

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-582
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 31 augustus 2017
Aard uitspraak : Bindend

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Consument heeft een beroep op zijn woonhuisverzekering gedaan voor waterschade in de badkamer. Consument stelt dat de oorzaak gelegen ligt in het ondeugdelijk reservoir. Verzekeraar stelt echter dat de oorzaak gelegen ligt in ondeugdelijk kitwerk, hetgeen niet is gedekt onder de voorwaarden. Op Consument rust de bewijslast om aan te tonen dat sprake is van een gedekt evenement. De Commissie concludeert dat Consument onvoldoende met de foto's heeft aangetoond dat het reservoir de oorzaak is van de lekkage in de badkamer. De Commissie volgt het oordeel van het lekdetectiebureau [naam bedrijf] en CED Brandvaria en acht daarmee voldoende aannemelijk dat het ondeugdelijk kitwerk heeft geleid tot de lekkage. De Vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de verduidelijking op de klacht bij brief van 26 november 2016 ;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullingen van Verzekeraar na zitting van 7 augustus 2017;
- de aanvullende reactie daarop van Consument na zitting van 12 augustus 2017;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 augustus 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met ingangsdatum van 18 april 2011 bij Verzekeraar een Woonhuisverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten. De dekking luidt 'Compleet met waardegarantie'. Daarnaast is meeverzekerd 'Glas'. De einddatum is 17 april 2017.
- 2.2 De Verzekering is geadministreerd onder polisnummer [nr. 1]. Op de Verzekering zijn de voorwaarden 'B 03.2.39 F Woonhuisverzekering extra uitgebreid/compleet' van toepassing (hierna: de Voorwaarden).
- 2.3 Voor zover relevant luidt artikel 6 van de Voorwaarden als volgt:

'Wat is verzekerd?

U bent verzekerd als de schade plotseling en onvoorzien is veroorzaakt of ontstaan door een gebeurtenis:

- *Die zich voordoet tijdens de looptijd van deze verzekering; en*
- *Die u niet kon voorzien toen u deze verzekering afsloot of wijzigde.*

Hebt u deze verzekering op een later tijdstip uitgebreid? Dan geldt dat tijdstip voor die uitgebreidere verzekering als het moment waarop u de verzekering afsloot.

Op uw polisblad staat welke modules u hebt verzekerd. In deze voorwaarden leest u vanaf artikel 25 wat elke module verzekert.'

- 2.4 Voorts is in artikel 25.1 van de Voorwaarden het volgende opgenomen:

Wij vergoeden schade die ontstaat door het volgende:

(...)

2 Water

(...)

4 Water en stoom

Als water door een plotseling ontstaan defect of door een verstopping stroomt of overloopt uit:

- *aan- en afvoerleidingen van de waterleidinginstallatie binnen of buiten uw woning, inclusief permanent aangesloten vulslangen die geschikt zijn voor constante waterdruk (geen tuinslangen);*

6 Schade aan tegelwerk, vloeren, wanden of (kit)voegen

Ontstaat er schade doordat tegelwerk, vloeren,

wanden of (kit)voegen van uw badkamer vocht doorlaten? Dan vergoeden we bij 'Water en stoom' en 'Als water binnendringt door verstopping van rioolputten of rioolbuizen' ook die schade. Behalve als die schade het gevolg is van achterstallig onderhoud. U krijgt geen vergoeding om de oorzaak van de schade te herstellen.

- 2.5 In het voorjaar van 2015 heeft Consument een lekkage geconstateerd uit een aanvoerleiding naar het reservoir van het toilet aan de koofzijde in de badkamer.
- 2.6 Daarop heeft Consument – op initiatief van voormalig tussenpersoon Van Tol & Zn - bureau [naam bedrijf] ingeschakeld voor het uitvoeren van een lekdetectie. [naam bedrijf] is in een rapport van 29 april 2015 tot de volgende conclusie gekomen:
- 'De vochtschade wordt veroorzaakt doordat de sierstrip niet is afgekit maar gevoegd. Hierdoor ontstaat in de loop der jaren scheuren, waardoor er lekkage optreedt. Bij de doucheput is het voegwerk ook niet in orde. Doucheputje hoort afgekit te zijn. Tevens is er kitwerk in de rechter hoek achterin de douche niet in orde en is het scherm niet waterdicht bij de wand, waardoor er water aan de andere zijde komt.'*
- 2.7 Op 11 juni 2015 heeft de voormalig tussenpersoon van Consument het rapport van [naam bedrijf] toegezonden aan Verzekeraar. Een dag later heeft Verzekeraar expertisebureau CED BrandVaria ingeschakeld. Op 18 juni 2015 heeft CED BrandVaria een bezoek gebracht aan Consument, waarbij afspraken zijn gemaakt. Aan Consument is medegedeeld dat indien de bevindingen van [naam bedrijf] correct zijn er geen dekking is. Afgesproken is dat Consument vanwege het feit dat ter vervanging van het tegelwerk achter de toiletput de toiletput zelf ook verwijderd dient te worden, naast de tegels ook het onderliggende materiaal van de voorzetwand verwijderd zal worden. Ook werd afgesproken dat Consument een herstelbedrijf zou inschakelen en de expert van CED BrandVaria zou berichten over het resultaat, zonodig gecombineerd met fotomateriaal.
- 2.8 Op 22 juni 2015 heeft Consument een e-mail verzonden aan CED BrandVaria met daarbij vijf foto's van het uitgevoerde hak- en breekwerk. Verder heeft Consument in de e-mail het volgende opgemerkt: *'Na inspectie is terstond geconstateerd, dat, zoals u zelf ook al suggereerde, de aanvoerleiding naar het reservoir, aan de koofzijde (badkamer), water doorlaat.'*
- 2.9 Op 24 juni 2015 heeft Consument een e-mail van CED BrandVaria ontvangen: *'Bedankt voor de mail met bijlagen. Ter verantwoording aan de verzekeraar dien ik meer informatie te verkrijgen over de oorzaak, zoals besproken foto's van de lekkage. Uit de toegezonden foto's kan ik dit niet opmaken. Voor herstel van de schade van de ombouw en tegelwerk verzoek ik u een offerte van die aannemer mij ter beoordeling toe te zenden.'*

- 2.10 Nog dezelfde dag heeft Consument CED BrandVaria via de e-mail geïnformeerd dat hij de aannemer heeft verzocht te offrenen, maar dat dit niet meer lukt voor de vakantie van de heer [Y] van CED BrandVaria.
- 2.11 Consument heeft op 7 juli 2015 de offerte van aannemersbedrijf [X] B.V. verzonden aan CED BrandVaria.
- 2.12 Op 8 juli 2015 heeft CED BrandVaria een e-mail gestuurd aan Consument met daarin de volgende opmerking:
- ‘Afgezien van vorenstaande hebben wij een duidelijke afspraak gemaakt en bij herhaling heb ik per mail daarom gevraagd, dat goed fotomateriaal van de lekkage mij ter beschikking gesteld zou worden. Besproken werd dat u hiervoor zorg zou dragen, zodat een herbezoek voor mij niet noodzakelijk zou zijn. (...)’*
- 2.13 Op 31 augustus 2015 heeft CED BrandVaria een rapport van expertise opgesteld, waarin het volgende is opgenomen in de aanvullende rapportage:
- ‘Wij rapporteren u derhalve alleen onze bevindingen zonder het vaststellen van de schade, mede omdat het laatste contact per mail 13 juli was waarin verklaard werd dat wij nadere gegevens zouden ontvangen. Tot op heden mochten wij niet nader vernemen. Wel is ons bekend dat verzekerde in [Land] een woning heeft en daar vermoedelijk geruime tijd verblijft. (...)Er is niet aangetoond dat de schade anders ontstaan is dan in het lekdetectierapport omschreven is.’*
- 2.14 Op 3 september 2015 heeft Consument een bijgestelde offerte gestuurd naar de heer [Y] (CED BrandVaria). Consument heeft uiteindelijk een bedrag van € 5.334,03 bij Verzekeraar geclaimd betreffende de volgende werkzaamheden: hak- en breekwerk, herstel tegelwerk, kitwerkzaamheden, vervangen Geberit inbouwdeel hangtoilet, reparatie koof etc.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag ter hoogte van € 5.334,04. Dit is het totaal van de volgende bedragen: € 1.724,25, € 1.378,06, € 420,00, € 471,90, € 200,00, € 895,40, € 244,42.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument stelt dat de lekkage in haar badkamer gedekt is onder de Verzekering. Het ondeugdelijk reservoir heeft geleid tot de lekkage en niet de kitnaden. Dit valt duidelijk te zien op foto's 9 en 10 van het rapport van [naam bedrijf].
 - Consument heeft op eigen initiatief en kosten [naam bedrijf] ingeschakeld om via een camera inspectie de oorzaak van de schade vast te stellen. [naam bedrijf] opperde de mogelijkheid van ondeugdelijk kitwerk/achterstallig onderhoud. Vervolgens is het betreffende gedeelte opnieuw gekit en met poly materiaal geseald. Al snel bleek het kitwerk niet het probleem te zijn, want de lekkages bleven plaatsvinden. Daarna kwam een expert in beeld.

De expert droeg Consument en haar partner op om de muur open te laten hakken en vervolgens met behulp van wc papier de lekkage achter de muur aan te tonen. Volgens de expert is de aansluiting van het reservoir, of het reservoir zelf aan het lekken. Dat doen ze volgens de expert in het geval het een Ceberit betreft zeer regelmatig. Er worden foto's gemaakt door Consument en opgestuurd. Lange tijd wordt niets meer vernomen. De claim van Consument wordt achtereenvolgens afgewezen op grond van de polisvoorwaarden, de kwaliteit van het oorspronkelijk gebruikte kit, achterstallig onderhoud van de badkamer, dat er slechts water gezwet heeft en niet gelekt, het non-conformiteitsbeginsel, de afdeling Delta Lloyd en Ohra zijn samengevoegd.

- De eindconclusie van de expert (de heer [Y] CED BrandVaria) dat de schade anders is ontstaan dan in het detectierapport van de firma [naam bedrijf] bv omschreven – snijdt geen hout. De achterliggende muur van de badkamer bleef, nadat lekdetectie had plaatsgevonden, de ruimte opnieuw was gekit en geseald, ongewijzigd zeer vochtig. Dit was de reden, dat er door Consument ingeschakelde expert verder is gezocht naar de oorzaak van de aanhoudend natte muur.
- Ter zitting is door Verzekeraar de indruk gewekt dat herhaaldelijk om foto's is gevraagd en dat Consument niet gereageerd heeft op dat verzoek. Dit is absoluut niet het geval. Op beide e-mails van Verzekeraar – zoals in de aanvullende bijlagen van 7 augustus 2017 is opgenomen – heeft Consument gereageerd. In de e-mail van 24 juni 2017 geeft de heer [Y] (CED BrandVaria) aan dat hij uit de foto's niet de oorzaak van de lekkage duidelijk kan opmaken, hij geeft echter niet aan wat er fout is met de foto's dan wel wat hij precies wil zien op de foto's. Daarop heeft Consument hem telefonisch geprobeerd te bereiken en zijn werkgever CED BrandVaria gebeld. Consument kreeg hem, ondanks vele pogingen daartoe, niet aan de telefoon. Consument zou worden teruggebeld door de heer [Y], dit is niet gebeurd. Op 7 juli 2015 heeft Consument de heer [Y] de offerte toegestuurd, waarop laatstgenoemde op 8 juli 2015 Consument een e-mail heeft gestuurd. In deze e-mail heeft de heer [Y] geschreven dat hij bij herhaling om goed fotomateriaal heeft gevraagd. Dit klopt niet. Anders dan de e-mail van 24 juni 2015 is er door de heer [Y] een e-mail gestuurd met deze vraag. Ook werd door hem, zoals door Consument gevraagd was n.a.v. zijn e-mail van 24 juni 2015, geen telefonisch contact opgenomen. Op 3 september 2015 heeft Consument de bijgestelde offerte gestuurd, met excuus en verklaring voor de vertraging (aannemer was drie weken op vakantie). Omdat er geen reactie kwam van de heer [Y] heeft Consument contact opgenomen met zijn verzekeringsagent. Van de verzekeringsagent heeft Consument vernomen dat de heer [Y] het dossier heeft afgesloten. De expert [Y] is door de tussenpersoon van Consument ingeschakeld, omdat ondanks hernieuwd voegen en kitten door een professioneel bedrijf de lekkage bleef bestaan. De expert van Verzekeraar werd door de tussenpersoon ingeschakeld om de oorzaak van de lekkage – niet zijnde voeg en kitwerk – op te sporen. Dit nog daargelaten dat de nieuwe tegels over de bestaande tegels zijn geplaatst. Lekkage door slechte kit en voegwerk kon niet aan de orde zijn, omdat er een laag tegels, die wel goed was afgekit en gevoegd achter de nieuwe tegels zit.

Verweer Verzekeraar

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

- De toedracht van de vochtschade in de badkamer van Consument is niet gedekt onder de Verzekering. Verzekeraar beroept zich op de bevindingen van de expert, omdat deze als deskundige is ingeschakeld om onder andere de schadeoorzaak en de schadehoogte vast te

stellen. Consument is de afspraken met de expert van CED BrandVaria niet nagekomen, wat wel verplicht is conform artikel 5 van de Voorwaarden. Consument heeft geen andere schadeoorzaak – dan de oorzaak uit het lekdetectierapport van [naam bedrijf] – kunnen aantonen. Er is geen sprake van dekking.

- Consument geeft aan dat de schade zou zijn ontstaan door een andere oorzaak – dan de oorzaak genoemd in het rapport van [naam bedrijf] -, maar dit is niet aangetoond. Consument is ruimschoots in de gelegenheid gesteld om aan te tonen dat de schade door een andere oorzaak is ontstaan dan uit het rapport bleek.

4 Beoordeling

- 4.1 De vordering van Consument moet beoordeeld worden op grond van de tussen partijen gesloten Verzekering en de op die verzekeringsovereenkomst toepasselijke Voorwaarden. Primair spitst de discussie zich aldus toe op de vraag of de lekkage in de badkamer een gedekt evenement is onder de Voorwaarden. Op Consument rust in dezen – conform artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering – de bewijslast om aan te tonen dat sprake is van een gedekt evenement in de zin van artikelen 6 en 25 van de Voorwaarden. Bij de beoordeling acht de Commissie het volgende van belang.
- 4.2 Consument stelt dat leidinglekkage c.q. het ondeugdelijk reservoir heeft geleid tot de lekkage in de badkamer. De Commissie stelt vast dat Consument – op aanraden van haar voormalig adviseur – bureau [naam bedrijf] heeft ingeschakeld om een lekdetectie uit te voeren. Uit dit rapport volgt dat de vochtschade is veroorzaakt doordat de sierstrip niet is afgekit, maar is gevoegd. Hierdoor zou – zo concludeert [naam bedrijf]- in de loop der jaren scheuren zijn ontstaan met als gevolg lekkage. Ook bij de doucheput bleek het voegwerk niet in orde, de doucheput blijkt niet te zijn afgekit. Voorts blijkt dat het kitwerk in de rechterhoek achterin de douche niet deugdelijk is en het scherm niet waterdicht is bij de wand, waardoor er water aan de andere zijde komt. De stelling van Consument dat de expert van [naam bedrijf] – mondeling – ook andere mogelijke oorzaken niet uitsloot kan Consument niet baten, de conclusie van het rapport is immers eenduidig op dit punt.
- 4.3 Verzekeraar heeft vervolgens op haar beurt expertisebureau CED BrandVaria ingeschakeld. Deze expert heeft Consument – om andere oorzaken dan de genoemde in het lekdetectierapport uit te sluiten – de mogelijkheid geboden een herstelbedrijf in te schakelen. Afsproken werd dat Consument CED BrandVaria over de bevindingen zou berichten, zonedig voorzien van beeldmateriaal.
- 4.4 Uit het dossier volgt dat Consument op instructie van de heer [Y] van CED BrandVaria wc papier op de vloer heeft neergelegd, waarna dat nat is geworden. Consument heeft hiervan ook een foto gemaakt en overlegd. Ook heeft Consument op 22 juni 2015 foto's aan CED BrandVaria gezonden, waaronder het nat geworden wc papier valt te zien.
- 4.5 De Commissie komt tot de conclusie dat Consument met de foto's onvoldoende heeft aangetoond dat leidinglekkage c.q. het reservoir de oorzaak is van de lekkage in de badkamer. Weliswaar blijkt uit de foto's – van zowel [naam bedrijf] als die van Consument – dat er vochtschade is ontstaan in de badkamer.

Evenwel valt hieruit *niet* af te leiden dat de *oorzaak* van de vochtschade gelegen ligt in het lekken van het reservoir, zoals Consument stelt en dat dus sprake is van een gedekte gebeurtenis. Consument heeft daarnaast ook geen aanvullend bewijs overlegd, bijvoorbeeld een verklaring van uitvoerder [X] B.V., waaruit zou volgen dat het reservoir de oorzaak van de lekkage is. Het argument van Consument dat de achterliggende muur van de badkamer vochtig bleef, nadat de badkamer opnieuw was gekit en geseald, en dat hiermee wordt aangetoond dat het ondeugdelijk kitwerk niet de oorzaak zou zijn van de vochtschade kan haar niet baten. Het gaat er immers niet om wat niet de oorzaak van de vochtschade is maar wat de oorzaak wel is en dat dié oorzaak een gedekte gebeurtenis onder de verzekering is.

- 4.6 De Commissie volgt het oordeel van [naam bedrijf] en CED BrandVaria en acht daarmee voldoende aannemelijk dat het ondeugdelijk kitwerk heeft geleid tot de lekkage. Op grond van artikel 25 onder 6 van de Voorwaarden volgt dat de schade van Consument niet is gedekt.
- 4.7 De Commissie merkt op dat de keuze van materialen die destijds zijn gebruikt bij de renovatie van de badkamer niet aan Verzekeraar kan worden tegengeworpen.
- 4.8 Ten overvloede merkt de Commissie op dat de expert van CED BrandVaria ten onrechte in zijn rapport van 28 augustus 2015 heeft opgenomen dat Consument geen foto's ter beschikking heeft gesteld. Consument heeft immers op 22 juni 2015 foto's gezonden. Ook het feit dat de expert Consument om *zeer gedetailleerd* fotomateriaal meerdere malen heeft verzocht komt de Commissie vreemd voor. Immers is eerder in het zelfde rapport opgenomen 'Verzekerde zal een herstelbedrijf inschakelen en ons nader over het resultaat berichten, *zodanig* ge complementeerd met fotomateriaal. Voor zover Consument herhaaldelijk zou hebben gebeld naar de heer [Y] van CED BrandVaria en vervolgens niet zou zijn teruggebeld acht de Commissie dit nalaten betreurenswaardig. Een en ander kan echter niet tot een ander oordeel jegens de Verzekeraar leiden.
- 4.9 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

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.

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.