

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-533
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Zelf.nl, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 11 augustus 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument heeft waterschade aan zijn laminaatvloer gemeld bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft het verzoek om dekking afgewezen met een beroep op een in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen uitsluiting. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar onvoldoende feitelijke gegevens heeft verschaft ter onderbouwing van het beroep op de uitsluitingsgrond. De vordering wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de brief van Verzekeraar van 27 december 2016.

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 bij Verzekeraar een inboedelverzekering (hierna: 'Verzekering') gesloten. Op de Verzekering zijn onder meer de 'Speciale Voorwaarden Inboedelverzekering Z.WN.IB.14.05' (hierna: 'Voorwaarden') van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“(…)

44 Bijzondere uitsluitingen

44.1

Naast de uitsluitingen genoemd in artikel 14 van de Algemene Voorwaarden is van deze dekking uitgesloten schade als gevolg van:

(…)

b. directe neerslag.

Het woonhuis en/of bijgebouw binnengedrongen:

- l. door openstaande deuren, ramen of luiken
(...)
d. fouten in de constructie van het pand, hetzij ten aanzien van het ontwerp, hetzij ten
aanzien van de gebruikte materialen en/of de verwerking daarvan;
e. waardevermindering, slijtage, achterstallig onderhoud en/of slechte
onderhoudstoestand van het woonhuis;
(...)"*

2.3 Tijdens de vakantie van Consument is waterschade ontstaan aan zijn laminaatvloer. Consument heeft de schade gemeld bij Verzekeraar.

2.4 Verzekeraar heeft een expertisebureau ingeschakeld voor vaststelling van de schadeoorzaak en de schadeomvang. In het expertiserapport staat – voor zover relevant – het volgende:

"(...)

Oorzaak: Op 26 maart 2016, na een vakantie van drie maanden, constateerde verzekerde schade aan de inboedel van de door hem gehuurde woning. Neerslag is via het gesloten raam, de woning binnengedrongen. In gesloten toestand, sluit de rechter onderkant van het raam niet goed af en staat iets minder dan een centimeter open. Dit is voor verzekerde goed zichtbaar en veroorzaakt ook tocht maar verzekerde vindt dit niet storend en heeft dit ook nooit gemeld bij de verhuurder Rochdale. Verzekerde geeft aan dat er ook nooit eerder, neerslag via het raam is binnengedrongen.

(...)"

2.5 Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van het schadebedrag ad € 1.600,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft ten onrechte uitkering uit hoofde van de Verzekering geweigerd. De schade aan de laminaatvloer is ontstaan tijdens de vakantie van Consument. Neerslag is via een gesloten raam de woning binnengedrongen. Consument was niet op de hoogte van het feit dat het betreffende raam niet goed sloot. Dit was ook niet zichtbaar voor hem. Volgens Consument is het raam tijdens zijn vakantie beschadigd door weersomstandigheden.

Verweer

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: In artikel 42 sub b van de Voorwaarden is bepaald dat schade als gevolg van directe neerslag, binnengedrongen door openstaande ramen is uitgesloten. Daarnaast is in sub d van hetzelfde artikel opgenomen dat schade als gevolg van fouten in de constructie van het pand zijn uitgesloten van dekking. De door Verzekeraar ingeschakelde expert heeft geconstateerd dat de schade is ontstaan als gevolg van directe neerslag.

Door een constructiefout zat er een ruimte van bijna een centimeter tussen het raam en het kozijn, waardoor er neerslag naar binnen kon dringen. Hoewel gediscussieerd zou kunnen worden over de vraag of een raam open staat of gesloten is wanneer er zich een ruimte van bijna een centimeter tussen het raam en het kozijn bevindt, staat vast dat deze ruimte (en de schade) het gevolg is van de constructiefout. De bekendheid met de constructiefout is geen voorwaarde bij de opgenomen uitsluiting.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Consument recht heeft op uitkering onder zijn Verzekering voor de schade aan zijn laminaatvloer.
- 4.2 Verzekeraar heeft zich erop beroepen dat de schade van dekking is uitgesloten omdat deze is ontstaan als gevolg van een constructiefout. In de van toepassing zijnde voorwaarden is deze bepaling opgenomen in artikel 44.I onder d. Verzekeraar verwijst in haar laatste reactie evenwel naar artikel 42 van kennelijk een andere set voorwaarden. De inhoud daarvan is evenwel gelijk aan de inhoud van het relevante artikel in de toepasselijke voorwaarden, zodat dit voor de beoordeling geen verschil maakt.
- 4.3 De Commissie stelt voorop dat het op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering aan de verzekeraar die zich op een uitsluiting beroept, is om ter onderbouwing hiervan voldoende feiten en omstandigheden aan te voeren en, bij voldoende gemotiveerde betwisting, te bewijzen. De enkele stelling van Verzekeraar dat de ruimte van bijna een centimeter tussen het raam en het kozijn (en de schade) het gevolg is van een constructiefout is hiervoor niet voldoende. In het dossier heeft de Commissie geen stukken aangetroffen die deze stelling onderbouwen. Anders dan Verzekeraar lijkt te veronderstellen volgt zulks niet uit het expertiserapport. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Verzekeraar onvoldoende feitelijke gegevens heeft verschaft ter onderbouwing van het beroep op de uitsluitingsgrond en de schade van Consument dan ook gedekt is onder de Verzekering. De vordering van Consument dient te worden toegewezen.
- 4.4 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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 € 1.600,-

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.