

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-387 (prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr.dr.s. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op : 25 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Noordhollandsche van 1816, Algemene Verzekeringsmaatschappij,
gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verzekeringsdekking. Bindend advies. Schade aan woonhuis: De rotorvent/ventilatiekap op het woonhuis van Consument is door een montagefout beschadigd geraakt en daardoor defect geraakt. consument claimt onder meer de kosten voor voor vervanging van de ventilatiekap. De Commissie oordeelt dat de door Consument geclaimde kosten op grond van artikel 3.3 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden voor vergoeding in aanmerking komen.

1. 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 reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een woonhuisverzekering gesloten.

2.2 Van toepassing zijn de Bijzondere Voorwaarden Woonhuisverzekering Optimaal polismantel 2308 (hierna: de Voorwaarden), waarin onder meer het volgende is bepaald:

“Artikel 1.2 Wat bedoelen wij met schadegebeurtenis

Een schadegebeurtenis is een voorval of een reeks met elkaar verband houdende voorvallen dat schade veroorzaakt zoals in deze verzekering wordt bedoeld, waarvan het plaatsvinden bij het afsluiten van de verzekering nog onzeker is en dat zich plotseling, onverwacht en onvoorzien voordoet. Het voorval moet tijdens de geldigheidsduur van de verzekering plaatsvinden.

Artikel 3 Welke schade vergoeden wij

Wij vergoeden de materiele schade aan of het verloren gaan van het woonhuis als direct gevolg van iedere tijdens de looptijd van deze verzekering voorgevallen schadegebeurtenis, tenzij in deze of in de algemene voorwaarden is bepaald dat de schade of de oorzaak van de schade is uitgesloten.

(...)

3.3 Constructie-/montagefout

Schade die het gevolg is van een constructie- en/of montagefout vergoeden wij tot een maximum van € 1.500,- per schadegebeurtenis. Het eigen risico bedraagt € 150,- per schadegebeurtenis.

Artikel 4 Welke schade vergoeden wij niet

Wij vergoeden niet de schade

(...)

4.11 aan verzekerde zaken ontstaan door normaal gebruik van het verzekerde woonhuis, alsmede ontstaan door eigen gebrek, eigen bederf, slijtage, verkleuring, veroudering, vervorming, verrotting en corrosie en/of schade die bestaat in of het gevolg is van geleidelijk (in)werkende (weers)invloeden zoals bijvoorbeeld het stukvriezen van nokvorsten, dakpannen en dergelijke;

Artikel 6 Hoe wordt de schade vastgesteld

6.1 Schadevaststelling

De schade wordt vastgesteld

- mede op basis van de door u verstrekte gegevens en inlichtingen
 - in onderling overleg en goedvinden tussen u en ons of de door ons benoemde expert;
- (...)"

2.3 Op 29 november 2015 is schade ontstaan aan de zogeheten "rotorvent", een ventilatiekap, op de schoorsteen van het woonhuis van Consument. Op het door Consument ondertekende schadeangifteformulier van 31 januari 2016 is onder meer het volgende gemeld:

"Oorzaak van de schade : stormschade/montagefout
Omschrijving van de Toedracht : Draaikap begon kloppend geluid te maken, loodgieter op 2 december langs geweest. Draaikap niet te repareren. (...)
Waaruit bestaat de beschadiging? : Eierende beweging die de lagers kapot maakt.
Wie voert de reparatie uit? : [Naam reparatiebedrijf]"

2.4 Op de Factuur van het reparatiebedrijf van 29 december 2015 is onder meer te lezen: "Lekkage en draaikap nagezien; Rotorvent ingespoten met siliconenspray, dakpan recht gelegd.

(...)

Rotorvent (...) is gemonteerd op Ubbink doorvoer (...). Rotorvent is hierdoor vervormd en uit balans."

Het reparatiebedrijf heeft op 22 december 2015 een offerte voor het vernieuwen van de ventilatiekap aan Consument gezonden, waaruit blijkt dat de daarmee gepaard gaande kosten € 403,27 exclusief BTW bedragen.

2.5 Verzekeraar heeft op 2 februari 2016 onder meer het volgende aan de tussenpersoon van Consument bericht:

"(...) Verzekerde claimt het vervangen van een rotorvent (draaikap) waarbij wordt aangegeven dat de rotorvent is gemonteerd op een kleinere doorvoer waardoor deze rotorvent is vervormd en uit balans is geraakt.

In artikel 4.11 wordt vermeld: “Wij vergoeden niet de schade door eigen gebrek, eigen bederf”. Daarnaast wordt in artikel 3.3 vermeld: “Schade die het gevolg is van een constructie en/of montagefout vergoeden wij tot een maximum van € 1.500,00 per schadegebeurtenis”.

In deze claim is de rotorvent het eigen gebrek en is de rotorvent verkeerd gemonteerd c.q. is de constructie niet correct. De kosten van het verhelpen van het eigen gebrek c.q. de montage/constructiefout zijn zelf niet gedekt. Wij dienen de schade derhalve af te wijzen. (...)

- 2.6 De tussenpersoon van Consument heeft namens hem op 4 februari 2016 een klacht ingediend. Bij brief van 10 februari 2016 heeft de Klachtencommissie van Verzekeraar de klacht ongegrond verklaard. Verzekeraar refereert daarin naar de door Consument overgelegde documenten, waaronder de factuur en de offerte van het reparatiebedrijf: “[naam reparatiebedrijf] merkt op dat de rotorvent met een doorsnede van 125 cm is gemonteerd op Ubbink doorvoer met een doorsnede van 110 cm op een dak van 30 graden. Hierdoor is de rotorvent direct al bij de montage vervormd en in de loop van tijd wellicht onder invloed van storm/harde wind is de kap uit balans geraakt waardoor de rotorvent lawaai is gaan maken. (...) Volgens [naam reparatiebedrijf] is er sprake van een montagefout. Door de kap op een te kleine doorvoer te plaatsen is er vrijwel direct vervorming opgetreden. De kap had op een grotere doorvoer gemonteerd moeten worden zodat er geen vervorming zou optreden. De kap heeft gedurende een behoorlijk aantal jaren correct gewerkt maar [naam reparatiebedrijf] zou dit niet zo hebben afgeleverd als hij de kap in eerste instantie zou hebben geplaatst zo gaf [naam reparatiebedrijf] aan. Of er echt sprake is van een montagefout of van slecht vakmanschap is discutabel. Onder invloed van (weersomstandigheden, wind en regen) is de kap omdat er teveel speling in zat uit balans geraakt en lawaai gaan maken. (...)

In artikel 3 van deze polisvoorwaarden geven wij aan in artikel 3.3 dat wij vergoeden de schade DIE HET GEVOLG IS van een constructie- en/of montagefout. (...)

In dit geval gaat het (als er sprake is van een montage fout) om het oplossen van die fout door het plaatsen van een nieuw ventilatie kap en het aanpassen van de doorvoer. Er is geen sprake van schade die het gevolg is van een montagefout maar van het oplossen van de gemaakte fout (zo hier al sprake van is) en door het vervangen van de kap en het aanpassen van de doorvoer.(...)”

- 2.7 Consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

- 2.8 Met een brief van 1 juni 2016 heeft Verzekeraar verweer gevoerd en daarbij verwezen naar de brief van 10 februari 2016. Verzekeraar schrijft verder onder meer: “De klacht van verzekerde gaat over interpretatie van de zin in de polisvoorwaarden “schade die het gevolg is van een constructie en/of montage fout”. (...) Een soortgelijk geschil was aan de orde in uw dossier [kenmerk dossier]. Ook hier ging het om een montage fout zonder dat er sprake was van materiele schade aan het woonhuis en kwam uw commissie tot de conclusie dat de vordering moest worden afgewezen en de klacht ongegrond was. In onderhavige schade gaat het om het vervangen van een rotorkap die doordat deze bij montage op een te kleine doorvoer werd gemonteerd is vervormd en uit balans geraakt. De hersteller heeft in een telefonisch contact met ons aangegeven dat er sprake was van een montage fout en dat hij deze montage fout heeft opgelost door een grotere doorvoer te monteren en een nieuwe kap te plaatsen.”

- 2.9 De gemachtigde van Consument heeft op 13 oktober 2016 per e-mailbericht als volgt gereageerd:
“(Wij (namens klant) blijven bij ons principiële standpunt en wensen het gehele schadebedrag te claimen bij [naam Verzekeraar] (...)”.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 544,83. Dit bedrag bestaat uit een vergoeding van de kosten van de inspectie van de lekkage en draaikap en het inspuiten van de rotorvent (€56,87) en de kosten in verband met het vernieuwen van de ventilatiekap (materiaal en arbeidsloon: in totaal €487,96),

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 zijn contractuele verbintenis jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Zoals Verzekeraar terecht stelt, betreft de kern van het geschil de interpretatie van artikel 3.3 van de verzekeringsvoorwaarden: “Schade die het gevolg is van een constructie- en/of montagefout vergoeden wij tot een maximum van € 1.500,- per gebeurtenis. Het eigen risico bedraagt € 150,- per schadegebeurtenis.”
 - Ten onrechte stelt Verzekeraar dat in deze kwestie geen sprake is van schade die het gevolg is van een constructie- en/of montagefout. Immers, juist ten gevolge van de montagefout is de ventilatorkap vervormd geraakt, die moet worden aangemerkt als onderdeel van het woonhuis. Daardoor is materiele schade ontstaan aan het woonhuis
 - De vergelijking met de door Verzekeraar genoemde uitspraak van de Geschillencommissie (nr. 2016-089) gaat niet op aangezien ten gevolge van de montagefout in het geval van Consument direct materiele schade aan het woonhuis is ontstaan, te weten een defect aan de ventilatorkap zelf, waardoor deze diende te worden vervangen.

Verweer

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

Desgevraagd heeft Verzekeraar ter zitting verklaard dat het beroep op artikel 4.11 van de verzekeringsvoorwaarden niet meer aan de orde is.

4. Beoordeling

- 4.1 Uitgangspunt bij de beoordeling van de onderhavige klacht vormen de Voorwaarden. Nu Verzekeraar zijn beroep op artikel 4.11 van de Voorwaarden heeft laten varen, zal de Commissie zich uitspreken over de interpretatie van artikel 3.3 van de Voorwaarden.
- 4.2 Vooropgesteld zij dat dit een feitelijke beoordeling betreft, waarbij het aankomt op de precieze omstandigheden van het geval. Hierbij moet de Commissie afgaan op de door partijen overgelegde stukken.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat Verzekeraar geen eigen onderzoek heeft verricht. Conform artikel 6.1 van de Voorwaarden had het op de weg van Verzekeraar gelegen, zeker nu er verschil van mening is ontstaan over de schade, om een expert te benoemen.

Verzekeraar baseert zijn afwijzing onder meer op een telefoongesprek met de hersteller (brief van 1 juni 2016 van Verzekeraar). De Commissie beschikt niet over een weergave van dit gesprek, waardoor de inhoud daarvan niet kan worden vastgesteld. Nu Verzekeraar ook niet is overgegaan tot het verrichten van een eigen expertise, zal de Commissie uitgaan van de wel beschikbare informatie: de tijdens de schade- en klachtbehandeling behandelde gevoerde correspondentie met bijlagen.

- 4.4 Uit de factuur van het reparatiebedrijf van 29 december 2015 blijkt dat de ventilatiekap/rotorvent is beschadigd door een montagefout: de kap zelf is daardoor defect geraakt. De onder 3.1 genoemde door Consument gevorderde kosten zijn te beschouwen als kosten die in direct verband staan met schade door de montagefout. Verzekeraar bevestigt dit in zijn brief van 10 februari 2016: “Hierdoor is de rotorvent direct al bij de montage vervormd”. De defecte ventilatiekap kon niet worden gerepareerd en moest daardoor worden vervangen. Een redelijke uitleg van artikel 3.3 brengt mee dat de daarmee gepaard gaande kosten voor vergoeding in aanmerking komen. Verzekeraar heeft niet aannemelijk gemaakt dat het vervangen van de kap als herstel/oplossing van de fout moet worden gezien en om die reden niet voor vergoeding in aanmerking komt. Evenmin heeft Verzekeraar stukken overgelegd waaruit blijkt dat onderhavige situatie feitelijk overeenkomt met die in Kifid uitspraak nr. 2016-089. In die situatie was bovendien artikel 3.11, met betrekking tot de vergoeding van kosten in verband met herstel van leidingen, van toepassing.
- 4.5 Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat de klacht van Consument gegrond is. De Commissie wijst de vordering van Consument, € 544,83, minus het volgens de verzekeringsvoorwaarden in te houden eigen risico van € 150,00, toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 394,83.

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.