

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-456
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof mr. M.L. Hendrikse en mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
leden en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatie Univé 'Het Zuiden' U.A., gevestigd te Wouw, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 14 juli 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Opstalverzekering. Consument doet met betrekking tot stankoverlast vanwege het riool een beroep op zijn opstalverzekering. Consument stelt dat riool is beschadigd vanwege verzakking. De bij Verzekeraar aangesloten adviseur had aan Consument eerder per e-mail bevestigd dat dergelijke schades onder de dekking van de verzekering vallen. Verzekeraar wijst het verzoek om uitkering aanvankelijk af maar besluit na protest van Consument toch onder coulance een uitkering te doen. Verzekeraar draagt vervolgens een deskundige reparateur op het gebied van riolering aan. Deze doet een gedeeltelijk onderzoek en brengt een offerte voor herstel uit. Na overleg met Verzekeraar over de offerte geeft Consument desverzocht opdracht aan deze reparateur. Verzekeraar vergoedt Consument de door de reparateur gerekende herstelkosten. Het herstel blijkt niet afdoende en de klachten blijven bestaan. De reparateur offreert vervolgens verdere herstelmaatregelen. Verzekeraar weigert echter de aanvullende herstelkosten te vergoeden met het argument dat slechts eenmalig een coulance-uitkering was gedaan. De Commissie volgt Consument in diens standpunt dat hij er op grond van de afspraken inzake coulance op mocht vertrouwen dat de door Verzekeraar aangedragen deskundige reparateur zou zorgdragen voor volledig herstel, op kosten van Verzekeraar. Ook oordeelt de Commissie dat er geen sprake is van nieuwe gebreken maar van dezelfde gebreken aan het riool. Verzekeraar moet derhalve de resterende herstelkosten van het riool aan Consument vergoeden. Vordering toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 25 november 2016;
- de repliek van Consument van 30 november 2016;
- de dupliek van Verzekeraar van 22 december 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een opstalverzekering (hierna ‘de verzekering’) gesloten bij Verzekeraar. Op die verzekering zijn van toepassing de voorwaarden Woonhuisverzekering Super (WVS-1), welke – voor zover relevant – luiden:

(...)

“Artikel 6 Welke risico’s zijn verzekerd?”

6.1 Algemeen

Verzekerd is de materiële schade aan of het verlies van de verzekerde woning, veroorzaakt door of als gevolg van de gebeurtenissen als hieronder in de artikelen 6.2 tot en met 6.11 genoemd.

(...)

6.6 Water, neerslag en olie

Wij vergoeden schade aan de woning veroorzaakt door:

1. Water

het onvoorzienbaar stromen van water, stoom of blusmiddel uit binnen de woning gelegen aan- en afvoer - leidingen, de daarop aangesloten sanitaire en andere toestellen dan wel installaties van waterleiding, centrale verwarming of airconditioning als gevolg van:

- het springen door vorst;
- breuk;
- verstopping;
- een plotseling optredend defect;

van de hiervoor genoemde zaken of voorwerpen. Indien hierdoor schade aan de woning is ontstaan, zijn tevens gedekt de kosten van het opsporen van de breuk of defect aan de binnen de woning gelegen leidingen en het daarmee verband houdende breek- en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van de woning, alsmede de kosten in verband met het herstel van de beschadigde binnen de woning gelegen leidingen. Onder leidingen worden verstaan leidingen, inclusief de koppeling(en), die bestemd zijn om zonder toezicht te functioneren, permanent zijn aangesloten en permanent dezelfde druk als die van de waterleiding en/of centrale verwarmingsinstallatie kunnen weerstaan;

(...)

4. Rioolwater

water dat onvoorzienbaar is teruggestroomd uit de openbare riolering en door de afvoerleidingen, sanitaire en andere toestellen de woning is binnengedrongen;”

- 2.2 Op 8 augustus 2013 heeft Consument bij de bij Verzekeraar aangesloten verzekeringsadviseur navraag gedaan omtrent de omvang van de dekking onder de voorwaarden van de verzekering:

(...)

“Beste [naam adviseur]

bedankt voor de link.

Ik heb een vraag over de Opstalverzekering. Je gaf aan dat er 2 soorten zijn, de super (die we nu hebben) en de superieur. Ik heb hier toch nog even naar gekeken, maar kan niet helemaal met zekerheid zeggen of de dekking is wat ik zoek.

Onze burens bijvoorbeeld, hadden laatst een verstopte afvoer, waardoor de woonkamer kwam blank te staan. Valt dit dan onder de Super of Superieur verzekering, of valt dit onder onderhoud en dus onder geen enkele verzekering.

Een kennis heeft eens gehad dat zijn riolering was verzakt en hij heeft dat moeten verhelpen. Valt dit onder Super of Superieur verzekering?

Ik hoor graag van je.

*Met vriendelijke groet,
[Consument]”*

- 2.3 De verzekeringsadviseur heeft daarop op 9 augustus 2013 per e-mail geantwoord:

(...)

“Beste [Consument]

Beide situaties zijn gedekt onder de Superdekking. Hiervoor is het dus niet nodig de dekking uit te breiden naar Superieur. In bijgaand reglement vind je dit terug bij artikel 6.6:

Ik vertrouw erop je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

*Met vriendelijke groet,
[naam verzekeringsadviseur]”*

- 2.4 Op 28 januari 2015 heeft Consument bij Verzekeraar gemeld dat zijn riool was verzakt en ter zake een beroep gedaan op de verzekering. Verzekeraar heeft dit verzoek aanvankelijk afgewezen met het standpunt dat geen sprake was van een onder de verzekering gedekt evenement.

- 2.5 Consument heeft daarna tegen deze afwijzing een klacht ingediend met verwijzing naar de e-mail van (de bij Verzekeraar aangesloten) verzekeringsadviseur van 9 augustus 2013, zulks met de stelling dat hij erop mocht vertrouwen dat de gemelde schade onder de dekking van de verzekering viel.

Verzekeraar heeft Consument daarop medegedeeld dat het standpunt van de verzekeringsadviseur in diens e-mail van 9 augustus 2013 onvolledig is omdat deze geen melding heeft gemaakt van aanvullende voorwaarden en uitsluitingen in de verzekeringsvoorwaarden. Verzekeraar heeft daarom besloten om Consument op basis van *coulance* tegemoet te komen.

2.6 Op 9 februari 2015 heeft Verzekeraar Consument per e-mail bericht dat zij een deskundige op het gebied van rioolherstel (hierna: “X”) inschakelt voor een haalbaarheidsonderzoek ten behoeve van het doen vaststellen van een herstelmogelijkheid. Consument heeft vervolgens met X een afspraak gemaakt ten behoeve van dit rioolonderzoek.

2.7 Verzekeraar heeft op 24 februari 2015, nadat X het aangekondigde onderzoek had gedaan, Consument per e-mail gemeld:

(...)

“Geachte heer [naam Consument],

Bijgesloten treft u de prijsopgave van [X] aan voor de rioolherstel werkzaamheden.

Wij verwijzen u naar de inhoud.

Indien u akkoord gaat met de riool herstelwerkzaamheden dan verzoeken wij u de ouderdomsverklaring en het opdrachtformulier voor akkoord te ondertekenen en aan ons terug te mailen.

Na de ontvangst ervan zullen wij zorgdragen voor de verwerking naar accountmanager [naam accountmanager] van [X]

*De financiële afhandeling zal geheel onverplicht volgens de polisvoorwaarden en als *coulance*betaling via OVM Univé “Het Zuiden” U.A. gebeuren.*

Wij vertrouwen erop u met deze aanbieding van dienst te zijn en zien uw getekende formulieren met belangstelling tegemoet.

Mocht u hierover nog vragen hebben dan kunt u hiervoor met ons contact op nemen.

Met vriendelijke groet,

[naam medewerker]

Schaderegelaar

Brand”

2.8 De offerte van X voor herstelwerkzaamheden aan de fundering luidt – voor zover relevant:
(...)

“Specificatie:

Uit de rioolinspectie is gebleken dat het transportriool ter hoogte van de standleiding is afgebroken. Om een goede doorstroming van het riool te verkrijgen is herstel van de riolering onder de woning noodzakelijk.

Echter is er geen kruipruimte aanwezig, een luik zagen in de vloer is door de aanwezigheid van de vloerverwarming niet mogelijk. Een optie voor het herstellen van de riolering is aan de zijkant van de woning (op de oprit van de woning) een cunet graven om zo met een grote vacuümauto het zand onder de woning weg te zuigen en middels deze methode een ruimte te creëren voor het herstel van de aanwezige riolering.

Indien mogelijk zullen we een doorgang in de fundering creëren, welke direct na de werkzaamheden weer netjes afgewerkt zal worden. Zodat de fundering later weer uit een geheel bestaat.

(...)

Werkzaamheden.

Het herstellen van het rioolstelsel omvat de volgende werkzaamheden:

> Het plaatsen van kunststof rijplaten ter bescherming van de bestrating.

> Opnemen en in depot zetten van 4 verharding gelegen bij het pand.

Indien nodig een doorgang in de fundering realiseren.

> Doormiddel van de inzet van een vacuümauto het weg zuigen van de aarde onder de woning.

»• Tijdens de werkzaamheden voortdurend de veiligheid in acht nemen met betrekking op de grond welke tegen de vloerplaten gekleefd zit.

> Opnemen en afvoeren van het bestaande rioolstelsel en direct herstellen van het riool.

> Leveren en Installeren van 9 PVC-riool 0 125 mm, inclusief de benodigde PVC hulpstukken voor diverse aansluitingen en verbindingen.

> Het dicht metselen van doorgang in de fundering

> Aanvullen en verdichten van de leidingsleuf met de vrijgekomen grond.

> Herstellen van de bestrating.

> Opruimwerkzaamheden.

(...)

Prijsstelling.

De bovengenoemde werkzaamheden kunnen wij voor u uitvoeren voor: € 5.775,00

(zegge: vijfduizend zeven honderd vijf en zeventig euro)”

2.9 Naar aanleiding van de offerte van X heeft Consument op 3 maart 2015 per e-mail aan Verzekeraar en X de onderstaande vragen gesteld. Een medewerker van X heeft de vragen van Consument op 6 maart 2015 puntsgewijs per e-mail beantwoord (vragen van Consument tussen haakjes en antwoorden van X cursief en ingesprongen):

(...)

“[Een alternatieve optie was geweest om het probleem via het toilet (waar geen vloerverwarming aanwezig is) op te lossen zodat er een luik achter had kunnen blijven. In het nu aangeboden alternatief, wordt er gesproken over “Indien mogelijk zullen we een doorgang in de fundering creëren...”.

Ik zie in de offerte nergens terug dat er een (constructieve) berekening is gemaakt dat de fundering een dergelijk gat kan dragen. Ik wil de garantie dat er geen gevolgschade zal ontstaan (bv, maar niet uitsluitend, scheuren in mijn muren).]

Kruipruimte in het toilet geen optie. Daar we met alle slangen door de woning moeten gaan werken. En kruipluik in toiletruimte zal niet toereikend zijn als doorgang tot de kruipruimte. Er word geen constructieve berekening gemaakt. de doorgang word professioneel ondersteund tijdens de werkzaamheden en direct na oplevering weer dichtgemetseld.

[Kan er aangegeven worden op welke wijze de riolering nu gemonteerd wordt, zodat er niet nogmaals een breuk kan ontstaan, mocht de grond verder verzakken?]

Riool word aangelegd volgens NEN NE 476

[Wat houdt de ouderdomsverklaring in en waar is dit voor nodig?]

Belasting 6 % BTW op arbeid

[Hoelang verwacht [X] bezig te zijn met het oplossen van het probleem en indien dit meerdere dagen in beslag neemt, hoe wordt dan het geheel achtergelaten aan het einde van de dag?]

Verwacht word 4 dagen

[Wat houdt de regel "Opnemen en in depot zetten van 4m2 verharding gelegen bij het pand" in?]

Tegels eruit halen en op correcte plaats opslaan"

2.10 Op 6 maart 2015 heeft Verzekeraar de resterende vragen van Consument per e-mail beantwoord. Verzekeraar gaat daarbij onder meer in op het bezwaar van Consument dat X in diens onderzoek niet het gehele rioolstelsel in kaart heeft kunnen brengen (vragen van Consument tussen haakjes en antwoorden van X cursief en ingesprongen):

(...)

"[Nadat we eerst zelf een rioolservice bedrijf hebben laten komen en we vanuit die bevindingen met Univé contact hebben opgenomen, heeft uiteindelijk [Verzekeraar] het project op zich genomen. Om welke reden dienen wij te tekenen als opdrachtgever?]

Een verzekeraar heeft geen eigendomsrecht van onderhavig vastgoed; als er onderhoud of herstelwerkzaamheden uitgevoerd worden is dat in opdracht van de vastgoed eigenaar; een

verzekeraar zal na beoordeling van het verzoek tot schadevergoeding een standpunt innemen m.b.t. het vergoeden van de schadeclaim.

[Er staan in de offerte, voorwaarden als ook Algemene Voorwaarden punten benoemd die voor rekening en verantwoording van opdrachtgever komen. Ik zou graag bevestigd zien dat eventueel bijkomende kosten ook door Univé worden vergoed.]

In het kader van de aangeboden werkzaamheden voor het repareren van de gelokaliseerde breuk in de rioolleiding zal eventueel bijkomend meerwerk voor deze betreffende leidingbreuk voor rekening komen van [Verzekeraar]

[Tijdens de inspectie door [X] uitgevoerd, is niet het gehele afvoerstelsel in kaart gebracht doordat de camera vanuit de keuken niet verder kwam door onbekende oorzaak en van buitenlangs t.g.v. de breuk niet verder kwam.

Er is toen verteld dat tijdens de vervolgwerkzaamheden, alsnog het gehele stelsel bekeken zou worden, om te zien of er slechts 1 breuk zit. Het gehele buizenstelsel zou vervangen moeten worden. Nu wordt er gesproken dat er 9m hersteld wordt, maar dat zal niet voldoende zijn om de totale afstand te vervangen. Ik wil er verzekerd van zijn dat het gehele rioolstelsel onder het huis daadwerkelijk vervangen wordt en dat er niet elders in de riolering nog een breuk zit. Mocht er in de toekomst problemen opdoen wil ik er van op aan kunnen dat dit onder de garantie valt.]

De middels camera onderzoek vastgestelde rioolleidingbreuk zal met graafwerkzaamheden onder de betonvloer verder opgespoord worden en deze leidingbreuk zal ter plaatste hersteld worden; als de monteurs van [X] constateren dat deze 9m' voldoende is dan zal deze 9m2 vervangen worden; het vervangen van het gehele rioolstelsel kan niet als gevolgschade geacht worden van de geconstateerde rioolbreuk in de onderzochte rioolleiding. Op de uitgevoerde werkzaamheden zijn de garantievoorwaarden van [X] van toepassing."

- 2.11 Op 12 maart 2015 heeft X Consument een aangepaste offerte toegestuurd voor de te verrichten herstelwerkzaamheden. Consument heeft Verzekeraar en X op 15 maart 2015 per e-mail bericht:

(...)

"Beste [medewerkers van Verzekeraar respectievelijk X]

wij hebben de aangescherpte offerte doorgelezen en vragen ons af waarom de offerte aangescherpt is. De offerte die wij eerder hadden willen tekenen, na contact met [naam medewerkers X], was m.i. beter omschreven dan de huidige aangescherpte versie.

Voordat [X] de inspectie kwam doen, is afgesproken dat het gehele rioolstelsel in kaart zou worden gebracht, van de keuken tot en met buiten en waar nodig het probleem opgelost zou gaan worden.

Toen de inspectie gedaan werd door [X], kon om onduidelijke reden niet het gehele stuk in kaart worden gebracht omdat de camera op een bepaalde plaats niet verder kwam (langs twee kanten niet), maar is er (minimaal) 1 breuk geconstateerd.

Dat de camera langs twee kanten niet verder kan komen, is mogelijk ook niet zonder reden en wij willen er zeker van zijn dat in het gedeelte wat nog niet in kaart is gebracht mogelijk niet nog een/meerdere breuk/breukdelen zitten die hersteld moeten worden.

In de aangescherpte versie die wij afgelopen donderdag 12 maart ontvingen staat bij omschrijving van werkzaamheden "Opnemen en afvoeren van het gedeelte riool vanaf voorgevel tot breuk standleiding en direct herstellen van dit gedeelte riool. Tijdens demontage nacontrole vanaf voorgevel tot aansluiting keuken d.m.v. riool camera.

Ik kan me niet vinden in het feit dat dit nu zo geformuleerd wordt, omdat uit de inspectie is gebleken dat er mogelijk op nog een plek iets fout zit. Telefonisch zei je dat het gedeelte van keuken tot buiten hersteld zou worden. Waarom het nu zo specifiek geformuleerd wordt dat alleen de breuk wordt hersteld, dat bevreemdt me.

Omwille van de garantie op de werkzaamheden door [X], wil ik dit graag goed en volledig omschreven hebben.

Ik zou het zeer op prijsstellen dat wij maandag 16 maart de offerte kunnen tekenen waarin wij ons kunnen vinden en ik een afspraak kan gaan inplannen met X.

*Met vriendelijke groet,
[Consument]”*

- 2.12 Verzekeraar heeft deze e-mail van Consument op 16 maart 2015 naar X gemaild met verzoek om reactie daarop. X heeft vervolgens op 17 maart 2015 bij Verzekeraar gereageerd:

(...)

“Beste [naam medewerker Verzekeraar]

Zoals [Consument] eerder in de mail zelf aangeeft, zou de inspectie vanaf de keuken tot buiten moeten plaats vinden. Dit kon niet door onbekende redenen. Omdat dit toen niet mogelijk was, doen wij dit tijdens demontage, om de kwaliteit van het riool tot de keuken verder te kunnen waarborgen. Hiermee kunnen we dan toch alles uitsluiten voor zover als dat nodig is. Wij kunnen immers niet binnen de offerte al het riool inspecteren. Dat neemt te veel tijd in beslag.

Mijn inziens is met dit onderzoek tijdens het demonteren van het riool, alle vragen inzichtelijk, omtrent de kwaliteit van het riool vanaf de voorgevel tot de keuken. Mocht het zo zijn dat wij meer schades constateren, zullen wij uiteraard tijdens contact houden hoe verder te handelen.

Hiermee kan voor mijn gevoel [Consument] dan ook gewoon akkoord gaan met de omschreven werkzaamheden.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Mocht u nog vragen hebben, hoor ik die uiteraard graag van u.

Met vriendelijke groet,

[X]”

- 2.13 Verzekeraar heeft deze e-mail op 17 maart 2015 doorgestuurd aan Consument met het verzoek om de offerte te accepteren en de rioolwerkzaamheden bij X in te laten plannen. Dezelfde dag heeft Consument de getekende offerte retour gezonden naar Verzekeraar en X en een afspraak gemaakt voor het verrichten van het rioolherstel. X heeft daarna de rioolwerkzaamheden uitgevoerd.
- 2.14 Consument heeft X een week na het uitvoeren van de werkzaamheden, op 1 april 2015, per e-mail bericht dat nog steeds dezelfde stankoverlast werd ervaren. Op 7 april 2015 berichtte Consument per e-mail zowel aan X als aan Verzekeraar dat de stank voortduurde en dat inmiddels de spoelbak in de keuken slecht doorliep.

2.15 Consument en X spraken daarna af dat Consument de klachten nog zou aan zien tot het eind van 2015. Consument berichtte X daarop op 9 februari 2016 dat de problemen omtrent het riool niet waren verdwenen. X heeft daarna voorgesteld om een rookinspectie uit te voeren om resterende lekkages aan het riool op te sporen. X heeft daarvoor op 12 februari 2016 een nieuwe offerte afgegeven met een begeleidende e-mail:

(...)

“Beste [Consument],

Gezien uw email en ons telefonisch onderhoud hedenmorgen, doe ik u het volgende voorstel toekomen zonder contact te nemen met Univé.

- *Rook inspectie uitvoeren, doormiddel van riolering buiten opgraven en rook in de riolering blazen,*
- *Controleren waar rook vrijkomt (waar stank is, zou rook zichtbaar moeten zijn),*
- *Wanneer zichtbaar is waar de rook verschijnt, kunnen we doelgericht een oplossing voorleggen.*

De kosten voor de rook inspectie bedraagt € 228,00 excl. B.T.W.

Mocht blijken dat de oorzaak een gevolg is van onze eerder uitgevoerde werkzaamheden, zullen herstellkosten voor [X] zijn.

Is de oorzaak door een ander gevolg, zullen de kosten voor uw rekening zijn.

Mocht u nog vragen hebben, verneem ik die graag.

Met vriendelijke groet,

[X]”

2.16 Consument heeft daarna per e-mail van 22 februari 2016 aan X onder meer gevraagd wat de meerwaarde is van een rookinspectie ten opzichte van een camera-inspectie. X heeft bij e-mail van 24 februari 2016 daarop geantwoord:

(...)

“Geachte [Consument],

Een camera inspectie uitvoeren is mogelijk. Met een camera zijn alleen hele kleine mankementen niet altijd zichtbaar.

Uiteraard willen wij voor u een camera inspectie uitvoeren.

Kosten voor de camera inspectie bedraagt € 168,50 excl. B.T.W.

Mocht blijken dat de oorzaak een gevolg is van onze eerder uitgevoerde werkzaamheden, zullen herstellkosten voor [X] zijn.

Is de oorzaak door een ander gevolg, zullen de kosten voor uw rekening zijn.

Vertrouwende u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd, verblijf ik,

[X]”

2.17 X heeft vervolgens een rookinspectie in de riolering uitgevoerd. Daaruit is gebleken dat sprake is van één of meerdere breuken in de riolering.

- 2.18 Op 2 mei 2016 heeft Consument ten behoeve van het herstel van de overige gebreken nogmaals een beroep gedaan op Verzekeraar. Verzekeraar heeft het verzoek van Consument nogmaals afgewezen bij gebreke van dekking onder de verzekering en aangegeven dat slechts eenmalig een coulance-uitkering werd gedaan ter zake dergelijke schade aan de riolering.
- 2.19 Op 22 augustus 2016 heeft X een offerte uitgebracht voor een bedrag van € 1.200,-. Daarbij heeft X toegezegd dat wanneer de nog resterende breuken of gebreken zich in het deel bevinden dat X reeds eerder had gecontroleerd, X alle kosten op zich zal nemen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de resterende herstelkosten ter zake de riolering zal vergoeden voor zover deze niet onder de door X verleende garantie zullen vallen. Deze kosten heeft Consument begroot op € 3.000,-, waarbij hij zich heeft gebaseerd op het in de offerte van X vermelde tarief ad € 1.200,- per dag, uitgaande van (ca.) 2,5 dag herstelwerkzaamheden. Bij repliek heeft Consument deze vordering verhoogd tot een bedrag van € 4.542,30 voor herstel van het riool, gebaseerd op de uiteindelijke herstelkosten. Op dat moment was het riool inmiddels door X gerepareerd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar dient de coulanceafpraak na te komen door de herstelkosten ter zake het riool volledig te vergoeden. Voor zover zal blijken dat X zijn werkzaamheden niet goed is nagekomen, kan Verzekeraar – na vergoeding van de herstelkosten – verhaal nemen op X.
- Het probleem in het riool is nooit naar tevredenheid verholpen: de huidige klacht is dezelfde als oorspronkelijk in januari 2015 bij Verzekeraar gemeld. Na het uitvoeren van de werkzaamheden werd meteen dezelfde stank geconstateerd als voorheen. Dat slechts eenmalig een coulance-uitkering werd gedaan, vanwege de onvolledige en onjuiste informatie door de verzekeringsadviseur op 9 augustus 2013 verstrekt, betekent niet dat de reparatie aan het riool niet goed moest worden uitgevoerd. Verzekeraar heeft aldus nog steeds een verantwoordelijkheid jegens Consument.
 - Toen het probleem na de werkzaamheden van X nog steeds aanwezig bleek te zijn, heeft Consument Verzekeraar bericht dat in overleg met X het probleem voorlopig (tot het einde van het jaar) nog even werd aangekeken, om te zien of de klachten alsnog zouden verdwijnen. In de tussentijd is Consument met X in gesprek gebleven over de klachten. Op 9 februari 2016 heeft Consument – conform afspraak – zich weer gewend tot X om aan te geven dat de stank ook na langere tijd niet was verdwenen. Verzekeraar kan Consument derhalve niet tegenwerpen dat pas op 2 mei 2016 bij Verzekeraar melding werd gedaan dat het probleem desondanks niet was verholpen.
 - Consument heeft geprotesteerd tegen de initiële afwijzing van Verzekeraar van het verzoek om uitkering. Deze klacht heeft geresulteerd in de coulanceregeling, hetgeen reden was om op dat moment verder protest achterwege te laten. De hernieuwde melding in 2016 bij Verzekeraar betrof evenwel hetzelfde euvel waarvoor eerder de coulanceregeling was getroffen.

- Verzekeraar heeft X naar voren geschoven als deskundige partij waarmee hij goede ervaringen had. Daarvoor had Consument zelf een andere vakman ingeschakeld, die aanvankelijk ook de breuk in de riolering had geconstateerd. Deze vakman werd echter terzijde geschoven daar Verzekeraar X wilde inschakelen voor nadere inspectie van de riolering. Consument mocht er dus op vertrouwen dat het probleem onder de coulanceregeling kundig zou worden opgelost.
- De oorspronkelijke offerte van X van 24 februari 2015 zag op het vervangen van de gehele riolering. De aangepaste offerte van 12 maart 2015 was echter toegespitst op gedeeltelijke vervanging van de riolering ter plaatse van de op dat moment gesignaleerde breuk. De geoffreerde prijs bleef echter hetzelfde.
- Was aanvankelijk door X meteen een rookinspectie verricht, in plaats van een camera-inspectie, was het probleem direct in kaart gebracht. Consument heeft op de initiële offerte van X gereageerd en aangedrongen op een goede nacontrole. X koos er desondanks voor om slechts met een camera-inspectie nacontrole te verrichten, waarbij het euvel niet werd geduid.
- X wil alleen de resterende kosten op zich nemen wanneer de breuk in het gerepareerde deel zit. De kans is echter groot dat de breuk elders zit en dat X die in eerste instantie over het hoofd heeft gezien, vanwege het nalaten om direct een rookinspectie te doen.
- Verzekeraar kan Consument niet tegenwerpen dat hij geen partij was bij de opdracht aan X. Alle communicatie met [X] verliep aanvankelijk via Verzekeraar. Verzekeraar vermeldde dan ook dat Consument uiteindelijk zelf opdracht moest geven voor de werkzaamheden daar Consument eigenaar is van de woning, zodat alleen hij formeel mandaat kon geven. Dit doet echter niets af aan de nauwe betrokkenheid van Verzekeraar bij de opdracht aan X en derhalve diens (mede)verantwoordelijkheid voor het werk.
- Consument is nu weer terug bij af; dezelfde stank wordt ervaren als voordat de werkzaamheden van X waren verricht.

Verweer Verzekeraar

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

- De klacht van Consument dient te worden afgewezen omdat deze ongegrond is. Verzekeraar is Consument meer dan ter wille geweest door in deze kwestie een coulancebetaling van € 6.899,49 te doen.
- Verzekeraar heeft steeds naar Consument gehandhaafd dat in dit dossier geen sprake is van dekking. Zowel op de destijds geldende verzekering, zowel wat betreft de zogenoemde 'Superdekking' als bij de 'Superieurdekking' gelden aanvullende voorwaarden voor schades aan het riool. Schade aan het riool die veroorzaakt is vanwege verzakking was sowieso niet gedekt. Dit is bij geen enkele opstalverzekering het geval, hetgeen ook blijkt uit het feit dat Consument zich na het schade-evenement niet elders heeft laten verzekeren. Consument had de schade, afgezien van de fout van de verzekeringsadviseur en daardoor betrachte coulance, hoe dan ook zelf moeten dragen. Daaraan doet niets af dat, zoals gesteld, Consument bij ware kennis van de omvang van zijn verzekeringsdekking, een spaarpotje had kunnen aanleggen voor dergelijke schades.
- De verzekeringsadviseur bij wie Consument navraag heeft gedaan omtrent de verzekeringsvoorwaarden, heeft een onvolledig antwoord gegeven. Daarom is Verzekeraar Consument tegemoet gekomen door middel van een *eenmalige* coulance/uitkering.

Consument heeft dit niet anders opgevat, zoals Consument ook erkent in diens klacht van 31 augustus 2016, omtrent de afwijzing van Verzekeraar van het hernieuwde verzoek om uitkering.

- Consument is na uitleg van de initiële afwijzing van het verzoek om uitkering in 2015 niet meer opgekomen tegen het dekkingsstandpunt van Verzekeraar. Ook in 2016 is Consument niet opgekomen tegen de hernieuwde afwijzing van het verzoek om uitkering op grond van de verzekeringsvoorwaarden.
- Niet kan worden aangenomen dat de klachten steeds hebben voortgeduurd en dat sprake is van dezelfde gebreken die ook aanwezig waren toen in januari 2015 bij Verzekeraar voor het eerst melding werd gedaan. Op 2 mei 2016 mailde Consument Verzekeraar immers dat de kans groot is dat de breuk nu op een andere plaats zit. Er is derhalve geen sprake van hetzelfde evenement dat in januari 2015 reeds speelde. Bovendien, wanneer er sprake is geweest van een verzakking die de gebreken heeft veroorzaakt, kan het zeer wel zo zijn dat deze verzakking nieuwe gebreken aan het riool heeft veroorzaakt.
- Bovendien heeft Consument geruime tijd niet geklaagd over stankoverlast. Uit de e-mail van 7 april 2015 kan worden afgeleid dat het nog een maand kon duren voordat de stank weg was. Pas in mei 2016 meldt Consument zich daarna weer bij Verzekeraar. Daarom is het niet geloofwaardig dat de klachten inzake stankoverlast steeds hebben voortgeduurd. Dan zou Consument er immers wel eerder werk van hebben gemaakt.
- Consument heeft, wetende dat onder de voorwaarden van de door hem gesloten verzekering geen dekking bestaat, ervoor gekozen om zich niet aanvullend te verzekeren voor schades als de onderhavige. Dit maakt dat Verzekeraar in ieder geval niet gehouden kan zijn om uit te keren ter zake het tweede verzoek om uitkering in 2016.
- De klacht van Consument wat betreft de aanpassing van de offerte van X alvorens deze door hem werd geaccepteerd, treft geen doel. De condities die in deze offerte werden gesteld, zijn niet aangepast. De offerte van 12 maart 2015 bevatte enkel een aangescherpte tekst om helder te stellen welke werkzaamheden door X zouden worden uitgevoerd. X heeft nimmer een offerte uitgebracht voor de volledige vervanging van het riool. Dat zou ook onmogelijk zijn geweest voor een dergelijke prijs. X is in zijn offertes van respectievelijk 24 februari 2015 en 12 maart 2015 steeds uitgegaan van vervanging van het deel riool waarin gebreken waren geconstateerd. Verzekeraar heeft Consument dus ook niet belet om het volledige riool te doen vervangen, waarvan Verzekeraar overigens sowieso niet was gehouden de kosten te vergoeden. Bij de vanuit het oogpunt van coulance te vergoeden kosten zou Verzekeraar steeds hebben beoordeeld welke vergoeding redelijk is.
- Verzekeraar en X kunnen niet met elkaar worden vereenzelvigd. Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen wat Consument van Verzekeraar mocht verwachten inzake coulance en wat Consument met X is overeengekomen. Het betreft twee van elkaar te onderscheiden rechtsverhoudingen. Verzekeraar heeft aan Consument een coulancevergoeding gedaan en Consument heeft X betaald. X is ook geen hulppersoon van Verzekeraar want de verzekering biedt geen dekking in natura. Dit betekent dat Consument bij X moet reclameren inzake eventuele tekortkomingen.
- Verzekeraar heeft X aangedragen als deskundige partij, waarmee hij vaker goede ervaringen heeft gehad. Verzekeraar heeft X ingeschakeld voor een onderzoek aan de riolering ingesteld. Pas na dit onderzoek is een overeenkomst tussen Consument en X tot stand gekomen.

Het stond Consument toen echter vrij om een andere partij in te schakelen voor het herstel. Consument heeft zulks erkend maar aangegeven daartoe nooit de noodzaak te hebben gevoeld. Ook daarom kan Verzekeraar niet verantwoordelijk worden gehouden voor de eventuele tekortkomingen van X.

- De schade is door Consument niet deugdelijk onderbouwd. X heeft de nu nog benodigde herstelwerkzaamheden ingecalculeerd op 1 dag, hetgeen correspondeert met een bedrag van € 1.200,- inclusief BTW. Consument vorderde aanvankelijk echter een vergoeding voor 2,5 dag werk. Dit strookt niet met de opgave van X in diens offerte van augustus 2016. Bij repliek heeft Consument om onduidelijke reden zijn vordering verhoogd tot € 4.542,30. Het is onduidelijk waarop Consument zijn vordering baseert. Wanneer Verzekeraar al tot vergoeding van resterende herstelkosten aan de riolering zou zijn gehouden, dan kan dit bedrag niet hoger zijn dan het bedrag dat X in diens offerte van 22 augustus 2016 begrootte: € 1.200,-.

4. Beoordeling

- 4.1 Partijen baseren zich in deze zaak op de coulanceregeling welke tot stand is gekomen nadat Consument zich had beklagd over de initiële afwijzing van Verzekeraar begin 2015. Consument heeft verder niet gesteld waarom het door Verzekeraar ingenomen dekkingstandpunt op zichzelf onjuist zou zijn. Consument heeft daarentegen wel het standpunt ingenomen dat de door hem geraadpleegde verzekeringsadviseur (verbonden aan Verzekeraar) in diens bericht van 9 augustus 2013 onvolledige informatie heeft verstrekt, hetgeen volgens Consument dient te worden toegerekend aan Verzekeraar. De Commissie gaat er daarom van uit dat partijen in deze zaak geen discussie hebben over de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden, zodat zij op die aspecten niet in zal gaan. Consument en Verzekeraar twisten evenwel over de vraag of Verzekeraar gehouden is om de resterende herstelkosten van het riool onder de woning van Consument te dragen. De Commissie zal deze vraag hieronder beantwoorden.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat Consument en Verzekeraar afspraken hebben gemaakt over een afwikkeling onder coulance van de schademelding van Consument. Naar aanleiding van de klacht van Consument tegen het aanvankelijk ingenomen dekkingstandpunt heeft Verzekeraar alsnog besloten om het riool van Consument te laten onderzoeken door X. Nadat dit onderzoek was verricht heeft Verzekeraar op 24 februari 2015 de offerte van X ter zake het herstel van het riool toegestuurd en Consument bericht dat hij na acceptatie daarvan de begrote herstelkosten aan Consument zou vergoeden (zie alinea 2.7 hiervoor). Vervolgens heeft Consument over de afwikkeling van de schade en vergoeding daarvoor Verzekeraar en X nog aanvullende vragen gesteld, welke door hen zijn beantwoord. Consument heeft uiteindelijk akkoord gegeven op de aangepaste offerte van X van 12 maart 2015. Verzekeraar heeft vervolgens, zoals bevestigd in de e-mail van 24 februari 2015, onder coulance een uitkering gedaan aan Consument. De Commissie stelt op basis van deze feiten vast dat partijen een overeenkomst hebben gesloten ten behoeve van de (coulance)afwikkeling van de schademelding van Consument van januari 2015. Zie artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek.

Verzekeraar heeft in zijn e-mail van 24 februari 2015 immers een aanbod gedaan voor een uitkering onder coulance, dat door Consument vervolgens op 17 maart 2015 door middel van retourzending van de getekende offerte van X is geaccepteerd. Het komt daarom in deze zaak verder aan op de uitleg van deze tussen partijen gesloten overeenkomst.

- 4.3 Bij de uitleg van een overeenkomst geldt in beginsel de zogenoemde Haviltexnorm (HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635), waaruit voortvloeit dat bij de uitleg van de inhoud van een overeenkomst niet alleen moet worden gekeken naar de zuivere taalkundige uitleg van de bepalingen van een contract (of in het onderhavige geval de inhoud van de e-mailcorrespondentie). Voor de beantwoording van de vraag van uitleg van de inhoud van de overeenkomst komt het aan op hetgeen partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de bepalingen van de overeenkomst mochten toekennen en op hetgeen zij in dat verband redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Daarbij dient rekening te worden gehouden met alle bijzondere omstandigheden van het geval.
- 4.4 De Commissie overweegt dat uit het besproken feitenverloop op is te maken dat de onderhavige coulanceregeling in twee stappen tot stand is gekomen. De eerste stap hield in dat Verzekeraar een onderzoek liet verrichten in/naar het riool in/onder de woning van Consument. In de tweede stap heeft Verzekeraar op basis van de offerte van X een aanbod gedaan voor de afwikkeling van de schade onder coulance. Vast staat immers dat Verzekeraar, nadat Consument had geprotesteerd tegen de initiële afwijzing van het verzoek om uitkering, op 9 februari 2015 bij Consument had bedongen dat door X een haalbaarheidsonderzoek zou worden verricht en de herstelmethode zou worden vastgesteld.
- 4.5 Ten aanzien van het onderzoek dat X aanvankelijk heeft verricht, stelt de Commissie vast dat dit ontoereikend is geweest. Op 15 maart 2015 berichtte Consument Verzekeraar en X immers dat niet het gehele rioolstelsel in kaart kon worden gebracht door X, hetgeen Verzekeraar nimmer heeft weersproken. Eerst nadat Consument na uitvoering van de werkzaamheden bij X heeft aangegeven dat de stankoverlast nog steeds werd ervaren, heeft X uiteindelijk een rookinspectie uitgevoerd. Daaruit bleek vervolgens dat nog meer gebreken aan het riool bestonden. De Commissie ziet niet in waarom deze rookinspectie niet in een eerder stadium kon worden uitgevoerd, waarbij de overige gebreken voorafgaand of tijdens het uitvoeren van het herstelwerk aan het licht waren gekomen. De Commissie stelt daarom vast, bij gebreke van een andere reden voor de vertraagde rookinspectie, dat X onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld bij zijn inspectie naar de schadeoorzaak in het riool.
- 4.6 De Commissie verwierpt daarbij het argument van Verzekeraar dat de eerst na uitvoering van het werk geconstateerde gebreken nieuwe gebreken zijn. Consument heeft immers onbetwist gesteld dat hij op 1 april 2015, derhalve slechts een week na uitvoering van de werkzaamheden van X, reeds melding heeft gedaan bij X dat de stankoverlast nog steeds werd ervaren. Ook heeft Consument onbetwist gesteld dat hij op 7 april 2015 ook Verzekeraar heeft verwittigd van de persisterende klachten alsmede van de nieuwe klacht dat nu ook de spoelbak in de keuken slecht doorliep. Er is derhalve geen sprake van dat de stankoverlast na de eerste werkzaamheden gedurende kortere of langere tijd was verdwenen. Voorts heeft Verzekeraar ook niet gesteld op welke wijze de nieuwe gebreken aan het riool sinds de schademelding van januari 2015 dan zouden zijn ontstaan.

Het moet er daarom voor worden gehouden dat de gebreken die na uitvoering van de werkzaamheden van X zijn geconstateerd reeds bestonden toen Consument ter zake de stankoverlast een beroep op de verzekering deed op in januari 2015.

- 4.7 De vervolgvraag is of het ontoereikende onderzoek aan de riolering moet worden toegerekend aan Verzekeraar. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend. Verzekeraar heeft immers X aangedragen als ter zake kundige partij en heeft Consument verzocht in te stemmen met een haalbaarheidsonderzoek en onderzoek ter vaststelling van de herstelmethodes. Daarbij heeft Verzekeraar Consument niet de keuze gelaten zelf een andere deskundige aan te wijzen. Hieruit vloeit logischerwijs voort dat het aan het riool te verrichten onderzoek voor rekening en risico komt van Verzekeraar. Nu de Commissie heeft vastgesteld dat de fout van X is gelegen in het onvoldoende verrichten van (voor)onderzoek in/aan het riool naar de oorzaken van de stankoverlast, staat voorshands vast dat Verzekeraar de gevolgen hiervan dient te dragen. Ook anderszins kan echter niet worden aangenomen dat Consument moest begrijpen dat Verzekeraar zich uit overwegingen van coulance strikt had willen beperken tot de uitkering van het in het onderhavige geval aanvankelijk uitgekeerde bedrag ad € 6.899,49.
- 4.8 Wanneer Verzekeraar om redenen van coulance zich had willen beperken tot een zeker bedrag dan had het voor de hand gelegen dat hij dat bedrag in een eerder stadium aan Consument had genoemd en zich uitdrukkelijk in die zin jegens Consument had uitgelaten. Dit klemde te meer nu door Consument werd aangedrongen op het volledig in kaart brengen van de riolering om er zeker van te zijn dat daarmee de problematiek volledig zou worden verholpen. X heeft toen op deze bezwaren van Consument geantwoord dat tijdens het verrichten van de werkzaamheden – demontage van het riool – verder onderzoek zou worden verricht naar het euvel. X schreef Consument in dat verband: *“Mijn inziens is met dit onderzoek tijdens het demonteren van het riool, alle vragen inzichtelijk, omtrent de kwaliteit van het riool vanaf de voorgevel tot de keuken. Mocht het zo zijn dat wij meer schade constateren, zullen wij uiteraard tijdens contact houden hoe verder te handelen (zie alinea 2.12). Verzekeraar heeft vervolgens zonder enig nader voorbehoud ten aanzien van de reikwijdte van de coulanceregeling Consument verzocht om de aangepaste offerte van 12 maart 2015 te accepteren, hetgeen Consument vervolgens heeft gedaan.”*
- 4.9 Een redelijke uitleg van de tussen partijen gemaakte afspraken, in het licht van de hiervoor weergegeven gang van zaken, brengt mee dat Consument erop mocht vertrouwen dat onder de coulanceregeling de kosten zouden worden vergoed die gepaard gingen met een adequaat herstel van het riool. Door bij Verzekeraar met gerichte vragen aan te dringen op een volwaardige oplossing, heeft Consument het redelijke binnen zijn mogelijkheden gedaan om zich ervan te vergewissen dat het probleem volledig zou worden opgelost. Als Verzekeraar uit overwegingen van coulance concrete financiële beperkingen had willen stellen – zoals hij in deze stelt – dan had hij dat van tevoren kunnen bedingen, hetgeen hij na heeft gelaten. Ook op het moment dat X aan Verzekeraar berichtte dat tijdens demontage van het riool nader onderzoek zou worden verricht naar overige gebreken – *“Omdat dit toen niet mogelijk was, doen wij dit tijdens demontage, om de kwaliteit van het riool tot de keuken verder te kunnen waarborgen. Hiermee kunnen we dan toch alles uitsluiten voor zover als dat nodig is.”* – heeft Verzekeraar jegens Consument geen voorbehoud gemaakt.

Dit maakt aldus dat Consument mocht vertrouwen op een *volledige* oplossing voor de stankoverlast, voor rekening van Verzekeraar. Derhalve staat vast dat Verzekeraar in dient te staan voor de resterende kosten van herstel van het riool.

- 4.10 In de procedure zijn de exacte herstelkosten van de gebreken aan het riool niet duidelijk geworden. Uit de offerte van X van 22 augustus 2016 – welke kennelijk ziet op het herstel van de overige gebreken – zou voortvloeien dat het herstel kan uitgevoerd voor een bedrag van € 1.200,-. Consument vordert na repliek in deze procedure echter een bedrag van € 4.542,30. Ter zitting heeft Consument gemeld dat het riool inmiddels is hersteld. Tevens heeft Consument aangegeven dat hij niet meer of anders vordert dan de werkelijke herstelkosten van het riool. De hoogte van dit bedrag heeft Consument tijdens de procedure echter niet onderbouwd met stukken.
- 4.11 De Commissie overweegt dat het bedrag van € 1.200,- zoals geoffreerd door X relatief laag is, in aanmerking genomen dat de aanvankelijke herstelkosten € 6.899,49 bedroegen. Een bedrag van € 4.542,30 komt de Commissie derhalve redelijker voor, waarbij de Commissie in ogenschouw neemt dat Consument, gezien de voorgeschiedenis met X, er reden toe kan zien om met een andere reparateur in zee te gaan. Tevens heeft de Commissie ter zitting begrepen dat het riool hersteld is en dat de kosten derhalve (kennelijk) € 4.542,30 bedragen.
- 4.12 Verzekeraar heeft er naar het oordeel van de Commissie recht op te kunnen toetsen dat het in deze kwestie nog uit te keren bedrag ook daadwerkelijk ziet op de werkelijk gemaakte herstelkosten van het riool. De Commissie beslist daarom dat Verzekeraar in dezen jegens Consument gehouden is om de herstelkosten aan het riool van Consument te vergoeden tot een maximumbedrag van € 4.542,30, zulks na overlegging van een factuur van een professioneel rioolreparateur. Nadat de factuur in het bezit van Verzekeraar is gebracht dient hij binnen een termijn van 14 dagen de herstelkosten te vergoeden, zulks derhalve tot een maximumbedrag van € 4.542,30.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen veertien dagen na het overleggen van een factuur voor de werkzaamheden van een professioneel rioolreparateur de herstelkosten ter zake het riool van Consument dient te vergoeden tot een maximumbedrag van € 4.542,30.

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.