

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-794
(prof mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 27 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Woonverzekering, uitsluiting voor schade die geleidelijk ontstaat. Consument meldt op 14 november 2016 bij zijn tussenpersoon een schade aan de vloer in de woonkamer en laat weten dat hij een bouwbedrijf heeft ingeschakeld. De tussenpersoon heeft die dag een schadeformulier aan Consument toegezonden met het verzoek dit ingevuld en met een opgave van de kosten retour te zenden. Op 20 en 22 november 2016 heeft de tussenpersoon de schade gemeld bij Verzekeraar. Consument is op 28 november met het door hem ingeschakelde bouwbedrijf begonnen met herstelwerkzaamheden aan de vloer. via de tussenpersoon laat Verzekeraar Consument weten dat hij een expert heeft ingeschakeld. Op 7 december 2016 zendt Consument het ingevulde schadeformulier retour, waarbij hij verwijst naar de bevindingen van het bouwbedrijf waaruit blijkt dat door dit bedrijf zwamvorming onder de vloer is vastgesteld. Op 23 november 2016 heeft Verzekeraar de schadeclaim afgewezen omdat het gaat om schade door zwamvorming, dat is geleidelijk ontstane schade waarvan in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat het niet van belang is waardoor de schade veroorzaakt wordt. Consument meent dat Verzekeraar ten onrechte een beroep doet op de verzekeringsvoorwaarden en vordert vergoeding van zijn schade, door hem geraamd op € 4.000,00. De Commissie oordeelt dat deze schade inderdaad uitgesloten is van de dekking. Voor zover Consument meent dat Verzekeraar zijn standpunt heet ingenomen op basis van een onzorgvuldige besluitvormingsprocedure, deelt de Commissie deze opvatting niet: Consument heeft immers eigener beweging de schade hersteld nog voordat Verzekeraar de gelegenheid had om zelf de schade op te nemen. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken: Het door Consument ingediende klachtformulier;

- De aanvullende stukken van Consument;
- Het verweerschrift van Verzekeraar;
- De repliek van Consument;
- De dupliek van Verzekeraar;
- De reactie van Consument op de dupliek van Verzekeraar.

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. De zitting op stukken heeft op 9 augustus 2017 plaatsgevonden.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft per 24 mei 2014 bij Verzekeraar een Woon&VrijeTijdpakket gesloten (polisnummer [nr. 1]).

2.2 Van toepassing zijn de verzekeringsvoorwaarden Woonhuisverzekering nr. 3021. Artikel 2.9 van de verzekeringsvoorwaarden luidt:

“Wat is niet verzekerd (standaard- en aanvullende dekking(en))?”

U bent niet verzekerd:

- voor schade door eigen gebrek. De gevolgschade aan uw andere spullen is wel verzekerd;
- voor schade door een constructiefout. De gevolgschade aan uw andere spullen is wel verzekerd. Denk bij een constructiefout aan verkeerd aangebracht tegelwerk in de badkamer;
- voor schade die geleidelijk ontstaat. Denk daarbij aan schade:
 - door slijtage, verrotting, schimmelvorming, optrekkend vocht zoals grondwater, verroesting en corrosie;
 - door geleidelijke (grond)verzakking en (grond)verschuivingen).

Voor deze uitsluiting is het niet van belang waardoor de geleidelijk ontstane schade veroorzaakt werd.

(...)”

2.3 Op 14 november 2016 heeft Consument per email bij zijn tussenpersoon als volgt een schade gemeld:

“bij ons in de kamer laat de vloer een gat zien in de aanhechting van de muur naar de burens. We hebben een bouw bedrijf gevraagd hier naar te komen kijken. Valt dit onder de inboedelverzekering (...)”.

De tussenpersoon heeft op 15 november 2016 het volgende bericht aan Consument gezonden:

“(…)”

Wilt u bijgaand schadeformulier invullen en dan ook duidelijk aangeven hoe de schade, het gat in de vloer, ontstaan is. Dan kunnen we dat door geven aan [naam Verzekeraar].

Consument heeft daarop per mail op 16 november 2016 als volgt gereageerd:

“wacht eerst even de klusjesman af want t gat tussen vloer en muur was er op eens na dat er bij de burens aan de keukens is gewerkt. Dus hoe wat waar is voor ons onbekend.”

De tussenpersoon heeft op 18 november 2016 per email de melding als volgt bevestigd:

“Hierbij, in de bijlage, een schadeformulier zoals afgesproken. Graag invullen en met opgave van kosten retour. Mag via de mail. We willen graag weten hoe groot de schade wordt, om eventueel een expert in te schakelen. (...)”.

- 2.4 De tussenpersoon heeft op 20 respectievelijk 22 november 2016 de schade bij Verzekeraar gemeld en een door Consument verstrekte kosten-opgave aan Verzekeraar toegezonden.
- 2.5 Op 28 november 2016 zijn bij Consument de werkzaamheden aangevangen in verband met het storten van een betonnen vloer in de woonkamer.
- 2.6 Door Verzekeraar is een expert ingeschakeld. De tussenpersoon heeft Consument hierover op 1 december 2016 geïnformeerd.
- 2.7 Op 7 december 2016 heeft Consument het schadeangifteformulier ingevuld, waarop als schadedatum 17 november 2016 is vermeld. Verder heeft Consument daarop gemeld dat de schade hersteld wordt onder verwijzing naar een brief van een bouwbedrijf van 23 november 2016. Als oorzaak van de schade geeft Consument de volgende omschrijving: “doordat de afvoer van de douche verstopt was lek was zie foto’s heeft de zwam cq verrotting van de vloer toegeslagen waarbij de gehele vloer eruit moest; waarbij wij om de kosten te drukken zelf veel hebben gedaan zie bijlage”.
- 2.8 In de brief van 23 november 2016 van het door Consument ingeschakelde bouwbedrijf is het volgende te lezen:
“(…) Middels deze brief ontvangt u mijn bevindingen i.v.m. aangetroffen zwam in de kamervloer. Na uw melding van een verzakte hoek in de kamer, hebben wij direct gemeld van risico dat er zwam onder de vloer zit. Mijn opnames op dinsdag gaf een bevestiging van genoemde, waarbij wij enkele voorstellen hebben gemaakt. Het belangrijkste is het geheel vervangen van de houten vloer door geïsoleerde betonvloer. De reden is dat de aanwezige zwam niet te bestrijden is, aangezien de wortels oftewel de sporen van de zwamschimmels niet uit te roeien zijn! Uw keuze was vervolgens het vervangen in geïsoleerde betonvloer (een wijs besluit), De reden van deze zwamaantasting zit in het slecht ventileren van de kruipruimte. Na de spouwisolatie zijn 2 stuks ventilatiepijpjes aangebracht (dit is jaren geleden gebeurd!). Tevens gaf mijn controle een lekkende standleiding in de hoek en een waterleiding met veel condenswater. Deze lekkende standleiding incl. genoemd condens is een voedingsbodem voor zwamschimmels. Met enkele foto’s is dit zichtbaar zie foto Om voor de toekomst controle te laten uitvoeren hebben wij de standleiding schacht demontabel gemaakt. (...)”
- 2.9 Bij brief van 23 november 2016 heeft Verzekeraar aan Consument het volgende geschreven: “U heeft een schade gehad. Wij hebben uw verzoek in behandeling genomen. Helaas wordt uw schade niet vergoed. Hieronder leest u waarom wij uw schade niet vergoeden.
Uw schade wordt niet vergoed
U geeft aan dat er schade is ontstaan aan uw woonhuis door een zwam. Dit is een schade die geleidelijk is ontstaan. Daardoor valt uw schade niet onder de dekking van de verzekering. (...)”.
- 2.10 Op 13 december 2016 heeft de expert van Verzekeraar een bezoek gebracht aan het schadeadres.

2.11 Op 10 januari 2017 heeft de expert zijn rapport uitgebracht. In dit rapport is onder meer het volgende opgenomen:

“Evenement Water en stoom onvoorzien uit leidingen e.d. gestroomd
Toelichting Schade is veroorzaakt door de groei van een zwam

Bijzondere omstandigheden

Toelichting:

Door lekkage van een waterafvoerleiding onder de kruipruimte zijn door inwerking de begane grond vloer en de balklaag ernstig aangetast. Ten tijde van ons bezoek was de ontstane schade reeds volledig hersteld. Er was inmiddels een nieuwe vloer aangebracht. Wel werden enkele foto's getoond. Wij hebben niet kunnen beoordelen of de hele vloer inderdaad vervangen had moeten worden. Verzekerde claimt het vervangen van de begane grondvloer en het laminaat.

Bedrag in euro's 4.147,60

(...)”.

2.12 Op 11 januari heeft Verzekeraar per e-mail aan tussenpersoon van Consument het volgende bericht gezonden:

“(…)”

Het expertiserapport is ontvangen. Ook in dit expertiserapport wordt door de expert bevestigd dat de langdurige inwerking van leidingwater in de kruipruimte de oorzaak is van het aantasten van de houten begane grond vloer en de balklaag. Omdat de schade aan de houten vloer en het laminaat geleidelijk is ontstaan, is er helaas geen dekking voor deze schadeclaim. Wilt u verzekerde hierover inlichten? (...)”

2.13 Op 19 januari 2017 heeft Verzekeraar als volgt gereageerd:

“(…)”

Wij veranderen ons standpunt niet

De geleidelijkheid van de schade is door u niet weerlegd in uw brief. De kruipruimte is niet voor u direct toegankelijk zodat een lekkage van de afvoerleiding niet direct wordt opgemerkt. Daarmee is ook aangetoond dat als een schade in de kruipruimte zich openbaart in uw woning hier een langere tijd mee gemoeid is. (...)”.

2.14 Na bezwaar van Consument van 25 januari 2017 heeft Verzekeraar op 2 februari 2017 opnieuw een afwijzend standpunt ingenomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van Verzekeraar vergoeding van de schade aan de vloer in de woonkamer, door hem geraamd op ongeveer € 4.000,00

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Volgens Consument is Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst door vergoeding van de schade te weigeren. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Ten onrechte stelt Verzekeraar dat de schade geleidelijk is ontstaan en daardoor is uitgesloten van de dekking. De schade is ontstaan door een lekkende afvoer.

Eerder geclaimde schade die op vergelijkbare wijze in de keuken is ontstaan, is wel vergoed.

- Bij het openbreken van de vloer in de woonkamer bleek dat bij de afvoer van de douche een verstopping zat, derhalve onder het huis. Van Consument kan niet verlangd worden dat hij daar regelmatig inspecteert.
- Het staat niet vast dat er sprake is van langdurig werkende invloeden, want de schade kan zijn door de verstopping in korte tijd zijn ontstaan.
- Verzekeraar heeft niet voortvarend gehandeld. De expert van Verzekeraar is pas gekomen nadat Consument al herstelwerkzaamheden had moeten uitvoeren.

Verweer

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

- In de verzekeringsvoorwaarden is een algehele uitsluiting opgenomen voor schade die geleidelijk ontstaat, met als gevolg dat het niet van belang is waardoor deze schade is ontstaan.
- Ook al zou vast komen te staan dat de zwamvorming en de daardoor ontstane schade is terug te voeren op een lekkende afvoerleiding, dan nog maakt dit voor het gebrek aan dekking op de verzekering niet uit. Het betreft immers geleidelijk ontstane schade waarvoor een algehele uitsluiting geldt.
- Voor zover Consument Verzekeraar verwijt niet voldoende eigen onderzoek te hebben verricht, is dit verwijt onterecht. Consument heeft Verzekeraar niet in de gelegenheid gesteld de situatie ter plaatse op te nemen. Voordat Consument een schadeformulier had ingevuld, was de vloer al opengebroken. Daarna zijn allerlei werkzaamheden verricht en is een betonnen vloer gestort waardoor het voor Verzekeraar niet meer mogelijk was om onderzoek te verrichten. Deze omstandigheid valt binnen de risicosfeer van Consument.
- In de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat een verzekerde moet meewerken aan het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst en de belangen van Verzekeraar niet mag schaden. Door tot volledig herstel over te gaan zonder vast te leggen wat nu precies gebeurd is, heeft Verzekeraar niet kunnen beoordelen of inderdaad sprake was van zwamvorming en in hoeverre het noodzakelijk was om de houten vloer volledig te vervangen. Vanwege deze aan Consument toe te rekenen omstandigheid zou er op zichzelf al geen recht op uitkering bestaan.
- Op grond van het voorgaande betwist Verzekeraar dat hij toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie dient in deze kwestie de vraag te beantwoorden of Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is jegens Consument in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door zijn schadeclaim af te wijzen en zich daarbij te beroepen op een uitsluiting in de verzekeringsvoorwaarden. In de betreffende onder 2.2 genoemde voorwaarden is een uitsluiting opgenomen voor schade die geleidelijk ontstaat, waarbij als voorbeeld schade door schimmelvorming wordt genoemd.

- 4.2 Anders dan Consument meent, maakt een mogelijke andere (mede)reden van het ontstaan van de zwamvorming, zoals een verstopte afvoerbuïs, niet dat de schade die door de zwamvorming is ontstaan, gedekt is. Voor de in artikel 2.9 van de verzekeringsvoorwaarden opgenomen uitsluiting van geleidelijk ontstane schade is niet relevant door welke oorzaak of invloeden, bijvoorbeeld zwamvorming, de schade is ontstaan. Doorslaggevend is de *geleidelijkheid* van het ontstaan van de schade.
- 4.3 In de onder 2.8 genoemde brief van het door Consument ingeschakelde bouwbedrijf is onomwonden te lezen dat onder de vloer zwamvorming is geconstateerd. Consument voert aan dat van hem niet kan worden verlangd dat hij regelmatig onder de vloer inspecteert. Dit argument kan echter niet tot de conclusie leiden dat Verzekeraar redelijkerwijs geen beroep kan doen op de uitsluiting van geleidelijk ontstane schade in de verzekeringsvoorwaarden nu het een verzekeraar in beginsel vrijstaat de grenzen te omschrijven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie Hoge Raad 9 juni 2006, NJ 2006, 326. Verder is onderhavige bepaling naar het oordeel van de Commissie niet voor meerdere uitleg vatbaar.
- 4.4 Voor zover Consument van mening is dat de besluitvormingsprocedure bij Verzekeraar onzorgvuldig is geweest en Verzekeraar onvoldoende eigen onderzoek heeft verricht, stelt de Commissie vast dat Consument eigener beweging tot het openbreken en herstel van de vloer is overgegaan. Hierdoor is het voor Verzekeraar feitelijk onmogelijk geworden om de schadesituatie te onderzoeken voordat Consument tot herstel overging. Dat Verzekeraar vervolgens heeft moeten afgaan op de gegevens die wel voorhanden waren, waaronder de rapportage van het bouwbedrijf van 23 november 2016, is geen omstandigheid die aan Verzekeraar valt toe te rekenen. Gezien de mogelijkheden die Verzekeraar en de door hem ingeschakelde expert ter beschikking stonden, heeft de besluitvorming naar het oordeel van de Commissie voldoende zorgvuldig plaatsgevonden. Verzekeraar mag in beginsel afgaan op de bevindingen van de door hem geraadpleegde expert, tenzij direct duidelijk blijkt dat de inhoud van het rapport onjuist is. Vgl. HR 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158 en uitspraak GC 2017-505. Van deze uitzondering is naar het oordeel van de Commissie geen sprake nu de bevindingen van de expert bovendien in lijn zijn met die van het eerder door Consument ingeschakelde bouwbedrijf.
- 4.5 De conclusie is dat dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van consument 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.