

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-501 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 september 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 24 oktober 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Opstalverzekering. Consument heeft een beroep op haar verzekering gedaan voor verzakking en scheurvorming in de kelder als gevolg van funderings- en graafwerkzaamheden in de naastgelegen woning. Partijen zijn het erover eens dat de oorzaak van de schade is gelegen in het uitgraven van het souterrain en van naastgelegen woning. Dit is in een bouwpathologisch- en expertiseonderzoek vastgesteld. De Commissie is van oordeel dat hiermee geen sprake is van een plotseling en onverwacht van buiten komend onheil in de zin van artikel 2 van de bijzondere voorwaarden en dat de oorzaak ook niet als gedekte gebeurtenis in artikel 3 van de bijzondere voorwaarden kan worden aangemerkt. De schade is hoe dan ook niet onder de verzekering gedekt. Ten overvloede overweegt de Commissie dat zeer begrijpelijk is dat bij Consument de nodige verwarring en onduidelijkheid is ontstaan over de toepasselijke dekking en de door Verzekeraar met betrekking tot de schademelding achtereenvolgens ingenomen standpunten. Dit kan evenwel niet tot een ander oordeel leiden. Vordering afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de e-mail van Consument van 31 januari 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van Consument van 3 juli 2016;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via haar tussenpersoon een opstalverzekering bij Verzekeraar. Op het polisblad van 23 februari 2013 staat:

“Dekking           Glas  
                          Extra Uitgebreide Gevaren”

In de toepasselijke bijzondere voorwaarden staat, voor zover relevant:

*“Art. 2 Uniekdekking*

*Wij verzekeren het woonhuis tegen materiële schade of verlies veroorzaakt door plotselinge en onverwacht van buiten komende onheilen. Schade door eigen gebrek is meeverzekerd als er sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De herstellkosten van het eigen gebrek zelf vergoeden wij niet.*

*Art. 3 Extra uitgebreide dekking*

*Wij verzekeren het woonhuis tegen materiële schade of verlies veroorzaakt door de volgende gebeurtenissen:*

*(...)*

*12. Neerslag (regen, sneeuw, hagel of smeltwater) die onvoorzien het woonhuis is binnengedrongen;*

*13. water dat onvoorzien het woonhuis is binnengedrongen als gevolg van overstroming door hevige plaatselijke regenval;*

*(...)”*

*“Art. 7 Wat is niet verzekerd*

*De uitsluitingen genoemd in de algemene voorwaarden gelden ook voor deze verzekering.*

*Van de verzekering is uitgesloten:*

*(...)*

*2. Schade als gevolg van of verergerd door:*

*(...)*

*f. geleidelijke (grond)verzakking en (grond)verschuivingen;*

*(...)”*

- 2.2 Op 15 oktober 2013 heeft Consument telefonisch bij de tussenpersoon schade gemeld aan het woonhuis.

- 2.3 Consument heeft met een schade-aangifteformulier op 18 oktober 2013 schade gemeld aan het woonhuis. Bij de omschrijving van de schade en de toedracht heeft Consument vermeld: “Verzakking en ontstaan scheuring in kelderbak (door funderings- en graafwerkzaamheden van burens) is geconstateerd doordat southerain blank kwam te staan bij regen van 13 okt.”

Verder heeft Consument op het formulier vermeld dat naar haar mening de schade is veroorzaakt door het aannemersbedrijf dat in opdracht van de burens handelde. De schade kan volgens haar worden verhaald op het aannemersbedrijf en/of de eigenaren van de woning waaraan de werkzaamheden werden verricht omdat de verzakking is ontstaan door de activiteiten van de verbouwing aan die woning.

- 2.4 Verzekeraar heeft de claim bij brief van 31 oktober 2013 afgewezen met een beroep op artikel 7 lid 2 onder f.
- 2.5 In opdracht van Consument is een bouwpathologisch onderzoek naar de oorzaak, verantwoordelijke en de omvang van de schade verricht. In het rapport van 22 mei 2014 staat, voor zover relevant:

*“De oorzaak*

*(...) Aangezien in de periode tussen de nulmeting en heden zich geen andere grote invloedrijke bijzonderheden hebben voorgedaan met een grote impact op de plaatselijke ondergrond (mededeling) gaat ondergetekende er vanuit dat de funderingswerkzaamheden de enige zijn geweest. Deze funderingswerkzaamheden kunnen, met name afhankelijk van de wijze uitvoeren, een zeer grote impact hebben op de plaatselijke bodem en dus ook funderingen of daarop gelegen vloeren.*

*(...) Vanaf het moment van ontgraven (april 2013) totdat de nieuwe kelder was gerealiseerd (september 2013) is de bouwput open bemalen zo is medegedeeld. Een dergelijke lange periode van bemalen (maanden achtereen) brengt grote risico's met zich mee door de grote invloed hiervan op de bodem. Deze invloed is niet alleen plaatselijk maar kan ook in deze situatie invloed hebben gehad over grote afstanden. Zowel door de uitdroging van de bodem als door het opnieuw naar het oude niveau laten terugkomen van het grondwater bij het beëindigen van de bemaling hebben een grote invloed op de stabiliteit van de bodem.*

*Gezien de hoogtemaatvoering en de bodemsamenstelling ter plaatse is het in aannemelijk dat een dergelijke invloed in onderhavige situatie aan de orde geweest. (...)*

*(...) Door de aan de vlakheid en scheurvorming zichtbare tijdelijke instabiliteit van de bodem onder de vloer is deze lek geraakt voor zowel grondwater als zakwater. In geval er stroming in het grondwater aanwezig is (...) kan de dieper gelegen kelder van de burens een invloed hebben op de plaatselijke hoogte van het grondwater.*

*(...)*

#### CONCLUSIE

*Ondergetekende acht het aannemelijk dat de schade als geconstateerd in het souterrain het gevolg is van de werkzaamheden aan de fundering en kelder op [de naastgelegen woning].*

*Ondergetekende acht herstel dan ook noodzakelijk. Hierbij moet in technische zin worden gedacht aan een duurzaam herstel van de waterdichtheid en een herstel van de vloer, doorgang en waterschade.”*

- 2.6 In opdracht van Verzekeraar is een expertiseonderzoek uitgevoerd. In het expertiserapport van 30 januari 2015 staat, voor zover relevant:

**“Toedracht en oorzaak van de schade**

(...)

*Op basis van de huidige mij bekend zijnde gegevens kan ik echter niet anders concluderen dan dat de schade aan de woning van verzekerde een gevolg is van de uitgevoerde werkzaamheden aan de fundering en kelder van de burens op nummer (...). Hierover zijn partijen, [partij 1] en [partij 2] het eens. Wel is er nog discussie over de wijze van herstel.*

(...)”

- 2.7 Consument heeft de schade trachten te verhalen op het aannemersbedrijf. Het aannemersbedrijf is evenwel inmiddels gefailleerd. Tussen Consument en (de boedel van) het aannemersbedrijf en haar respectieve verzekeraars, is een minnelijke regeling tegen finale kwijting getroffen inhoudende dat door die wederpartij aan Consument een bedrag van € 80.000,- is betaald. Consument heeft een vordering ingesteld tegen de eigenaren van het naastgelegen pand voor het meerdere en daarnaast voor deze nog niet vergoede schade haar vordering jegens Verzekeraar tot het verlenen van dekking gehandhaafd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering voor de schade aan haar woonhuis door onder meer het doorscheuren van de souterrainvloer voor zover de schade uitstijgt boven het bedrag dat de voor de schade aansprakelijke partij uit hoofde van een vaststellingsovereenkomst met Consument vergoedt. De omvang van de schade dient nog te worden vastgesteld.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- De schade is het gevolg van bemalingswerkzaamheden in en bij het naastgelegen pand. Hierdoor is sprake van een plotselinge verzakking in het woonhuis als gevolg waarvan scheuren zijn ontstaan. De schade is dus ontstaan door een van buiten komende oorzaak en de oorzaak is niet van dekking uitgesloten.
  - Verzekeraar promoot de verzekering op de website met een standaard Uniekdekking, een verzekering die vrijwel alle risico's dekt. Consument heeft een extra uitgebreide gevaren dekking waarmee geïmpliceerd wordt dat deze dekking ruimer is dan de standaard Uniekdekking. Dit volgt ook uit de productwijzer van het Verbond van Verzekeraar en van Verzekeraar. Daarin staat dat naast de standaarddekking ook een uitgebreidere dekking kan worden gesloten.
  - Verzekeraar heeft evenwel een uitgebreide dekking aangeboden die kennelijk beperkter is dan de standaarddekking. Dit had Verzekeraar duidelijk moeten vermelden.

Op grond van het polisblad en de voorwaarden is niet duidelijk dat alleen artikel 3 'Extra

uitgebreide dekking' van toepassing is op de verzekering van Consument. Op het polisblad staat de dekking immers omschreven als 'extra uitgebreide gevaren'. Deze term komt niet in de polisvoorwaarden voor zodat Consument niet had behoeven te begrijpen dat, zoals Verzekeraar stelt, artikel 3, en niet artikel 2, van toepassing is op haar verzekering. Gelet op hetgeen hierboven is aangevoerd dient artikel 3 naast artikel 2 van toepassing te zijn nu de extra uitgebreide dekking een uitbreiding moet zijn ten opzichte van de standaard Uniekdekking.

- Indien komt vast te staan dat de dekking moet worden beoordeeld op grond van artikel 3, geldt dat de oorzaak op grond van artikel 3 onder 12 en 13 is gedekt.
- De uitsluiting met een beroep waarop Verzekeraar de dekking heeft afgewezen, artikel 7 lid 2 onder f van de Bijzondere Voorwaarden Woonhuis ziet op de inwerking van natuurlijke processen als gevolg waarvan een geleidelijke grondverzakking kan ontstaan. Van deze omstandigheid is hier geen sprake. De werkzaamheden als gevolg waarvan de grondverzakking en scheurvorming zijn ontstaan moeten worden aangemerkt als een onverwachte plotselinge gebeurtenis.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft een Extra uitgebreide Gevaren dekking. De oorzaak van de schade valt niet onder de in artikel 3 opgenomen limitatieve opsomming van gedekte gebeurtenissen. De schade is derhalve niet gedekt. Dit kan ook niet uit het bouwpathologisch rapport het expertiserapport worden afgeleid. Het ligt op de weg van Consument om dit aan te tonen. De stelling van Consument dat de schade het gevolg is van een plotselinge gebeurtenis, is niet aangetoond en gelet op de omstandigheid dat sprake was van werkzaamheden, hetgeen een proces impliceert, ook niet aannemelijk.
- Consument heeft sinds 1995 een verzekering bij Verzekeraar. Deze verzekering loopt via haar adviseur. Sinds 2015 staat op de website van Verzekeraar dat de Uniekdekking standaard wordt aangeboden voor nieuwe verzekeringen. Deze dekking geldt niet voor Consument. Die dekking staat ook niet op het polisblad vermeld en kan daaruit ook niet worden afgeleid. Op het polisblad staat dat de Extra Uitgebreide Gevaren dekking geldt. In de voorwaarden worden de Uniekdekking en de Extra uitgebreide Dekking beschreven. De Extra Uitgebreide Gevarende dekking zoals op het polisblad staat vermeld, heeft betrekking op de Extra Uitgebreide dekking in artikel 3. De Uniekdekking wordt niet op het polisblad vermeld zodat ook niet kan worden aangenomen dat de Uniekdekking in artikel 2 wel van toepassing is. De productwijzer waarnaar Consument heeft verwezen betreft een algemene brochure waarin staat dat daaraan geen rechten kunnen worden ontleend. De polisvoorwaarden zijn geldend.
- Indien, zoals Consument stelt, artikel 2 van toch toepassing zou zijn geldt nog steeds dat de schade is uitgesloten van dekking op grond van artikel 7 van de bijzondere voorwaarden.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie beoordeelt in de eerste plaats de vraag of de schade aan het woonhuis van Consument onder de dekking van de verzekering valt. Partijen zijn het erover eens dat de oorzaak van de schade is gelegen in het uitgraven van het

souterrain van de naastgelegen woning. Consument heeft ter zitting toegelicht dat voorafgaand aan de werkzaamheden een nulmeting is uitgevoerd aan de woning en dat daaruit niet is gebleken van enige scheurvorming in de vloer van het souterrain. Het uitgraven van de kelder dient in korte tijd te gebeuren waarna een damwand moet worden geplaatst om het inklinken van de veengrond te voorkomen. Vijf maanden na aanvang aan de werkzaamheden waren de werkzaamheden nog niet afgerond. Omdat er zeil op de vloer in het souterrain lag was niet eerder zichtbaar dat scheurvorming was ontstaan. Dit werd in oktober 2013 zichtbaar toen bleek dat, na hevige regenval, water in de kelder was gelopen. Consument betoogt dat zowel artikel 2 als artikel 3 van de bijzondere voorwaarden van toepassing is en dat van een hierin omschreven gedekte gebeurtenis sprake is.

- 4.2 De schade bestaat uit een barst in de vloer van het souterrain en heeft kunnen ontstaan door langdurige (bemelings)werkzaamheden aan de naastgelegen woning waardoor geleidelijk grote invloed is uitgeoefend op de grond onder het souterrain van Consument. Deze werkzaamheden zijn, naar Consument ter mondelinge behandeling desgevraagd heeft verklaard, in april 2013 begonnen. De Commissie is van oordeel dat hiermee geen sprake is van een plotselinge en onverwacht van buiten komend onheil in de zin van artikel 2 van de bijzondere voorwaarden en dat de oorzaak ook niet als gedekte gebeurtenis in artikel 3 van de bijzondere voorwaarden kan worden aangemerkt. Dit brengt mee dat de schade hoe dan ook niet onder de verzekering is gedekt.
- 4.3 De Commissie ziet aanleiding ten aanzien van de dekking ten overvloede nog het volgende te overwegen. De Commissie acht zeer begrijpelijk dat bij Consument de nodige verwarring en onduidelijkheid is ontstaan over de toepasselijke dekking en de door Verzekeraar met betrekking tot de schademelding achtereenvolgens ingenomen standpunten. Op het polisblad is om te beginnen geen verwijzing opgenomen naar de dekking zoals deze is opgenomen in de bijzondere voorwaarden die op de verzekering van toepassing zijn. Wat wel op het polisblad staat, 'Extra Uitgebreide Gevaren' komt niet één op één overeen met wat bij artikel 3, 'Extra uitgebreide dekking', staat. Bij artikel 2 is – vervolgens - in de bijzondere voorwaarden niet opgenomen dat deze dekking alleen van toepassing is wanneer dat op het polisblad vermeld staat. Verzekeraar had op eenvoudige wijze hierover helderheid kunnen verschaffen op het polisblad en in de voorwaarden. Voorts geeft het standpunt dat Verzekeraar heeft ingenomen nog aanleiding een tweetal opmerkingen te maken. Verzekeraar heeft de schade in haar brief van 31 oktober 2013 aan de tussenpersoon van Consument afgewezen met een beroep op artikel 7 lid 2 onder f van de bijzondere voorwaarden. Ter zitting heeft Verzekeraar toegelicht, anders dan zij in haar schriftelijke stukken in deze procedure stelt, dat die uitsluiting alleen betrekking heeft op de dekking van artikel 2 van de bijzondere voorwaarden. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar de schade dus aanvankelijk heeft afgewezen met een beroep op een uitsluiting die, zoals zij ter zitting stelt, betrekking heeft op een dekking waarover Verzekeraar het standpunt had ingenomen dat die nu juist niet van toepassing is en terwijl zij kennelijk bedoeld had de dekking af te wijzen op grond van artikel 3. Dit acht de Commissie op zijn minst niet coherent. Tot slot merkt de Commissie over de eerste afwijzingsgrond van Verzekeraar op dat

Verzekeraar zich ter zitting nog heeft afgevraagd wat dient te worden verstaan onder de term 'geleidelijk' in artikel 7 lid 2 onder f en of dat in de onderhavige kwestie aan de orde was terwijl zij tegelijkertijd van verzekerde verwacht dat deze in het verzekeringsland gebruikelijke term duidelijk is.

- 4.4 Het bovenstaande kan evenwel niet tot een ander oordeel van de Commissie leiden nu de schade niet als een gedekte gebeurtenis in de zin van artikel 2 van de bijzondere voorwaarden en ook niet als een gedekte gebeurtenis in de zin van in artikel 3 van de bijzondere voorwaarden kan worden aangemerkt. Dit brengt mee dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*