : Controle op schade: de koelkast en wasmachine waterkoker en senseo	454,00
Bereidingskosten : water afdweilen	120,00
Inboedel : vaatwasser	485,00
Huurdersbelang (btw hoog) : keukencombinatie	750,00
Totaalschade incl. btw	€ 2.483,00

*Aangetoond/aannemelijk : Deels*

*(...)*

*Bijzonderheden : Volgens verzekerde zijn de koelkast, vaatwasser en wasmachine alsmede een senseo en waterkoker onherstelbaar aangetast.*

*(...)*

### **VRAGEN EN ANTWOORDEN**

*In antwoord op uw vragen kunnen wij u het volgende meedelen:*

*Verzekerde beklagde zich over het feit dat eerst na drie weken wij expertise hebben kunnen verrichten.*

*Verzekerde wilde verder nergens meer op wachten. Wij hebben uitdrukkelijk aangegeven dat verzekerde diende te wachten op een door ons aangevraagd onderzoek. De reden is dat gezien het schadebeeld wij ons absoluut niet konden voorstellen dat de koelkast en wasmachine ook schade konden hebben opgelopen.*

*(...)"*

- 2.8. De schade-expert heeft vervolgens 'reconditioneerder' [naam] opdracht gegeven de beschadigde apparatuur te onderzoeken op de schadeoorzaak en om te beoordelen of de apparatuur nog gerepareerd kon worden. Consument had de apparatuur echter al afgevoerd voordat [naam] aan zijn onderzoek kon beginnen.
- 2.9. Verzekeraar heeft vervolgens € 1.544,00 aan schadevergoeding aan Consument uitgekeerd voor de schade aan de laminaatvloer, de bereddingskosten, de schade aan de vaatwasser en voor het huurdersbelang bij de keukencombinatie.
- 2.10. Bij de brief van 5 februari 2016 heeft Consument een emailbericht d.d. 22 januari 2016 van de verhuurder gevoegd, waarin hij erover wordt geïnformeerd hoe hij de schade kan verhalen bij zijn eigen inboedelverzekering.

### **3. De vordering en grondslagen**

- 3.1. Consument vordert dat Verzekeraar overgaat tot vergoeding van het totale schadebedrag, door Consument begroot op € 7.771,03.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert de volgende argumenten aan:
  - Verzekeraar heeft bij de schadevaststelling onzorgvuldig gehandeld omdat niet alleen de schadevaststelling lang heeft geduurd, maar ook niet alle schade is beoordeeld.
  - Verzekeraar is niet ingegaan op de geclaimde schade aan de vloer, de keuken, de muren en het plafond. Reeds bij de eerste melding is aangegeven dat de schade meer bedraagt dan alleen de beschadigde apparatuur.
  - Er is niet in strijd gehandeld met enige op Consument rustende verplichting uit de Voorwaarden. De beschadigde apparatuur heeft Consument aangeboden voor onderzoek. Dat de schade-expert van deze mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt, valt Consument niet aan te rekenen.

- Alles is in het werk gesteld om de schade aan te tonen. Consument heeft alle medewerking verleend en heeft ook toegang verschaft tot zijn woning. Dat Verzekeraar er desondanks niet in is geslaagd de schade vast te stellen, kan Consument niet worden toegerekend.
- Consument heeft zijn schade onderbouwd met rekeningen en offertes.

3.3. Op de stellingen die Verzekeraar tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. In het onderhavige geval staat de vraag centraal of Verzekeraar gehouden is een aanvullende uitkering te doen in verband met de door Consument geclaimde schade in zijn (huur)woning, welke schade in februari 2014 is ontstaan als gevolg van een lekkage bij de bovenburen. De Commissie overweegt het volgende.
- 4.2. Wat betreft de stelling van Consument dat de schadeafhandeling onnodig lang heeft geduurd, merkt de Commissie op dat Verzekeraar na de eerste telefonisch schademelding op 13 februari 2014 Consument heeft verzocht nadere gegevens alsmede foto's van de ontstane schade te verstrekken. De betreffende stukken heeft Verzekeraar vervolgens pas op 26 februari 2014 ontvangen. Voor de stelling van Consument dat hij deze gegevens reeds op 19 februari 2014 had opgestuurd is geen bewijs voorhanden, maar zelfs in dat geval is de tijd tussen de ontvangst van de aanvullende stukken - die voor Verzekeraar de aanleiding waren om een schade-expert in te schakelen - en het daadwerkelijke bezoek van de schade-expert op 5 maart 2014 niet onredelijk lang.
- 4.3. De schade-expert heeft voorts bij zijn bezoek Consument verzocht te wachten met het afvoeren van de (geclaimde) apparatuur omdat een technisch vervolgonderzoek naar de schadeoorzaak diende plaats te vinden daar de schade-expert zich niet kon voorstellen dat alle apparaten schade hadden opgelopen als gevolg van de gemelde schadegebeurtenis. Consument heeft echter, zonder overleg met Verzekeraar, de apparatuur afgevoerd voordat het aanvullende onderzoek (door [naam]) kon plaatsvinden. Hoewel Consument stelt dat er geen stukken zijn waaruit kan worden afgeleid dat hij expliciet heeft ingestemd met het verzoek de apparaten beschikbaar te houden, zijn de verklaringen van de schade-expert in zijn rapportage van 21 maart 2014 daarover voldoende duidelijk. Verzekeraar stelt verder dat de schade-expert niet heeft kunnen vaststellen of de geclaimde apparaten beschadigd waren door kortsluiting als gevolg van de lekkage omdat niet alle apparatuur in de keuken stond en ook niet was gebleken dat het water langs elektriciteitspunten had gelekt. Dit standpunt acht de Commissie aannemelijk en begrijpelijk. Consument heeft bovendien niet gesteld of aannemelijk gemaakt waarom het voor hem niet mogelijk was de betreffende apparatuur, al dan niet ergens opgeslagen, voor een vervolgonderzoek beschikbaar te houden. En zelf in het geval het voor Consument niet mogelijk was om de apparatuur thuis of elders op te slaan en beschikbaar te houden voor vervolgonderzoek, had hij in ieder geval met Verzekeraar contact op moeten nemen om zijn situatie te bespreken.

Daartoe is Consument niet overgegaan waarmee hij weloverwogen het risico heeft aanvaard dat de schade aan de apparatuur (en het causaal verband met de lekkage) niet meer kon worden vastgesteld. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar derhalve terecht heeft gesteld dat Consument niet aan zijn verplichtingen op basis van artikel 7.1 van de Voorwaarden heeft voldaan.

- 4.4. Wat betreft de schade die wel is vergoed, merkt de Commissie op dat Verzekeraar mocht uitgaan van de bevindingen van en de schadevaststelling door de schade-expert. Bovendien heeft Verzekeraar in de onderhavige procedure voldoende toegelicht op welke wijze de hoogte van de schade is vastgesteld.
- 4.5. Tot slot wordt opgemerkt dat tegenover de stelling van Consument dat Verzekeraar geen vergoeding heeft geboden voor de schade aan de muren en het plafond van zijn woning, Verzekeraar heeft gesteld dat het (bij huurwoningen) gebruikelijk is dat de woningbouwvereniging de gevolgen van een lekkage wegwerkt. Verzekeraar heeft echter aangegeven bereid te zijn de kosten van deze verfwerkzaamheden alsnog te vergoeden indien Consument (met bewijsstukken) kan aantonen dat deze kosten niet door de woningbouwvereniging of anderszins zijn vergoed, maar hij deze zelf heeft moeten maken.
- 4.6. Gelet op het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat Verzekeraar in het onderhavige geval niet onzorgvuldig of nalatig heeft gehandeld. De vordering van Consument wordt daarom 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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.