

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-268 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 december 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Noorderlinge B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Gevolmachtigde / ASR  
Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 25 april 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Opstalverzekering. Waterschade. Schade aan koelinstallatie. Consument heeft in maart 2012 schade gemeld aan een inpandige leiding en door leidinglekkage. In augustus 2012 heeft zich opnieuw een lekkage met gevolgschade voorgedaan. In mei 2012 heeft Consument ook schade aan een koelinstallatie gemeld. Verzekeraar heeft dekking voor de schades afgewezen. Ten aanzien van de schade aan de koelinstallatie is de Commissie van oordeel dat Consument deze in strijd met de instructies niet heeft afgetapt waardoor vorstschade is ontstaan. De schade valt derhalve niet onder de dekking van de verzekering. Over de schades aan de inpandige leiding volgt de Commissie Verzekeraar in het verweer dat niet is komen vast te staan dat deze het gevolg is van een gedekte gebeurtenis nu uit de expertiserapporten blijkt dat de instellingen zijn gewijzigd. De temperatuur is te hoog ingesteld waardoor kunststoffen gedeeltes van de leiding hebben kunnen lekken. Vorderingen afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- de klachtbrief met bijlagen van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar
- de repliek van Consument, ingediend door zijn gemachtigde;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van de gemachtigde van Consument;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een opstalverzekering gesloten bij Gevolmachtigde. Gevolmachtigde heeft de polis afgegeven namens vier verzekeraars, onder wie Verzekeraar.

De klacht is door Consument ingediend tegen Gevolmachtigde. Verzekeraar heeft het verweer gevoerd in de procedure bij Kifid.

## 2.2 In de toepasselijke voorwaarden is bepaald:

*“Artikel 5 Omvang van de dekking*

*l. Dekking voor het woonhuis bij normaal gebruik*

*Bij normaal gebruik bieden wij dekking voor de schade aan of het verlies van het woonhuis door:*

*(...)*

*k. bevrozing van leidingen. Schade die is ontstaan door nalatigheid van de verzekerde valt niet onder de dekking;*

*(...)*

*m. water en neerslag:*

*l. water en stoom*

*water en/of stoom, voor verzekerde onvoorzien gestroomd uit of het woonhuis binnengedrongen via:*

*a. de binnen of buiten het woonhuis gelegen aan- of afvoerleidingen en de sanitaire apparaten die hierop aangesloten zijn. Onder leidingen worden de leidingen inclusief de koppeling(en) verstaan die bestemd zijn om:*

*- zonder toezicht te functioneren,*

*- permanent te zijn aangesloten en*

*- permanent dezelfde druk als die van de waterleiding en/of de centrale verwarmingsinstallatie te weerstaan;*

*(...).”*

2.3 Consument heeft bij Gevolmachtigde drie schades gemeld waarvan twee schades met elkaar samenhangen. Consument heeft schade aan de koelinstallatie gemeld door vorst in de winter van 2011/2012, schade aan een inwandige waterleiding en de gevolgschade daarvan op of omstreeks 26 maart 2012 en op of omstreeks 22 augustus 2012.

2.4 Consument heeft de schade aan de koelinstallatie op 8 mei 2012 gemeld aan de expert tijdens een bezoek van de expert voor de behandeling van de schade aan de waterleiding. De expert heeft deze schade, na toestemming daarvoor van Gevolmachtigde, beoordeeld. In zijn expertiserapport van 10 mei 2012 staat, voor zover relevant:

*“Toedracht*

*(...) Hij deelde mee dat bij gelegenheid van een andere schade (...) ook andere delen van de installatie werden gecontroleerd. Daarbij werd een lek in de koelinstallatie geconstateerd. Bij nadere controle zag de monteur dat het watervat van deze buiten op het dak staande installatie was gebarsten.*

*Eigen waarneming*

*(...) De dunne hardschuimisolatie was tijdens ons onderzoek deels gebroken. Na verwijderen ervan was het vat in beeld. Het vat was gescheurd en uitgebogen op een wijze zoals dat door vorst/uitzetting van bevroren water ontstaat.*

*Overige informatie*

*(...) Volgens de installateur waren er geen gebruikersinstructies waarin op vorstgevaar zou worden gewezen.*

*Wij raadpleegden de door fabrikant opgestelde gebruikersinstructie. Daarin staat vermeld dat de unit aan het eind van het seizoen moet worden afgetapt.*

*Op de unit zit een aftapkraan.*

*(...)"*

2.5 Gevolmachtigde heeft de schade bij brief van 13 juni 2012 afgewezen omdat geen vorstbeveiliging aanwezig was en de installatie niet was afgetapt waardoor de gebeurtenis niet onvoorzien was.

2.6 In opdracht van Gevolmachtigde is de schade door de leidinglekkage door een expert onderzocht. In het verslag van 28 maart 2012 naar aanleiding van het eerste bezoek op 26 maart 2012 staat, voor zover relevant:

*“De monteur vertelde dat hij de boiler had aangetroffen op een ingestelde temperatuur van ca 75 gr en een watertemperatuur van ca 90grC. Die temperatuur is te hoog voor kunststoffen leidingen. De monteur verwacht daarom dat een in de vloer lopende kunststoffen leiding lek zal zijn.”*

2.7 In de periode na de eerste schademelding hebben de expert en het installatiebedrijf over de schade en het herstel daarvan contact gehad.

2.8 Op 21 augustus 2012 heeft Consument een nieuwe schade gemeld door leidinglekkage, ditmaal aan de andere kant van de leiding, onder de CV ketel in de CV ruimte. Gevolmachtigde heeft Consument gevraagd om een schadeaangifteformulier in te vullen.

2.9 De expert heeft op 18 december 2012 rapport uitgebracht over de schade door de leidinglekkage. Hierin staat, voor zover relevant:

*“Overige informatie*

*De installatie werd volgens het installatiebedrijf aangelegd omstreeks 2007. Gebruikte leidingen zouden Unicolor (Uponor) zijn.*

*De monteur vertelde dat hij bij aanvang van zijn onderhoudswerk (maart 2012) de boiler had aangetroffen op een ingestelde temperatuur van ca 75 gr en een watertemperatuur van ca 90grC. Die temperatuur is te hoog voor kunststoffen leidingen.*

*de monteur verwacht daarom dat een in de vloer lopende kunststoffen leiding lek zal zijn geraakt. De monteur deelde mee dat hij deze aangetroffen temperatuurinstellingen niet zo had ingesteld.*

*(...)*

*(...)*

*Schade*

*Door de lekkage ontstond schade. Het gaat om kosten voor opsporing en herstel van de oorzaak zelf en het gaat om gevolgschade.*

(...)

*Staken regeling*

*Tijdens de looptijd van deze schaderegeling hebben wij verschillende malen verzekerde en diens installateur gerappelleerd.*

*Verzekerde wenste de regeling over te laten aan de installateur.*

*onze laatste herinnering aan hen was per mail op 13 september jl. De installateur berichtte op 24 september dat hij bezig was het overzicht te completeren. Daarna bleven berichten uit.*

*In overleg met verzekeraar besloten wij onze werkzaamheden te staken en dit dossier te sluiten.”*

Gevolmachtigde heeft het dossier vervolgens ook gesloten.

- 2.10 Op verzoek van de tussenpersoon van Consument is het dossier heropend en heeft Consument op 4 januari 2013 de schadeaangifteformulieren voor de schades als gevolg van de leidinglekkages ingevuld en ondertekend en aan Gevolmachtigde gestuurd.
- 2.11 Op 22 februari 2013 heeft het installatiebedrijf aan de expert meegedeeld dat de fabrikant geen aansprakelijkheid heeft erkend omdat de leidingbreuk is ontstaan door een temperatuur hoger dan 70° C.
- 2.12 Naar aanleiding van door het installatiebedrijf ingediende facturen voor een totaalbedrag van € 16.193,20 heeft de expert in een rapport van 22 maart 2013 aanvullend gerapporteerd.

*“Over de instelling en instructie*

*(...)*

*De temperatuur op het verwarmingssysteem zou niet hoger mogen worden ingesteld dan 65°C. Die instructie is in basis bedoeld voor het onderdeel boiler ter voorkoming van ketelsteen.*

*in de onderhavige installatie zou het ook moeten worden geadviseerd voor het ringleidingsysteem.*

*Het vormt echter geen aparte instructie, omdat het een uit afzonderlijke delen samengesteld systeem betreft.*

*De installateur (...) deelde hierover mee dat zijn bedrijf bij oplevering alle bescheiden aan de klant overhandigd en de klant dan tevens mondelinge en praktische instructie geef. De installateur adviseert daarbij aan de klant om niet de installatie en de instellingen te wijzigen, maar voor alle gevallen de installateur te betrekken.*

*Dat is in dit geval niet gebeurd. Klant zou zonder overleg met installateur de installatie op een hogere temperatuur hebben gezet.”*

- 2.13 Bij brief van 15 april 2013 heeft Gevolmachtigde dekking voor de schades door de leidinglekkage afgewezen omdat uit het onderzoek is gebleken dat Consument de temperatuur van de installatie in strijd met de instructies hoger dan het maximum heeft gezet. Hierdoor was de schade niet onvoorzien.

2.14 Bij brief van 1 juli 2014 heeft het installatiebedrijf aan de tussenpersoon het volgende bericht:

*“Er wordt in het rapport van [de expert] gesteld dat de warm water temperatuur op het warm waterdeel 75 graden Celsius zou zijn geweest.*

*Dit is nooit door ondergetekende en/of [de monteur] vast gesteld. (zie ook brief van [de monteur]). De installaties zijn in 2007 aangelegd volgens de toen geldende normen en beveiligingscomponenten.*

*(...)*

*Het valt dan ook niet vast te stellen dat [Consument] de instelling heeft gewijzigd, nog afgezien van het feit of dat ook de oorzaak van de leiding schade zou zijn geweest.*

*In de praktijk komt het wel vaker voor dat leidingen en/of hulpstukken kapot gaan door onbekende oorzaken.*

*Volgens het onderzoeksrapport van [de fabrikant] d.d. 22 mei 2012, kon geen materiaal of fabricagefout worden vastgesteld zodat [de fabrikant] zich onttrekt van elke verantwoordelijkheid. Ook de 2<sup>e</sup> lekkage in augustus 2012 ontstond spontaan, zonder een duidelijke oorzaak te kunnen constateren. Het blijft ten slotte materiaal wat met uitzetten en krimp te maken heeft.”*

In de brief van de monteur waarnaar het installatiebedrijf verwijst, staat:

*“Mijn kijk op de oorzaak van de schade*

*Destijds heb ik de lekkage opgespoord bij [Consument]. Hierbij heb ik geconstateerd dat er een scheur in het materiaal van de warmwaterleiding zat. Ik heb destijds niet vastgesteld wat daadwerkelijk de temperatuur van het water uit de boiler was, maar deze scheur kan niet ontstaan zijn door een te hoog ingestelde boiler.”*

2.15 In een e-mail bericht van het installatiebedrijf aan de tussenpersoon van 21 augustus 2015 staat, voor zover relevant:

*“Er is besloten om de leverancier van de buis te raadplegen om daar metingen te verrichten betreffende de water temperatuur.*

*Op 21 mei is ondergetekende met [de leverancier] ter plaatse geweest om de situatie te bekijken. Ons viel direct op dat de temperatuur meting van de boiler thermostaat en de thermometer op de boiler niet in overeenstemming zijn.*

*De Thermostaat geeft 60 gr C aan terwijl de thermometer 70gr C aangeeft.*

*Er is toen besloten om temperatuur metingen te verrichten met zgn loggers.*

*De uitslag treft u hierbij aan en geeft ook inderdaad de te hoge temperatuur in het leiding stelsel aan.*

*Hier uit kan men concluderen dat de thermostaat defect is en er een te hoge water temperatuur in het leiding stelsel aanwezig is wat ook de oorzaak van de leiding breuk geweest zou kunnen zijn. Hoop dat ik hiermee heb kunnen aantonen dat eea veroorzaakt is door een defecte thermostaat.”*

2.16 In reactie op de bij Kifid ingediende klacht heeft de expert op 2 maart 2016 aanvullend gerapporteerd. In het rapport staat dat de expert op 26 maart 2012 de opdracht ontving en dat hij diezelfde dag naar de woning van Consument ging. Daar was een monteur van het installatiebedrijf reeds aan het werk. In het rapport staat:

*“[de monteur] vertelde dat hij bij zijn aankomst de boiler had aangetroffen op stand 75°C en met een temperatuur op de leiding van 90° C en dat die temperatuur te hoog was voor de kunststofleidingen. De monteur vertelde dat hij de temperatuur nooit zo hoog had ingesteld. De suggestie was dan dat de bewoner zelf de temperatuurinstelling had verhoogd.*

*[De monteur] vertelde dat hij ook bij de nieuwbouw-installatie betrokken was geweest. Hij kende daarom de installatie en de leidingtrajecten. Leidingen waren overal in koper, maar om het traject tussen bepaalde punten door of langs badkamer te overbruggen was daar een Univor-pijp gebruikt die door een kanaal van de kanaalplaten-betonvloer was geleid.*

*(...)*

*Tijdens de schaderegelingsperiode verliep communicatie via de installateur. Ondanks herhaald rappel werd moeizaam en beperkt informatie verstrekt. Op 18 december 2012 sloot ik in overleg met Fries Volmachtbedrijf mijn dossier wegens uitblijven van inhoudelijke reacties.*

*Op 26 februari 2013 ontving ik per traditionele post nota's van [het installatiebedrijf] en na ontvangst van aanvullende informatie rapporteerde ik hierover op 22 maart 2013 aanvullend het Fries Volmachtbedrijf. Daarna sloot ik opnieuw mijn dossier.*

*(...)*

*De fabrikant zou zich hebben uitgelaten over de aard van de schade aan de buis.*

*Destijds zag de fabrikant wegens overschrijden van de temperatuur geen aanleiding tot verlenen van garantie.*

*Nu zou de fabrikant geen relatie zien tussen schade en temperatuur.*

*Als gezegd ontbreekt de rapportage van [de fabrikant].*

*De mededelingen en mogelijk ook de visie van installateur en diens monteur zijn na 22 maart 2012 gewijzigd. De na genoemde datum gedane mededelingen komen niet overeen met de eerdere. Onderbouwing voor die wijziging ontbreekt.*

*Kern van de kwestie lijkt mij te gaan om de overschrijding van het door fabrikant opgegeven maximum van 70°C.*

*De thermostaat stond volgens de eerste bevindingen van [de monteur] op 75°C. Dat was hoger dan de 65°C waarop hij deze bij oplevering had achtergelaten.*

*De door monteur aangetroffen watertemperatuur was 90°C. Dat is hoger dan de ingestelde temperatuur.*

*Ingestelde temperatuur en aangetroffen temperatuur overschreden het fabrikantenvoorschrift.*

*Afkomende delen hebben wij niet geïnspecteerd, omdat deze direct door installateur voor onderzoek aan fabrikant/importeur werden gezonden. Door overschrijden van maximumtemperatuur kunnen leidingen lek raken. Dat werd aanvankelijk als oorzaak ook zo door installateur opgegeven.*

- 2.17 Bij brief van 29 april 2016 heeft het installatiebedrijf aan de tussenpersoon van Consument het volgende bericht:

*“(...) De watertemperatuur in de leidingen is niet door de expert gemeten en er kan niet worden bewezen dat dit de oorzaak van de lekkage is geweest. Wij hebben op meerdere manieren aangetoond dat het onderzoek en de conclusie van de schade expert niet juist en onvolledig is, hier is verder geen acht meer op geslagen. Ons inziens is er wel degelijk sprake van “een onvoorzien karakter”.*

(...)"

- 2.18 Op verzoek van Consument heeft Verzekeraar de expert gevraagd om te reageren op de brief van het installatiebedrijf van 29 april 2016. In de reactie van de expert van 20 juli 2016 staat:

*"1- Koelinstallatie*

*(...)*

*Cliënt en installateur hadden o.i. wel kunnen weten dat de installatie voor de winter zou moeten worden afgetapt, danwel zou moeten worden gevuld met antivries. Dat blijkt uit het instructieboek, bijlage (...) en ook uit een op de koeleenheid gehechte sticker met waarschuwend tekst, bijlage*

*(...)*

*9...)*

*2- Warmwaterinstallatie*

*(...)*

*Conclusie*

*Kern van de kwestie is dat leidingen te warm zijn geweest.*

*Monteur verklaarde bij eerste contact ter plaatse dat hij de installatie had aangetroffen met een ingestelde temperatuur van 75°C en een watertemperatuur van 90°C.*

*Aangetroffen temperatuur alsook ingestelde temperatuur overschreden het fabrikantenvoorschrift. Door overschrijden van maximumtemperatuur kunnen leidingen lek raken. Dat werd aanvankelijk als oorzaak ook zo door installateur opgegeven.*

*Wij achten de mededelingen zoals door monteur (...) bij aanvang werden gedaan nog steeds betrouwbaar en aannemelijk.*

*Mijn interpretatie van de latere berichten is dat er in het verweer aanvankelijk werd gesteld dat er geen sprake zou zijn geweest van te hoge leidingtemperatuur.*

*Dat werd later weer bijgesteld tot wel aantasting door te hoge temperatuur. Aanwijzing hiervoor is dat Uponor garantie-aanspraak weigerde.*

*De te hoge temperatuur werd aanvankelijk toegeschreven aan veronderstelde handelingen van verzekerde; nl. dat de monteur bij oplevering de ketel op 65°C had achtergelaten en op 26 maart 2012 op stand 75°C had aangetroffen. De suggestie daarbij was dat de gebruiker de temperatuur tussentijds had bijgesteld.*

*Na discussie omtrent polisdekking en factuurbetaling werd de verklaring van de installateur gewijzigd.*

*Na beëindiging van onze werkzaamheden werd volgens opgave installateur geconstateerd dat de thermostaat defect zou zijn geweest. Dat kan overeenkomen met de constatering van het eerste uur, immers 90°C is ook hoger dan ingestelde 75°C.*

*Wij merken echter op dat enerzijds de meting van ver na schadedatum is en daarmee mogelijk niet de situatie van schadedatum beschrijft, terwijl anderzijds moet worden opgemerkt dat concrete onderzoeksrapportage ontbreekt.*

*De bij de klacht gevoegde mededelingen installateur zijn van nadat ik mijn dossier had gesloten.*

*Verklaringen van voor datum dossiersluiting zijn anders dan van nadien.*

*feiten ter ondersteuning van de verklaring ontbreken.*

*(...)"*

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering voor de schade als gevolg van de leidinglekkage en de schade aan de koelinstallatie.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door het verzoek om dekking af te wijzen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De koelinstallatie was niet afgetapt maar deze werd nooit gebruikt en Consument wist niet dat er geen vorstbeveiliger op zat. Niet bij alle airco-systemen is het noodzakelijk dat water wordt afgetapt. Hoewel het in redelijkheid ook een verantwoordelijkheid van Consument zelf was om bij vorst water af te tappen, behoefde Consument niet te weten dat dit noodzakelijk was. Consument treft geen verwijt van deze schade. De schade was derhalve onvoorzien en daarom gedekt onder de verzekering.
- Consument heeft voor alle installatiewerkzaamheden in zijn woning het installatiebedrijf ingeschakeld. Het installatiebedrijf heeft alle herstelwerkzaamheden uitgevoerd en hierover nauw overleg met de expert gehad. Ten aanzien van de schade door de leidinglekkage geldt dat de toedracht onvoldoende was vastgesteld door de expert. Het installatiebedrijf heeft kunnen achterhalen wat de oorzaak van de schade is. De expert heeft de verklaring van de installateur niet nader willen onderzoeken en beoordelen. De expert heeft voorts ten onrechte geen informatie bij de leverancier van de leiding opgevraagd en ook geen meting uitgevoerd. Dit brengt mee dat door de expert onvoldoende is vastgesteld dat de schade een andere oorzaak heeft. Vaststaat dat water onvoorzien is gestroomd uit de warmwaterinstallatie en dat hiervoor dekking onder de verzekering bestaat.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- De schade aan de koelinstallatie is niet gedekt omdat vorstschade in de winter is te voorzien. Volgens de handleiding van de installatie en de waarschuwende tekst op de sticker op het vat van de installatie moet de installatie en daarmee het vat aan het einde van het seizoen worden afgetapt met de aftapkraan of moet deze worden gevuld met antivries. Dit is niet gebeurd. Op grond van artikel 5 lid 1 onder k van de voorwaarden is deze schade niet gedekt.
- De schades aan de waterleiding en de gevolgschade is niet gedekt omdat de temperaturen van de thermostaat en van het water te hoog was voor de leidingen en door het installatiebedrijf de suggestie wordt gewekt dat Consument de instellingen, in strijd met de handleiding en de mondelinge instructie, heeft gewijzigd. De watertemperatuur was daardoor te hoog, als gevolg waarvan de leidingen zijn gescheurd.
- Verzekeraar heeft voldaan aan het verzoek van Consument om de expert te vragen om een reactie op de brief van het installatiebedrijf van 29 april 2016. De expert heeft, blijkens zijn aanvullend rapport van 20 juli 2016, geen aanleiding gezien om zijn eerdere conclusies te herzien.



#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor twee dekkingsvragen: (1) de vraag of de schade aan de koelinstallatie onder de verzekering is gedekt en (2) de vraag of de schade aan de waterleiding en de gevolgschade daarvan is gedekt.
- 4.2 De Commissie gaat allereerst in op de vraag of de schade aan de koelinstallatie is gedekt onder de verzekering. Verzekeraar stelt dat de schade is ontstaan door nalatigheid van de verzekerde en daarom, gelet op het bepaalde in artikel 5 lid 1 sub k van de voorwaarden, niet is gedekt. Volgens het expertiserapport van 10 mei 2012 en de aanvullende reactie van de expert in zijn rapport van 20 juli 2016 moet het vat van de koelinstallatie aan het einde van het seizoen worden afgetapt. Deze informatie staat in de door de fabrikant opgestelde gebruikersinstructie en op de sticker die op de koeleenheid is gehecht. De koelinstallatie bevat een aftapkraan. Volgens de expert was het vat gescheurd en uitgebogen op een wijze zoals dat door vorst/uitzetting van bevroren water ontstaat. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de dekking voor deze schade terecht met een beroep op artikel 5 lid 1 sub k van de voorwaarden heeft afgewezen. Consument heeft aangevoerd dat hem van deze schade geen verwijt treft omdat hij niet wist dat de installatie moest worden afgetapt. Deze omstandigheid dient evenwel niet voor rekening van de verzekeraar te komen. Het kan juist zijn dat niet alle koelinstallaties moeten worden afgetapt voor de winter maar Consument had door de gebruikersinstructie, de sticker op het vat en de aanwezigheid van de aftapkraan kunnen weten dat dit bij zijn koelinstallatie niet het geval was en dat deze wel moest worden afgetapt. De Commissie wijst de vordering voor dekking van schade van de koelinstallatie derhalve af.
- 4.3 Dan is aan de orde de vraag of de schade aan de leidingen en de gevolgschade van de leidinglekkage onder de verzekering is gedekt.
- 4.4 Voorop staat dat het op de weg van Consument, als verzekerde, ligt om te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat zich een onder de verzekering gedekte gebeurtenis heeft voorgedaan. Gelet op het bepaalde in artikel 5 van de voorwaarden betekent dit dat Consument dient aan te tonen dat bij normaal gebruik schade is ontstaan doordat onvoorzien water uit de waterleiding is gestroomd. De Commissie stelt vast dat Consument de schade in eerste instantie gemeld had bij het installatiebedrijf dat de waterleiding heeft geïnstalleerd, dit installatiebedrijf direct de schade heeft beoordeeld en dat het installatiebedrijf vervolgens over de schade en het herstel daarvan het contact met de expert heeft gehad. In de rapporten van de expert staat dat de expert bij het eerste bezoek aan Consument ter beoordeling van de schade de monteur van het installatiebedrijf aantrof. Deze monteur meldde de expert dat hij de installatie had aangelegd en dat zowel de ingestelde temperatuur als de watertemperatuur hoger was dan dat deze door het installatiebedrijf was ingesteld. Hierdoor hebben de kunststoffen leidingen lek kunnen geraken. Voorts heeft de monteur aan de expert meegedeeld dat bij installatie aan Consument is geadviseerd over het gebruik en dat hij niet zelfstandig de instellingen mocht wijzigingen maar daarvoor het installatiebedrijf moest inschakelen. Het installatiebedrijf heeft de instellingen niet gewijzigd en heeft hiertoe geen verzoek van Consument ontvangen.

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar op basis van de expertiserapporten terecht en op juiste gronden het verzoek om dekking heeft afgewezen. Consument heeft eerst geruime tijd na de afwijzing van de dekking, bij brief van 1 juli 2014, een verklaring van het installatiebedrijf en de monteur van dat bedrijf overgelegd waarin staat dat temperatuurmetingen zijn uitgevoerd en dat daaruit bleek dat de watertemperatuur te hoog werd aangeduid. Hieruit volgt de conclusie dat de thermostaat defect was. De monteur heeft verklaard dat de scheur in de leiding niet kon zijn ontstaan door een te hoog ingestelde boiler. Deze verklaringen komen niet overeen met de weergave van de verklaringen van de monteur in het expertiserapport. De verklaring van het installatiebedrijf van 29 april 2016 maakt dit niet anders nu hierin geen toelichting is gegeven op de discrepantie tussen de verschillende verklaringen en het installatiebedrijf overigens geen stukken heeft overgelegd waaruit blijkt wat (wel) de oorzaak van de schade is geweest. De Commissie is van oordeel dat door de expert voldoende duidelijk is gereageerd op de aanvullende verklaringen en door hem ook voldoende duidelijk is toegelicht waarom dit niet tot een andere conclusie kan leiden. Indien Consument, zoals hij stelt, van mening is dat de expert de oorzaak van de schade onvoldoende heeft vastgesteld of daaromtrent onjuiste conclusies had getrokken, dan lag het op de weg van Consument om, al dan niet door inschakeling van een eigen expert of door het overleggen van nadere gegevens, zijn standpunt nader te onderbouwen. Het dossier was op 18 december 2012 gesloten, de claim was vervolgens nadat het dossier op verzoek van Consument was heropend op 15 april 2013 afgewezen, en in juli 2014 heeft het installatiebedrijf een aanvullende verklaring gegeven en per e-mail van 21 augustus 2015 heeft het installatiebedrijf informatie gegeven over een onderzoek door de leverancier van de leidingen. Door eerst geruime tijd na afwijzing van de claim op het dossier terug te komen en informatie aan te leveren over een onderzoek dat enkele jaren na de schade is uitgevoerd, heeft Consument hieraan niet voldaan. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat indien juist is dat de thermostaat gebrekkig was en indien vast zou komen te staan dat dit ook het geval was ten tijde van de schade, dit niet wegneemt dat ten tijde van de schade de installatie te hoog stond ingesteld en daardoor de schade heeft kunnen ontstaan.

4.5 De slotsom is dat de vorderingen van Consument dienen te 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.*