

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-815 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 april 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 29 november 2017  
Aard uitspraak : Bindend

### **Samenvatting**

Consument heeft vanaf 2008 herhaaldelijk lekkages in de badkamer gehad die doorwerken naar het ondergelegen plafond van de woonkamer. Na de eerste lekkage schakelde Verzekeraar een herstelbedrijf in als deskundige. Consument heeft dit herstelbedrijf vervolgens voor reparatie ingeschakeld. In 2011 constateerde Consument dat de kitvoegen in de badkamer zijn aangetast door schimmel en laat zij dit vervangen door hetzelfde herstelbedrijf. In 2015 treedt opnieuw lekkage op in de badkamer. Nieuwe deskundigen oordelen dat de oorzaak van de lekkage is gelegen in weggesleten kitvoegen. Partijen discussiëren onder andere over de vraag of dit 'plotseling en onvoorzien' is gebeurd, zoals omschreven in de Verzekering. De Commissie oordeelt dat er geen dekking bestaat in deze kwestie omdat in ieder geval is voldaan aan de dekkingsuitsluiting, namelijk slijtage. De Commissie wijst de vordering af.

### **I. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van Consument van 21 november 2016.
- de reactie op het deskundigenrapport van EMN van Verzekeraar van 26 september 2017
- de reactie op het deskundigenrapport van EMN van Consument van 18 oktober 2017

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 22 augustus 2017 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en Verzekeraar hebben in 2008 onder meer een opstalverzekering (nader te noemen ‘de Verzekering’) gesloten onder de noemer ‘PrivéZekerpakket’. Op de Verzekering zijn van toepassing de bijzondere voorwaarden ‘Model BFH 07-1’, die – voor zover relevant – luiden:
- (...)  
“Artikel 4  
Omvang van de dekking  
**I. Dekking voor het woonhuis bij normaal gebruik**  
a. Bij normaal gebruik bieden wij dekking voor de schade aan of het verlies van het woonhuis. De schade of het verlies moet ontstaan zijn door een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien van buitenaf op de verzekerde zaken inwerkt. Deze dekking geldt ook als de gebeurtenis een gevolg is van een eigen gebrek.  
(...)  
Artikel 6  
Naast de uitsluitingen die in de Algemene Voorwaarden staan:  
(...)  
g. normaal gebruik. Hieronder vallen onder meer:  
-slijtage, verkleuring, veroudering, vervorming, verrotting of corrosie, behalve wanneer deze is veroorzaakt door waterschade of brand;  
(...)  
k. onvoldoende of slecht onderhoud van het woonhuis;  
(...)  
l. ondeskundig of onjuist uitgevoerde werkzaamheden bij reiniging, onderhoud en reparatie van de verzekerde zaken;”
- 2.2 Consument heeft in mei 2008 een woning gekocht. Voorafgaand aan de koop heeft Consument een bouwkundige keuring laten verrichten.
- 2.3 Sinds het verkrijgen van de woning heeft Consument ter plaatse van de badkamervloer op de eerste verdieping meerdere lekkages gehad.
- 2.4 In oktober 2008 is er een lekkage aan de badkamervloer geweest, die Consument heeft gemeld bij (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar. Op verzoek van Verzekeraar is de firma [Naam firma I] B.V. ingeschakeld, die onderzoek heeft gedaan naar de schadeoorzaak en herstelkosten. Verzekeraar heeft toen de onderzoekskosten van deze firma vergoed en het verzoek tot uitkering afgewezen. Consument heeft daarna de firma [Naam firma I] B.V. ingeschakeld voor herstel aan de badkamervloer, inclusief het kitten tussen de tegels. In 2011 heeft Consument na constatering van schimmel, wederom door de firma [Naam firma I] B.V. de volledige afdichtingskit in de badkamer laten vervangen.

- 2.5 Op of omstreeks 25 september 2015 heeft er nogmaals een lekkage plaatsgevonden in de badkamer. Op 28 september 2015 heeft Consument daarvan melding gedaan bij Verzekeraar. Daarop heeft Verzekeraar deskundige [Naam deskundige] B.V. ingeschakeld. Deze deskundige heeft een lekdetectieonderzoek door [Naam firma 2] B.V. laten verrichten.

De bevindingen van [Naam firma 2] B.V. luiden, voor zover van belang:

“(…)

*Vochtschade zichtbaar aan plafond in de woonkamer op de begane grond.*

(…)

*Conclusie en advies:*

*Er is sprake van doorslag van (spat)water via de (kit)voegen van de inloofdouche in de badkamer op de eerste verdieping.*

(…)

*Wij adviseren u om de (kit)voegen te verbeteren/vernieuwen rondom de inloofdouche, doucheput, wandtegels, dorpel, u-profielen en douchegarnituur, om de lekkage te verhelpen.*

(…)

*Op basis van de gegevens uit het onderzoek concluderen wij dat er tijdens het onderzoek geen sprake is van een leidingtechnische lekkage. De cv-, water- en afvoer- leidingen vertonen geen lekkage cq. Drukverlies.*

(…)

*Opmerking: Er bevindt zich een natuurstenen tegelvloer in de inloofdouche welke op diverse putvorming vertoont en mogelijk vocht door laat. Wij adviseren de tegelvloer door een erkende (tegel)specialist op lekkage te laten beoordelen.*

(…)”

- 2.6 [Naam deskundige] B.V. heeft deze conclusie overgenomen in haar rapport. De kosten van het herstel van het plafond werden door deze deskundige geraamd op € 1.124,20.
- 2.7 Op 7 december 2015 heeft Verzekeraar het verzoek om uitkering van Consument afgewezen met verwijzing naar de bevindingen van de deskundige:

**“Oorzaak van de schade**

*Uit het onderzoek van [naam van het lekdetectiebureau] is gebleken de schade veroorzaakt wordt door doorslag van (spat)water via de kitvoegen van de inloofdouche op de eerste verdieping. Ook is geconstateerd dat een mozaiektegeltje in de wand ontbreekt, waardoor ook sprake is van doorslag van water. Verder is door [naam van het lekdetectiebureau] geconstateerd dat de natuurstenen tegelvloer in de inloofdouche op diverse plekken putvorming vertoont waardoor eveneens doorslag van water plaatsvindt.*

(…)

**Waar biedt deze opstalverzekering dekking voor?**

*Wij bieden dekking voor schade aan of verlies van het woonhuis. De schade of het verlies moet ontstaan zijn door een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien van buitenaf op het woonhuis inwerkt.*

(…)

### **Waarom krijgt u geen schadevergoeding?**

*Wij vergoeden de schade niet omdat er geen sprake is geweest van een plotseling onvoorziene gebeurtenis die op het woonhuis heeft ingewerkt. Ook is schade door onvoldoende of slecht onderhoud van het woonhuis met name van polis dekking uitgesloten.”*

## **3. Zitting**

- 3.1 Partijen zijn op 22 augustus 2017 tijdens voormelde hoorzitting te Den Haag overeengekomen om de deskundige EMN (onderdeel van CED Nederland B.V.) in te schakelen voor een nader deskundigenonderzoek. EMN heeft op [datum] 2017 een deskundigenrapport uitgebracht. De conclusie van EMN ten aanzien van de schadetoedracht luidt als volgt:

“Ten aanzien van de oorzaak wordt door verzekerde gesproken over een drietal mogelijkheden, te weten water dat door een ontbrekende tegel in de wand binnengedrongen is, water dat door de tegelvloer dringt en water dat door de kitvoegen in de constructie dringt. Gezien het feit dat er al 2,5 jaar geen gebruik gemaakt wordt van de douche, hebben wij geen verhoogde vochtconcentraties kunnen constateren. Wel hebben wij gevolgschade geconstateerd. Ons inziens dringt er water in de kanalen van de kanaalplaatvloer. Dit houdt in dat dit water zich kan verspreiden afhankelijk van het al of niet waterpas geplaatst zijn van de betreffende vloerelementen.

Een feit is dat er op een drietal plaatsen vochtkringen, van een oudere datum, in het plafond waarneembaar zijn. Dit betreft tweemaal in de woonkamer, onder de badkamer, en eenmaal ter plaatse van de entree. De wijze waarop het water in de holle ruimte van de kanaalplaat doordringt is in feite niet zonder nader destructief onderzoek vast te stellen. Echter, de meest waarschijnlijke oorzaak is dat de kitvoegen rond het doucheputje water doorlaten. Deze kitvoegen zijn zonder meer onthecht. Dit hebben wij vastgesteld. Vervorming van het doucheputje, waarover verzekerde zijn angst uitsprak, achten wij niet van invloed op de lekkage. Het doorlaten van vocht door de tegels en/of voegen als gevolg van het poreus raken van deze tegels en/of voegen achten wij niet waarschijnlijk, doch kan niet geheel uitgesloten worden. Echter, in dat geval is er sprake van het langzaam teruggaan in de kwaliteit van dit tegelwerk (dus geen plotseling optredend evenement) en is er sprake van vocht dat door het tegelwerk dringt, hetgeen in negen van de tien polissen uitgesloten is van dekking. Water dat via het ontbrekende mozaïektegeltje in de constructie dringt zal aan de orde zijn. Dit is echter van een dusdanig geringe hoeveelheid, dat wij het niet waarschijnlijk achten dat dit verantwoordelijk is voor de geconstateerde gevolgschade.

Resumerend zijn wij van mening, dat met name de kitvoegen rond het doucheputje als meest waarschijnlijke oorzaak voor het binnendringen van water in de holle ruimte van de kanaalplaatvloer is.”

- 3.2 De deskundige heeft de schade begroot op een bedrag van € 1.270,- voor het vervangen van de kitvoegen rond de doucheput, het repareren en het witten van het plafond op de begane grond.

- Partijen zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op de bevindingen van de EMN. Consument heeft ten aanzien van de schadetoedracht nog gesteld: dat nader destructief onderzoek gewenst is;
- omdat door invloed van warm c.q. heet water en eigen gewicht wel degelijk vervorming optreedt en afvoerwater langs de huidige PVC-wand en kitnaad kan lopen.

Verzekeraar heeft de conclusies van rapport van EMN onderschreven

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

##### *Vordering Consument*

- 4.1 Consument vordert op grond van de Verzekering vergoeding van de herstelkosten van de lekkageschade. De schade bestaat uit een aangetast plafond op de begane grond, aangetaste kitnaden en beschadiging aan de laminaatvloer die grenst aan de badkamervloer. Consument schat haar schade op € 6.000,-.

##### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar dient de verzekeringsovereenkomst na te komen door alsnog uit te keren en de herstelkosten ter zake de op 28 september 2015 gemelde lekkage te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De oorzaak van de schade is gelegen in de eigenschap van de badkamervloer. Het betreft een natuurstenen vloer en door zeepresten en vuil ontstaat een chemische reactie waardoor de vloer als het ware oplost en poreus wordt. De vloer laat dan water door. Dit proces verklaart ook het ontstaan van de putjes in de vloer. Het poreus zijn van de badkamervloer, waardoor de schade is ontstaan, is plotseling en onvoorzien, want Consument kan lastig voorzien dat een natuurstenenvloer niet bestand is tegen douchen. Deze oorzaak is een onder de verzekering gedekte gebeurtenis.
  - Bij aankoop van de woning in 2008 heeft Consument een aankoopkeuring laten verrichten, waaruit niets naar voren is gekomen omtrent gebreken of achterstallig onderhoud en evenmin het risico van poreuze vloertegels.
  - Consument was niet nalatig met het verrichten van onderhoud. In 2008 heeft zij de lekkage vanwege de badkamervloer laten herstellen door de firma [Naam firma 1] B.V., die ook in opdracht van Verzekeraar de schadetoedracht heeft onderzocht. In 2011 heeft zij door deze firma nog alle kitvoegen laten vervangen in verband met door haar geconstateerde schimmel.
  - Het door verzekeraar in 2015 ingeschakelde lekdetectiebureau [Naam firma 2] B.V., dat de schadeoorzaak heeft onderzocht, is rechtsopvolger van deze firma [Naam firma 1] B.V. Zodoende is het niet geloofwaardig dat deze deskundige nu tot de conclusie komt dat er sprake is van onvoldoende onderhoud aan de badkamer. De deskundige die de schade heeft beoordeeld heeft met een mesje de kitnaden losgemaakt en op basis van de ruimte die daardoor ontstond kennelijk geoordeeld dat de schade daardoor is ontstaan. Deze ruimte in de kitnaden kan evenwel de omvang van de schade niet verklaren.

- Nu Consument de door Verzekeraar in 2008 ingeschakelde deskundige, de firma [Naam firma 1] B.V. steeds voor onderhoud en reparaties aan de badkamer heeft ingeschakeld, heeft Consument juist zorgvuldig onderhoud gepleegd.
- Aantasting van natuurstenen vloertegels gaat via een langzaam verlopend proces, dat niet direct waarneembaar is, in het bijzonder niet voor leken. Consument mocht er dus op vertrouwen dat het door haar ingeschakelde reparatiebedrijf zorgde voor afdoende onderhoudswerkzaamheden.
- Het ontbreken van een tegeltje, zoals de deskundige opmerkt, kan niet de oorzaak zijn van de lekkage, aangezien dat 1,2 meter van de waterbron verwijderd is en in een hoekopstelling staat ten opzichte van de waterbron, op een rechtopstaande muur, boven de vloer. Water kan niet 'de hoek om' spatten.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Er is geen dekking voor deze kwestie omdat geen sprake is van een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. Er is daarentegen sprake van een langzaam inwerkend proces, dat voor Consument waarneembaar was omdat een tegeltje ontbrak en putjes zichtbaar waren op de tegels van de badkamervloer.
- Het ontbrekende tegeltje bevindt zich onderaan de wand, dus het ligt voor de hand dat ook via die opening water lekt.
- Uit de geconstateerde gebreken aan de badkamervloer blijkt dat er mogelijk sprake is van ondeskundige en onjuiste reparaties. Schade als gevolg hiervan is uitgesloten van dekking.
- De omstandigheid dat de kitvoegen snel doorslaan en openingen vertonen, kan liggen aan diverse oorzaken, zoals openingen in het tegelwerk, weinig ventilatie, veelvuldig gebruik, etc. De zorg voor kitnaden behoort in ieder geval tot normaal regulier onderhoud en komt voor rekening en risico van de eigenaar. De eerdere lekkages nopen tot meer aandacht op dit punt.
- Het door Consument ingeschakelde reparatiebedrijf is niet de rechtsvoorganger van [Naam firma 2] B.V., dat het lekdetectieonderzoek heeft verricht.

## **5. Beoordeling**

- 5.1 Consument vordert in deze procedure vergoeding van de kosten van herstel voor de schade aan de douche en plafond die zij op 28 september 2015 heeft gemeld. Partijen twisten daarbij over de vraag of in het licht van de rechtens relevante schadeoorzaak sprake is van dekking voor de onderhavige schade. Daarbij is in discussie hoe de woorden 'plotseling en onvoorzien' van artikel 4 lid 1 onder a van de Verzekering moeten worden uitgelegd. Ten slotte heeft Verzekeraar nog gesteld dat enkele dekkingsuitsluitingen van de Verzekering van toepassing zijn, waardoor in ieder geval dekking ontbreekt. De Commissie zal deze voorliggende vragen hierna beantwoorden.
- 5.2 Om de rechtens relevante schadeoorzaak te achterhalen is eerst van belang welke oorzaak in feitelijke zin kan worden aangewezen als schadeoorzaak. De door Verzekeraar ingeschakelde deskundige heeft vastgesteld dat sprake is van doorslag van (spat)water via de kitvoegen van de inloopdouche en dat geen lekkage via leidingen heeft plaatsgevonden.

Ter zitting hebben partijen afgesproken dat nader deskundigenonderzoek zou worden verricht door deskundige EMN.

In het rapport van EMN van [datum] 2017 staat dat de oorzaak waarschijnlijk is gelegen in onthechte kitvoegen in de badkamer en dat vervorming van de doucheput en vochtdoorlating van de tegels niet waarschijnlijk is. In het rapport van EMN wordt derhalve het eerdere oordeel van de deskundige van Verzekeraar onderschreven, dat (enkel) het onthechten van de kitvoegen als waarschijnlijke oorzaak geldt. De Commissie neemt deze eensluidende conclusie van de beide deskundigen over en maakt die tot de hare.

- 5.3 Vervolgens ligt voor de vraag of de onthechting van de kitvoegen conform de Verzekering in beginsel geldt als een gedekte gebeurtenis. Indien dat het geval is, rest nog de vraag of de gebeurtenis valt onder een van de dekkingsuitsluitingen waar Verzekeraar zich op heeft beroepen.
- 5.4 Partijen geven een verschillende uitleg aan het woord 'plotseling' in artikel 4 lid I onder a van de Verzekering. Consument stelt dat sprake is van plotseling en onvoorzien in subjectieve zin, in de betekenis dat zij op enig moment voor het eerst de lekkage constateerde. Het woord 'plotseling' valt dan grotendeels samen met het woord 'onvoorzien'. Verzekeraar daarentegen legt de woorden plotseling en onvoorzien uit in feitelijke zin (naar tijdsduur), waarbij de relevante gebeurtenis de schade eerst geleidelijk, na verloop van tijd, veroorzaakt.
- 5.5 De Commissie ziet aanleiding om de voorliggende dekkingsvraag aan de hand van de door Verzekeraar ingeroepen dekkingsuitsluitingen te beantwoorden, waarmee in het midden kan blijven of het wegsluiten van de kitvoegen als 'plotseling en onvoorzien' geldt. Deze gebeurtenis valt in ieder geval onder de uitsluitingsgrond van artikel 6 onder g van de Verzekering: *slijtage, verkleuring, veroudering, vervorming, verrotting of corrosie, behalve wanneer deze is veroorzaakt door waterschade of brand*. De gebeurtenis betreft immers 'slijtage' van de kitvoegen. Daarmee staat vast dat schade valt onder een dekkingsuitsluiting en dat dekking ontbreekt.
- 5.6 De slotsom is daarom dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Hetgeen zij meer of anders naar voren heeft gebracht kan gezien het voorgaande verder onbesproken blijven. Voor het door Consument nog gevraagd nadere onderzoek (zie hiervoor onder 3.3) bestaat geen aanleiding meer.

## **6. 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.*