

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-639  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op: 28 december 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 28 september 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft (water)schade aan haar vloer. Zij heeft bij haar eerste schademelding een oorzaak aangegeven die niet onder de dekking van haar Verzekering viel. Om die reden kon Verzekeraar deze vordering afwijzen. Consument heeft na afwijzing van haar vordering opnieuw contact opgenomen met Verzekeraar omdat zij inmiddels een andere oorzaak kon aanwijzen voor de ontstane waterschade. De oorzaak die Consument toen heeft aangewezen, valt wel onder de dekking van de Verzekering. Naar het oordeel van de Commissie leidt dit evenwel niet tot een verplichting voor Verzekeraar om alsnog tot uitkering van de schade over te gaan. Op Consument rust verklaringen over de oorzaak van de ontstane schade gegeven waardoor niet is komen vast te staan c.q. aannemelijk is geworden dat de later gemelde oorzaak tot de ontstane schade heeft geleid.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier d.d. 28 december 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 23 februari 2017;
- de repliek van Consument d.d. 27 februari 2017.

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 De verzekering voor de inboedel, verder te noemen Verzekering, van Consument is ingegaan op 23 juni 2016.

Op deze Verzekering zijn van toepassing Algemene Voorwaarden nr. 2010, verder te noemen Algemene Voorwaarden en de module 'Inboedel' van de Bijzondere Voorwaarden AEGON Inboedelverzekering Online nr.2010-IB, verder te noemen de Voorwaarden.

2.2 Artikel 2.1.3 van de Voorwaarden bepaalt, voor zover relevant:

*“Wij vergoeden niet de schade die het gevolg is van geleidelijk werkende (weers)invloeden.”*

2.3 Op 18 augustus 2016 heeft Consument een waterschade aan vloerbedekking in de hal gemeld bij Verzekeraar.

2.4 Op 8 september 2016 heeft Consument schade veroorzaakt door leidingwater gemeld bij Verzekeraar zonder een duidelijke toelichting of foto's.

2.5 Verzekeraar heeft verzocht om een nadere toelichting. Consument heeft daarop aangegeven dat sprake was van een onzichtbare lekkage tussen de badkamermuur en de halvloer. Verder heeft Consument aangegeven dat de lekkage reeds lange tijd aanhield waardoor de ondervloer zich geleidelijk heeft volgezogen met water. Consument heeft verder aangegeven dat de kitlaag in de badkamermuur inmiddels was vervangen en, waar nodig, extra was aangebracht.

2.6 Op 5 oktober 2016 heeft Verzekeraar de claim afgewezen.

2.7 Op 10 oktober 2016 heeft Consument verzocht om herziening van de afwijzing en aangegeven dat zij inmiddels een andere schadeoorzaak had ontdekt. Het was haar bij nader inzien gebleken dat de schade was ontstaan door het omvallen van een emmer.

2.8 Op 19 december 2016 heeft Verzekeraar laten weten de helft van het gevorderde bedrag uit te keren omdat hij beide opgegeven oorzaken niet als mogelijk oorzaak van de lekkage aan de vloer kon uitsluiten. Omdat sprake kon zijn van twee oorzaken waarbij de lekkage door de kitranden in de douche niet was verzekerd en het omvallen van een emmer water wel was verzekerd, heeft Verzekeraar besloten 50% van het offertebedrag van €1.107,27 te vergoeden.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert €553,63. Dit bedrag behelst de vergoeding van de niet betaalde helft van de schade die is vastgesteld op basis van de factuur voor de nieuwe vloer.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument dacht in eerste instantie aan een andere oorzaak van de schade dan later het geval bleek. Als Consument even had gewacht met het doorgeven van de oorzaak had zij het hele bedrag vergoed gekregen.
- Consument is verzekerd voor de hele schade en wil deze ook vergoed krijgen.

- Er is nooit een lek geweest, zoals bevestigd door de woningbouwvereniging, dus dat kan niet de oorzaak van de schade zijn.

#### Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft een schademelding gedaan zonder een duidelijke toelichting op en foto's van het ontstaan van de schade. Op het schadeformulier staat alleen vermeld dat de schade is veroorzaakt door leidingwater. Desgevraagd heeft Consument toegelicht dat het een onzichtbare lekkage betrof tussen de badkamermuur en de halvloer. Consument heeft verder aangegeven dat de lekkage al langere tijd aanhield waardoor de ondervloer zich geleidelijk aan heeft volgezogen met water en de kitlaag is vervangen en zo nodig extra aangebracht. Op basis van de beschrijving van de toedracht kon Verzekeraar de claim van Consument afwijzen op grond van artikel 2.1.3 van de Voorwaarden. Door gebrekkig onderhoud is de waterlekkage ontstaan die op den duur waterschade in de hal heeft veroorzaakt. Het gebrekkig onderhoud blijkt uit het feit dat de kitlaag in de badkamermuur moest worden vervangen en op bepaalde plekken zelfs moest worden aangebracht.
- Na de melding van een andere schadeoorzaak, het omvallen van een emmer water, heeft Consument desgevraagd toegelicht waarom de schadeoorzaak anders was dan in eerste instantie was aangegeven. Zij heeft in dit kader meegedeeld dat de eerste opgegeven schadeoorzaak slechts een aanname was, dat de woningcorporatie geen schadeoorzaak heeft gevonden en dat het probleem zich niet meer voordeed dus dat de schade niet veroorzaakt kon zijn door een geleidelijk werkende invloed. Daaruit heeft Consument afgeleid dat de meest waarschijnlijke oorzaak moest zijn een tijdens het dweilen omgevallen emmer water. Dat is onvoldoende om het standpunt te herzien omdat daarmee de oorzaak niet aannemelijk is gemaakt. Desgevraagd kan Consument bovendien niet aantonen hoe het omvallen van een emmer schade van deze omvang kan hebben veroorzaakt.

## 4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar kon volstaan met het betalen van een gedeelte van het gevorderde bedrag. Zij overweegt hiertoe het volgende.
- 4.2 Consument heeft bij haar eerste schademelding een oorzaak aangegeven die niet onder de dekking van haar Verzekering viel. Om die reden kon Verzekeraar deze vordering afwijzen met een beroep op artikel 2.1.3 van de Voorwaarden.
- 4.3 Consument heeft na afwijzing van haar vordering opnieuw contact opgenomen met Verzekeraar omdat zij inmiddels een andere oorzaak kon aanwijzen voor de ontstane waterschade. De oorzaak die Consument toen heeft aangewezen, valt wel onder de dekking van de Verzekering. Naar het oordeel van de Commissie leidt dit evenwel niet tot een verplichting voor Verzekeraar om alsnog tot uitkering van de schade over te gaan. Op Consument rust de verplichting aan te tonen dat zich een verzekerde gebeurtenis heeft voorgedaan en daarin is Consument naar het oordeel van de Commissie niet geslaagd. Zij heeft immers verschillende verklaringen over de oorzaak van de ontstane schade gegeven waardoor niet is komen vast te staan c.q. aannemelijk is geworden dat de later gemelde oorzaak tot de ontstane schade heeft geleid.

4.4 De Geschillencommissie heeft bovenstaande overwegingen betrokken in haar besluitvorming en haar conclusie is dat Verzekeraar coulant is geweest door een gedeelte van de vordering aan Consument uit te keren. Zij stelt geen rechtsgrond vast waarop aan Consument de gehele vordering zou dienen te worden toegewezen.

## **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.*