

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-643
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Allianz Benelux N.V., gevestigd te Rotterdam,
handelend onder de naam London Verzekeringen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 2 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

In de woning van Consument is waterschade ontstaan doordat een wasbak is overgestroomd. Consument heeft onvoldoende gesteld om te kunnen aannemen dat de schade is ontstaan als gevolg van het onvoorzien uitstromen van water als gevolg van een plotseling optredend defect. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlage(n):

- de klachtbrief van Consument;
- de brief van Consument 18 maart 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- het e-mailbericht van Verzekeraar van 6 januari 2017;
- de brief van Consument van 23 januari 2017;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 augustus 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft door tussenkomst van een tussenpersoon bij (de gevolmachtigde van) Verzekeraar (hierna gezamenlijk te noemen: Verzekeraar) een inboedelverzekering (hierna: 'Verzekering') afgesloten. Op de Verzekering zijn onder meer de 'Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering Prudent ELM.INB003' (hierna: 'Voorwaarden') van toepassing.

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

“(…)

Artikel 3

Omvang van de dekking

Met inachtneming van hetgeen elders in deze voorwaarden is bepaald, waaronder de speciale dekkingen, de beperkingen en de uitsluitingen, is verzekerd de directe materiële schade aan of het verlies van de op het polisblad omschreven inboedel die zich in de woning bevindt, tegen de hierna vermelde gebeurtenissen.

(…)

2.b. Water of stoom

Schade aan de inboedel door water of stoom onvoorzien gestroomd uit – binnen en buiten de op het polisblad omschreven woning gelegen aan- en afvoerleidingen en daarop permanent aangesloten toestellen en installaties van waterleiding, warmwatervoorziening, centrale verwarming, een airconditioning of een sprinklerinstallatie; als gevolg van een plotseling optredend defect aan deze installatie.

(…)”

2.3 Op 22 april 2015 is waterschade ontstaan in de woning van Consument. Nadat de waterleverancier de watervoorziening wegens werkzaamheden had onderbroken heeft de twaalfjarige dochter van Consument de kraan opengedraaid. Toen daar geen water uit kwam heeft zij deze niet dichtgedraaid en nadat de watervoorziening weer op gang was gekomen is de wasbak overstroomd. Consument heeft de schade gemeld bij Verzekeraar. Diezelfde dag heeft de tussenpersoon een bezoek gebracht aan Consument.

2.4 Bij e-mailbericht van 23 april 2015 heeft Consument de tussenpersoon als volgt bericht:

“(…)”

Gisterenavond nog uitgezocht wat de oorzaak van het niet voldoende wegstromen zou kunnen zijn geweest. Ik heb geprobeerd wat de wasbak doet wanneer de kraan vol openstaat en de afvoer volledig open is. Dit 5 minuten laten stromen. Het water bereikt een bepaald niveau in de wasbak maar deze stroomt niet over. De afvoer functioneerde prima en doet zijn werk. De afmetingen hiervan zijn standaard. De oorzaak van de schade is dat het afsluitdopje van de wasbak niet voldoende omhoog is getrokken. Daardoor kon het water niet voldoende afgevoerd worden.

(…)”

2.5 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de waterschade een schade-expert ingeschakeld. De expert heeft Verzekeraar bij e-mailbericht van 28 april 2015 als volgt bericht:

“(…)”

Ik kan je melden dat volgens verzekerde omstreeks 09.15 uur de 12 jarige dochter alleen thuis was en in de badkamer op de eerste etage de wastafelkraan heeft open gedraaid en deze, na constatering dat er geen water uitstroomde, niet meer heeft dichtgedraaid. Zij heeft de woning verlaten waarna waarschijnlijk omstreeks 11.00 uur, er weer waterdruk op de leiding kwam. Vitens had volgens verzekerde die ochtend vanwege werkzaamheden de druk van de leiding gehaald maar had hier geen bericht over afgegeven.

Doordat de kraan in geopende stand was achtergelaten door de dochter van verzekerde heeft water vrijelijk uit kunnen stromen in de wastafel in de badkamer. De afvoer heeft deze volle stroom water uiteindelijk niet geheel kunnen verwerken waardoor ondanks de aanwezige overstort het waterniveau steeg en de wastafel uiteindelijk over liep. Het water is over de badkamervloer uitgelopen en heeft schade veroorzaakt op de begane grond van de woning.

*Verzekerde verklaarde geen reparatie aan de afvoer of kraan te hebben uitgevoerd sinds de wateroverlast. Ik heb proefondervindelijk vastgesteld dat bij het volledig open staan van de kraan uiteindelijk de wastafel volloopt, ondanks de aanwezige overstort. Verder is niet uit te sluiten dat de dochter de afvoerdop heeft aangeraakt of dat deze niet geheel in open stand heeft gestaan waardoor het waterniveau in de wastafel heeft kunnen blijven stijgen.
(...)"*

2.6 Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen.

2.7 In opdracht van Consument heeft een installatiebedrijf op 24 juli 2015 de toedracht van de schade onderzocht. Bij e-mailbericht van 10 september 2015 heeft het installatiebedrijf Consument als volgt bericht:

*"(...)
Hierbij bevestigen wij, Installatiebedrijf [...], dat wij op 24 juli 2015 samen met u geconstateerd hebben dat de waste van de wasbak defect was. Op het moment dat de waterdruk er door Vitens werd opgezet en de kraan nog per ongeluk open stond is door de defecte waste de betreffende wastafel overstroomt.
(...)"*

2.8 Bij e-mailbericht van 17 april 2016 heeft de door Verzekeraar ingeschakelde expert Verzekeraar als volgt bericht:

*"(...)
Ik heb mij destijds in overleg met [naam gevolmachtigde] puur gericht op de oorzaak van de wateroverlast. Mijn rapportage in deze heeft u ontvangen.
Ik lees de reactie waarin verwezen wordt naar een afgebroken stukje van de afvoerplug waardoor volgens verzekerde – het afsluitdopje NIET meer zou functioneren -.*

Met verzekerde is de reden van mijn bezoek en het uitvoeren van de test besproken. Ik heb tijdens deze inspectie geconstateerd dat de afvoerplug niet anders dan gebruikelijk uit de afvoer omhoog kwam. Verzekerde heeft mij tijdens mijn inspectie niet gewezen op een defect aan de afvoerplug. Er was voor mij geen reden om een defect aan de afvoerplug of het mechanisme hiervan te vermoeden. Bij het ontbreken of afbreken van een stukje van de plug zou de plug normaliter niet of nauwelijks uit de afvoer omhoog komen wat direct zou moeten opvallen.

*Het ontbreken van het onderste stukje van de afvoerplug zou inderdaad tot een kleinere afvoercapaciteit kunnen hebben geleid maar dit zou dan direct zichtbaar geweest moeten zijn.
(...)"*

- 2.9 Bij e-mailbericht van 8 juni 2015 heeft Verzekeraar Consument gewezen op de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan Kifid. Namens Consument is op 8 oktober 2015 bezwaar gemaakt bij Verzekeraar tegen de afwijzing van de schadeclaim en op 4 maart 2016 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dekking onder de Verzekering voor de schade aan zijn woning.

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. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- De schade is ontstaan als gevolg van een plotseling optredend defect aan de waste-installatie van de wastafel. Daarmee is voldaan aan het vereiste zoals beschreven in artikel 3 sub 2b van de Voorwaarden. Consument verwijst in dit kader naar het e-mailbericht van het door hem ingeschakelde installatiebedrijf van 10 september 2015.
 - Er is nimmer door een expert uit eigen waarneming vastgesteld dat de schade niet is ontstaan door een defect. De expert die door Verzekeraar is ingeschakeld heeft enkel bevestigd dat de schade niet is ontstaan door een te kleine afvoer van de wasbak, hij heeft niet gecontroleerd of de waste-installatie naar behoren functioneerde.
 - Consument is een leek en kan simpelweg niet beoordelen of sprake is van een defect aan de waterinstallatie. Het enkele feit dat Consument in zijn e-mailbericht van 23 april 2015 heeft geschreven dat de afvoer naar behoren functioneerde, zegt niets over het al dan niet functioneren van de waste-installatie.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft zijn klacht te laat bij Kifid ingediend. Verzekeraar verwijst daarbij naar artikel 12.1 van het Reglement. Verzekeraar heeft Consument op 8 juni 2015 gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan Kifid. Consument had de klacht vervolgens binnen drie maanden bij Kifid moeten indienen. Consument heeft zijn klacht echter pas op 3 maart 2016 aan Kifid voorgelegd en daarmee de termijn van drie maanden overschreden.
 - Er is afdoende vastgesteld dat de afvoer van de wastafel op de schadedatum naar behoren functioneerde en in staat was om water af te voeren zonder dat de wastafel overliep. Dit wordt ook bevestigd door Consument in zijn e-mailbericht van 23 april 2015 en door de expert in zijn e-mailbericht van 17 april 2016. De waterschade is dan ook niet onvoorzien veroorzaakt door een plotseling optredend defect aan de waste-installatie. Er is geen sprake van een onder de polis gedekt evenement.
 - Consument heeft geen bewijs geleverd voor zijn stelling dat op 22 april 2015 plotseling een defect zou zijn opgetreden aan de waste-installatie. Het is niet bekend wanneer het puntje van het waste-deksel is afgebroken.

Uit het e-mailbericht van het installatiebedrijf van 10 september 2015 kan niet worden afgeleid dat het defect al bestond op het moment van het ontstaan van de schade en dat het defect aan de waste-installatie ook daadwerkelijk heeft geleid tot het overstromen van de wastafel.

4. Beoordeling

Ontvankelijkheid

- 4.1 Allereerst zal worden ingegaan op het door Verzekeraar gevoerde verweer omtrent de ontvankelijkheid van de klacht. In dit kader overweegt de Commissie als volgt.
- 4.2 Verzekeraar stelt dat de klacht van Consument niet in behandeling kan worden genomen omdat deze te laat is ingediend. Het verweer van Verzekeraar treft echter geen doel. Artikel 12.1 van het Reglement bepaalt: “*de klacht moet bij Kifid worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn klacht aan Aangeslotene heeft voorgelegd of binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin Aangeslotene definitief schriftelijk zijn standpunt over de klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.*” De termijn van een jaar geldt als een minimumtermijn. Consument heeft in elk geval een jaar de tijd om zijn klacht in te dienen bij Kifid, te rekenen vanaf de dag dat hij zijn klacht voorlegde aan Verzekeraar. Uit de stukken is gebleken dat namens Consument op 8 oktober 2015 bezwaar is gemaakt tegen de afwijzing van de schadeclaim bij Verzekeraar. Vervolgens is op 4 maart 2016 namens Consument een klacht ingediend bij Kifid. Dit is ruim binnen de hiervoor vermelde termijn van een jaar.

Dekking onder de verzekering

- 4.3 Aan de orde is de vraag of de waterschade onder de Verzekering is gedekt.
- 4.4 Voorop staat dat het op de weg van verzekerde ligt om te stellen en, bij gemotiveerde betwisting, te bewijzen dat zich een gedekt evenement heeft voorgedaan en daardoor schade is ontstaan. Gelet op artikel 3 sub 2b van de Voorwaarden betekent dit dat Consument dient aan te tonen dat de schade is ontstaan als gevolg van het onvoorzien uitstromen van water als gevolg van een plotseling optredend defect.
- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument – gelet op de gemotiveerde betwisting van Verzekeraar – onvoldoende gesteld om te kunnen vaststellen dat zich een gedekte gebeurtenis, namelijk een plotseling optredend defect, heeft voorgedaan. Consument heeft ter onderbouwing van zijn stelling verwezen naar het e-mailbericht van het door hem ingeschakelde installatiebedrijf van 10 september 2015. Het installatiebedrijf heeft op 24 juli 2015 – drie maanden na het schadevooral – geconstateerd dat de waste-installatie van de wasbak defect was en de schade als gevolg daarvan is ontstaan. Deze toelichting is, gelet op de gemotiveerde betwisting door Verzekeraar, onvoldoende om te concluderen dat sprake is van een plotseling optredend effect. Uit het e-mailbericht van het installatiebedrijf van 10 september 2015 kan niet worden afgeleid wanneer het defect is ontstaan. Ter zitting heeft Consument toegelicht dat het mogelijk was dat het pinnetje van de waste-installatie na het afbreken van het afsluitdopje de ene keer wel functioneerde en de andere keer niet.

Consument heeft daarmee ter zake van het vereiste van een *plotseling* optredend defect onvoldoende gesteld.

- 4.6 Al het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve 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.