

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-017

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 6 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Bemiddelingskantoor Nederland B.V., gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 2 januari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Opstalverzekering. Verzakking woonhuis. Consument heeft een beroep op zijn verzekering gedaan voor schade aan zijn woonhuis. De schade bestaat uit verzakking en scheurvorming en is ontstaan nadat, in het kader van uitgevoerde werkzaamheden door het Waterschap, damwanden zijn geplaatst. Hierdoor is het grondwaterpeil gezakt als gevolg waarvan het woonhuis is gaan verzakken en scheurvorming is ontstaan. De verzekering biedt dekking als de schade is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis. De Commissie stelt vast dat in deze omschrijving van de dekking in artikel 2.1 van de voorwaarden geen criterium voor het causaal verband is gegeven. Dit brengt mee dat de gebeurtenis de ‘dominant cause’ van de schade dient te zijn. Als dominante oorzaak moet het plaatsen van de damwanden worden aangemerkt. De Commissie is van oordeel dat de oorzaak van de schade onder de verzekering is gedekt en niet van dekking is uitgesloten. Het beroep van Verzekeraar op de uitsluiting voor schade door ‘het (gedeeltelijk) verzakken of instorten van [de] woning’ kan niet slagen. Voor een geslaagd beroep op de uitsluiting is vereist dat het verzakken of instorten als dominante oorzaak van de schade kan worden aangemerkt. Uit het voorgaande volgt dat de verzakking van het woonhuis niet de oorzaak van de schade is. De oorzaak is het plaatsen van de damwand. De verzakking en scheurvorming zijn de schade die door de plaatsing van de damwand is veroorzaakt. Het verzakken van het woonhuis en de scheurvorming zijn niet als schade van dekking uitgesloten. Vordering toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- 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 4 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een opstalverzekering bij Verzekeraar met ingangsdatum 1 november 2012. In de voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

“2 Uw verzekering

2.1 Welke schade betalen wij?

Met onze Woonhuisverzekering is schade aan of verlies van uw woning verzekerd. Het is een All-risk verzekering. U bent verzekerd als de schade is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis. Behalve als wij in deze voorwaarden aangeven dat een schade niet of gedeeltelijk is verzekerd.

(...)

2.3.1 Welke schade is niet verzekerd?

U ontvangt geen schadebedrag voor schade aan uw woning die is ontstaan door

(...)

- o Het (gedeeltelijk) verzakken of instorten van uw woning of door fouten in de constructie van uw woning.*

(...)”

- 2.2 Consument heeft op 27 juli 2015 schade gemeld, bestaande uit scheurvorming en verzakking in het verzekerde woonhuis. De schade is ontstaan nadat het Waterschap [naam] werkzaamheden heeft uitgevoerd waarvoor damwanden zijn geplaatst. Direct na het plaatsen van de damwanden is het grondwaterpeil enkele meters gedaald als gevolg waarvan het woonhuis is verzakt en scheurvorming vertoont.

- 2.3 Ten tijde van de schade staat op de website de volgende informatie:

“Wat is niet verzekerd?

Met de SNS Woonhuisverzekering ben je verzekerd als je huis door een onverwachte gebeurtenis beschadigd raakt. We vergoeden niet alle soorten schade. Je krijgt bijvoorbeeld geen schadevergoeding in de volgende situaties.

(...)

Onzichtbare oorzaak

Sommige schade aan je huis met een onzichtbare oorzaak vergoeden we niet. Zoals:

(...)

- als je huis verzakt of instort door een constructiefout

(...)”

- 2.4 Verzekeraar heeft per e-mail van 7 augustus 2015 de schade afgewezen met een beroep op artikel 2.3.1 van de voorwaarden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering voor de schade aan het woonhuis.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De schade aan het woonhuis is plotseling en onverwacht ontstaan. Nabij het woonhuis zijn werkzaamheden uitgevoerd waarbij damwanden zijn geplaatst. Na het plaatsen van de damwanden is het waterpeil in de waterput ongeveer 2,5 meter gezakt binnen een zeer korte tijd. Gelet op de tijdschaal waarin grondwater door verschillende lagen stroomt, is de tijd dat het grondwaterpeil 2,5 meter is gedaald te kwalificeren als plotseling. Deze grondwaterdaling is eveneens onverwacht. Als gevolg van de grondwaterdaling is het woonhuis verzakt met onder meer scheurvorming tot gevolg. De schade aan het woonhuis is derhalve het gevolg van de werkzaamheden die als een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis dienen te worden aangemerkt. De schade bestaat uit progressieve scheurvorming, verlies aan draagkracht van verschillende constructieve onderdelen. De oorzaak hiervan is grondwaterdaling door de uitgevoerde werkzaamheden waaronder het plaatsen van de damwanden.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De schade is gedekt onder de verzekering en niet van dekking uitgesloten. Schade als gevolg van werkzaamheden van derden is immers niet uitgesloten. De bepaling met een beroep waarop Verzekeraar de dekking heeft afgewezen is dubbelzinnig en misleidend. De bepaling laat ruimte voor interpretatie en aangenomen mag worden, ook gelet op de omschrijving op de website, dat alleen verzakking en instorting als gevolg van constructiefouten zijn uitgesloten. Uit de informatie op de website blijkt duidelijk wat met de uitsluiting in de voorwaarden is bedoeld. Daarmee wordt kennelijk bedoeld 'verzakken en instorten als gevolg van een constructiefout'. Indien dat niet het geval is, had Verzekeraar de bepaling anders moeten formuleren. Indien Verzekeraar bedoelde schade door alle verzakkingen en instortingen uit te sluiten dan was het niet nodig om nog over constructiefouten in dezelfde zin te spreken.
- De uitsluiting waarop Verzekeraar een beroep heeft gedaan is ruimer dan de uitsluiting zoals die op de website staat. Zoals de bepaling nu is geformuleerd, is ongeacht de oorzaak van verzakking of instorting, schade door verzakking of instorting niet gedekt. Ook indien dit het gevolg is van brand. Duidelijk is dat dat niet de bedoeling van de uitsluiting is geweest.
- Verzekerden mogen verwachten dat de voorwaarden gelijk zijn aan de omschrijving van de dekking op de website. Over wijzigingen van de voorwaarden heeft Verzekeraar niet duidelijk gecommuniceerd.
- Verzekeraar heeft de schade ten onrechte afgewezen met het argument dat deze het gevolg is van verzakking nu hij niet naar de oorzaak van de verzakking heeft gekeken.

Verweer Verzekeraar

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

- De schade is niet onder de verzekering gedekt nu deze niet plotseling is ontstaan. Eventuele toekomstige schade aan het woonhuis als gevolg van deze oorzaak is niet onvoorzien en ook daarom niet gedekt.
- De schade is op grond van artikel 2.3.1 van de voorwaarden niet gedekt, omdat de schade is ontstaan door verzakking van het woonhuis. Deze schade wenst Verzekeraar niet te verzekeren omdat dergelijke schades vaak sluipend ontstaan en tot discussie kunnen leiden over de vraag of de oorzaak een plotselinge en onverwachte gebeurtenis betreft. Het gaat ook vaak om grote schades. Het staat verzekeraar vrij om te bepalen dat hij deze schade niet verzekert.
- De uitsluiting van schade door verzakking of instorting van het woonhuis is ook zeer gebruikelijk in de branche. Ook andere grote verzekeringsmaatschappijen hanteren deze uitsluiting.
- De uitsluiting noemt twee afzonderlijke uitsluitingsgronden en de verzakking hoeft volgens die bepaling niet het gevolg van constructiefouten te zijn.
- Het argument van Consument dat de bepaling zo is geformuleerd dat instorting en verzakking als gevolg van brand ook niet gedekt zou zijn, gaat niet op. De instorting of verzakking is dan niet de oorzaak van de schade. Anders dan Consument stelt is verzakking niet als vorm van schade maar als oorzaak uitgesloten.
- De voorwaarden van de verzekering worden alleen per contractsvervaldatum gewijzigd, niet tijdens de looptijd. Over wijzigingen worden verzekerden altijd geïnformeerd per brief of e-mail waarbij expliciet wordt gewezen op de mogelijkheid de verzekering te beëindigen. De voorwaarden die op de verzekering van Consument van toepassing zijn, zijn na het sluiten van de verzekering en tot het moment van de schade niet gewijzigd.
- Verzekeraar heeft SNS Bank gevraagd om te reageren op de stellingen van Consument over de informatie op de website. SNS Bank accepteert geen aansprakelijkheid op grond van de informatie op de website. De informatie waar Consument naar verwijst, stond pas in 2015 op de website en bestond niet op het moment dat hij de verzekering, in 2012, sloot. Indien de betreffende tekst al wel in 2012 op de website zou hebben gestaan, dan geldt dat de tekst van de voorwaarden leidend is ten opzichte van eventueel afwijkende informatie op de website. Daarbij geldt dat op de website slechts enkele voorbeelden worden gegeven en dat de tekst is bedoeld om een korte toelichting op of samenvatting van de voorwaarden te geven en niet om compleet te zijn. Met de tekst op de website is dus niet bedoeld om aan te geven dat alleen verzakkingen of instortingen door constructiefouten zijn uitgesloten. Hieraan doet niet af dat de tekst op de website niet helemaal aansluit op de tekst in de voorwaarden. De informatie op de website heeft geen directe betekenis voor de uitleg van de overeenkomst. Dit is anders indien de voorwaarden niet voldoende duidelijk zijn maar in onderhavig geval zijn de voorwaarden duidelijk. De informatie op de website is derhalve niet nodig om de voorwaarden uit te leggen.

4. Beoordeling

- 4.1 Voor beantwoording van de vraag of de door Consument gemelde schade aan het woonhuis is gedekt onder de verzekering is in de eerste plaats van belang een antwoord op de vraag wat als gebeurtenis moet worden aangemerkt als gevolg waarvan de schade is ontstaan. De verzekering biedt dekking als de schade is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis. De Commissie stelt vast dat in deze omschrijving van de dekking in artikel 2.1 van de voorwaarden geen criterium voor het causaal verband is gegeven. Dit brengt mee dat de gebeurtenis de ‘dominant cause’ van de schade dient te zijn. Zie ook GC Kifid 2016-081 en GC Kifid 2013-125.
- 4.2 Consument heeft ter zitting toegelicht dat de schade spontaan is ontstaan na aanvang van de werkzaamheden van het Waterschap en in het bijzonder nadat, en doordat, het Waterschap damwanden heeft geplaatst. Door het plaatsen van de damwanden is de ondergrondse waterstroming geblokkeerd als gevolg waarvan het grondwater in korte tijd 2,5 meter is gezakt. De verzakking van het woonhuis is daarmee plotseling ontstaan. Dit heeft Verzekeraar, in zijn e-mailbericht van 8 september 2015, ook erkend. Consument heeft voorts toegelicht dat hij het Waterschap aansprakelijk heeft gesteld en dat het Waterschap ook heeft erkend dat de schade is ontstaan door plaatsing van de damwanden. De omvang van de schade kan nog niet worden vastgesteld nu de verzakking nog geen eindstand heeft bereikt.
- 4.3 Ter zitting is tussen partijen komen vast te staan dat als *dominant cause*, als gevolg waarvan het woonhuis van Consument scheurvorming en tekenen van verzakking is gaan vertonen, moet worden aangemerkt het plaatsen van de damwanden. Tussen partijen is kennelijk, zo is ter zitting gebleken, niet in geschil dat het plaatsen van de damwanden als plotselinge en onvoorziene gebeurtenis zoals bedoeld in artikel 2.1 van de voorwaarden kan worden aangemerkt. Derhalve gaat de Commissie daarvan uit.
- 4.4 Artikel 2.3.1 bepaalt dat schade die is ontstaan door de daar genoemde gebeurtenissen van dekking zijn uitgesloten. Uit het hetgeen hiervoor is overwogen blijkt dat als rechtens relevante oorzaak moet worden aangemerkt het plaatsen van de damwanden. Dit is op grond van artikel 2.3.1 niet een van dekking uitgesloten gebeurtenis. Het beroep van Verzekeraar op de uitsluiting voor schade door ‘het (gedeeltelijk) verzakken of instorten van [de] woning’ kan niet slagen. Voor een geslaagd beroep op de uitsluiting is vereist dat het verzakken of instorten als *dominante* oorzaak van de schade kan worden aangemerkt. Uit het voorgaande volgt dat de verzakking van het woonhuis niet de oorzaak van de schade is. De oorzaak is het plaatsen van de damwand. De verzakking en scheurvorming zijn de schade die door de plaatsing van de damwand is veroorzaakt. Het verzakken van het woonhuis en de scheurvorming zijn niet als schade niet van dekking uitgesloten. De Commissie komt, mede in het licht van het feit dat Consument een verzekering met ‘All risks-dekking’ bij Verzekeraar heeft, tot de slotsom dat de verzakkingsschade en scheurvorming van het woonhuis van Consument het gevolg zijn van het plaatsen van damwanden. Die gebeurtenis dient als plotseling en onvoorzien te worden aangemerkt en is onder artikel 2.3.1 van de voorwaarden niet van dekking uitgesloten. Dit brengt mee dat Verzekeraar is gehouden voor de door Consument gemelde, maar nog nader vast te stellen schade dekking te verlenen.

Al hetgeen partijen overigens hebben aangevoerd kan niet tot een andere conclusie leiden en kan derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie verklaart voor recht dat de schade aan het verzekerde woonhuis van Consument als gevolg van het plaatsen van de damwanden, die bestaat uit verzakking en scheurvorming, onder dekking van de verzekering valt. Verzekeraar dient die schade aan het woonhuis aan Consument te vergoeden.

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.

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.