

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-389
(mr. P.A. Offers, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 juli 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : National Academic Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Dordrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 26 augustus 2016
Aard uitspraak: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep op haar woonhuisverzekering gedaan voor schade aan haar eikenhouten vloer. De schade is ontstaan door een lekkage in de woonkamer, zo stelt Consument. Verzekeraar heeft een beroep op een in de voorwaarden opgenomen uitsluiting gedaan en stelt dat de schade het gevolg is van achterstallig onderhoud. De bewijslast in dezen rust op Verzekeraar. De Commissie is van oordeel dat verzekeraar voldoende concrete feitelijke gegevens heeft verschaft ter onderbouwing van het beroep op de uitsluitingsgrond. Voor zover Consument stelt dat zij de schade heeft laten herstellen, kan dit haar niet baten, nu dit gestelde herstel pas na augustus 2014 heeft plaatsgevonden. De klacht van Consument is ongegrond en de vordering dient te worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Consument;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Verzekeraar heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 augustus 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een woonhuisverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn onder meer de Bijzondere verzekeringsvoorwaarden excellente inboedelverzekering versie 2009.I van toepassing (hierna: de Voorwaarden).

- 2.2 In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

“(…)

Artikel 4. Uitsluitingen

Naast hetgeen in artikel 13 van de Algemene Verzekeringsvoorwaarden is uitgesloten, is van de verzekering uitgesloten schade ontstaan door:

(…)

c. slecht of achterstallig onderhoud.

(…)”

- 2.3 Op 17 augustus 2014 is als gevolg van een lekkage in de woonkamer waterschade ontstaan aan de eikenhouten vloer van Consument.

- 2.4 Consument heeft op 27 augustus 2014 bij Verzekeraar melding gedaan van de ontstane schade. Verzekeraar heeft vervolgens een schade-expert ingeschakeld. De schade-expert heeft onderzoek verricht en een expertise rapport opgesteld. Hierin staat, voor zover relevant, het volgende:

“(…)

Enkele weken geleden bemerkte verzekerde na een periode van hevige regenval, dat vloerdelen van de verlijmde eikenhouten vloer in de woonkamer ter hoogte van de achtergevel bol kwamen te staan (schotelden). Wij hebben ter plaatse het metselwerk van de borstwering, die is aangebracht onder de aluminium pui aan de buitenzijde, geïnspecteerd en hebben geconstateerd dat op meerdere plaatsen het voegwerk ontbreekt. Bij regenval kan water via het ontbrekende voegwerk in contact komen met de constructievloer in de woning, waarop de eikenhouten vloerafwerking is aangebracht. Verzekerde deelde ons mede dat begin 2011 en half 2013 eenzelfde evenement zich heeft voorgedaan. Destijds was zij volgens opgave verzekerd bij respectievelijk Avero Achmea en Nationale Nederlanden. Namens deze verzekeraars zijn de toen voorgevallen schades aan de vloer door bij hun aangesloten netwerk herstelbedrijven gerepareerd (BK bouw en Parket Tree). Wij hebben navraag gedaan bij [..naam..] van BK bouw te Amsterdam, die betrokken is geweest als projectleider bij de schade van half 2013. Deze deelde ons mede destijds al het advies richting verzekerde te

hebben gegeven het voegwerk van de borstwering te laten herstellen. Verzekerde heeft hier tot op heden, zover wij na kunnen gaan, geen actie op ondernomen.

(…)

Gezien bovenstaande bevindingen hebben wij voor de verlijmde eikenhouten vloerafwerking in de woonkamer in overleg met u voorsnog geen schade vastgesteld. Wij verzoeken u op basis van bovenstaande bevindingen een standpunt in te nemen richting verzekerde omtrent dekking op de onderhavige polis. Mocht de dekking door u akkoord worden bevonden, dan ontvangen wij van u graag nadere instructies en zullen hierna alsnog de schade aan de vloerafwerking in de woonkamer vaststellen.

(…)”

- 2.5 Bij brief van 12 september 2014 heeft Verzekeraar de schadeclaim van Consument afgewezen. In die brief is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Voorwaarde van de verzekering is dat de schade moet zijn ontstaan door water dat onvoorzien de woning is binnengedrongen. In dit geval is er geen sprake van het onvoorzien binnen dringen van

water, daar de schadeoorzaak al reeds bekend was en hier geen herstel op heeft plaatsgevonden. Ik moet u derhalve mededelen dat er geen dekking is voor bovengenoemde schade.

(...)

- 2.6 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 2 oktober 2014 in de gelegenheid gesteld om het achterstallig onderhoud aan de pui en de achtergevel binnen drie maanden te laten herstellen. De schadeclaim zou opnieuw beoordeeld worden na ontvangst van de nota en foto's van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden.
- 2.7 Op 5 november 2014 heeft Consument per e-mail foto's van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden overgelegd en Verzekeraar verzocht om de schadeclaim opnieuw te beoordelen.
- 2.8 Bij brief van 6 november 2014 heeft Verzekeraar medegedeeld dat zij haar eerder ingenomen standpunt handhaaft. In die brief is, voor zover relevant, het volgende vermeld:
“(...)
Er is contact geweest met de expert die u heeft bezocht. U geeft aan dat het kitwerk en voegwerk waren hersteld als gevolg van de vorige lekkage. Echter bij het bezoek van de expert werd er geconstateerd dat niet het gehele kit/voegwerk was hersteld, dit was maar deels geweest. Ik blijf bij de eerdere afwijzing, er zal geen aanvullend onderzoek plaats vinden.
(...)”
- 2.9 Bij brief van 23 februari 2015 heeft Verzekeraar medegedeeld dat de Verzekering van Consument wordt beëindigd. In die brief, is voor zover relevant, het volgende vermeld:
“(...)
Tot op heden hebben wij van u geen informatie ontvangen dat het voeg-, metsel- en kitwerk aan de buitengevel inmiddels alsnog op voldoende wijze is uitgevoerd. Om die reden heeft National Academic besloten om de woonhuisverzekering uiterlijk per 6 maart 2015 te beëindigen.
(...)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de geclaimde schade, door haar begroot op een bedrag van € 3.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Ten tijde van de waterschade in 2011 is niet verzocht om herstelwerkzaamheden uit te voeren. In 2013 is gedegen onderzoek gedaan naar de oorzaak van de waterschade door een schade-expert van Achmea. De schade-expert heeft geadviseerd om een aantal herstelwerkzaamheden te verrichten. De herstelwerkzaamheden bestonden uit kit- en voegwerk. Nadat de herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd, is de schade-expert ter controle langsgekomen en akkoord gegaan met volledig herstel van de schade. Hierdoor heeft Consument wel degelijk voldaan aan het verzoek van Verzekeraar om herstelwerkzaamheden uit te voeren.
 - De herstelwerkzaamheden aan de borstwering zijn in de laatste week van november 2014 uitgevoerd. Consument heeft door middel van foto's aangetoond dat de reparaties, zoals geadviseerd door Verzekeraar, zijn uitgevoerd.

De foto's dienen als bewijs voor de uitgevoerde herstelwerkzaamheden. De facturen van de herstelwerkzaamheden kan Consument niet overleggen.

- De schade-expert van Verzekeraar heeft niet daadwerkelijk gecontroleerd of de herstelwerkzaamheden met betrekking tot de schade uit 2014 hebben plaatsgevonden. De schade-expert heeft slechts de oorzaak van de schade vastgesteld.

Verweer Verzekeraar

Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument voor de schade aan haar eikenhouten vloer dekking heeft onder de Verzekering, dan wel of deze dekking is uitgesloten op grond van artikel 4 sub c van de Voorwaarden.
- 4.2 Verzekeraar heeft zich erop beroepen dat de schade van dekking is uitgesloten omdat er sprake is geweest van slecht of achterstallig onderhoud, zoals neergelegd in artikel 4 sub c van de Voorwaarden.
- 4.3 De Commissie stelt voorop dat het ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan Verzekeraar die zich op een uitsluiting beroept is om ter onderbouwing hiervan voldoende feiten en omstandigheden aan te voeren en, bij voldoende gemotiveerde betwisting, te bewijzen.
- 4.4 Verzekeraar heeft een expertise rapport van de schade-expert overgelegd waaruit blijkt dat er sprake is geweest van achterstallig onderhoud aan het voegwerk van de borstwering, waardoor bij regenval water via het ontbrekende voegwerk in contact komt met de constructievloer in de woning. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hiermee voldoende concrete feitelijke gegevens heeft verschaft ter onderbouwing van het beroep op de onderhavige uitsluitingsgrond.
- 4.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Verzekeraar de schadeclaim van Consument terecht heeft afgewezen met een beroep op artikel 4 sub c van de Voorwaarden. Voor zover Consument stelt dat zij de schade aan het voegwerk van de borstwering heeft laten herstellen, kan dit haar niet baten, nu dit gestelde herstel pas na augustus 2014 heeft plaatsgevonden.
- 4.6 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.