

UITSpraak Nr. 2000/58 Br

in de klacht nr. 002.00

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

vertegenwoordigd door,

tegen:

gevestigd te

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding

Medio december 1998 heeft klager de houten spantconstructie van het dak van zijn huis vervangen door een stalen constructie. Om inregenen te voorkomen heeft de dakdekker een dekzeil over de spanten getrokken en aan de gevels en muurplaten bevestigd. Op 4 januari 1999 heeft de aannemer het zeil verwijderd en opnieuw bevestigd. Volgens klager is het zeil nadien door storm losgeraakt. En is daardoor waterschade ontstaan aan de parketvloeren in het huis. Klager heeft de schade op 25 januari 1999 telefonisch aan verzekeraar gemeld.

Klager heeft bij verzekeraar een 'Pakketpolis'. Van deze verzekering maakt deel uit een opstalverzekering ten behoeve van het hiervoor bedoelde huis. In de 'Bijzondere voorwaarden Woonhuisverzekering', die op de onderhavige verzekering van toepassing zijn, is - onder meer - bepaald dat tijdens een externe verbouwing uitsluitend de gevaren brand en storm zijn gedekt. Blijkens die voorwaarden is onder 'storm' te verstaan een windsnelheid van tenminste 14 meter per seconde.

Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat er reeds beduidende schade aan het parket was ontstaan voordat het zeil was losgeraakt. In het kader van bemiddeling door de Ombudsman Schadeverzekering heeft de door verzekeraar ingeschakelde expert in een aanvullend rapport voorgesteld een

2000/58 Br

bedrag van f 10.538,- inclusief omzetbelasting aan klager ter beschikking te stellen. Verzekeraar heeft zich bereid verklaard dat bedrag bij wijze van compromis en zonder erkenning van gehoudenheid aan klager te betalen. Klager meent dat een hogere uitkering op haar plaats is. Een in parketvloeren gespecialiseerd bedrijf heeft aan klager op 23 januari 1999 een offerte uitgebracht waarin geadviseerd wordt de parketvloer op de zolderverdieping en de eerste verdieping, twee stuks vloeren op trapbordessen, bekledingen van traptreden en de randafwerkingen geheel te vervangen. De kosten daarvan worden begroot op f 27.900,- inclusief omzetbelasting.

De klacht

Klager heeft het dak van zijn huis laten verbouwen. Ter voorkoming van inregenen werd een bouwzeil over de spanten getrokken. Door hevige rukwinden (14 m/s) met regenval is het bouwzeil losgeraakt waardoor regenwater het gebouw is binnengedrongen. Daardoor is schade ontstaan.

In de polisvoorwaarden is omschreven dat tijdens verbouwing de dekking beperkt is tot uitsluitend brand/storm. Verzekeraar is van mening dat de schade is veroorzaakt door regenval en niet door storm. In de optiek van klager is de schade een gevolg van storm. Na de eerste afwijzing door verzekeraar bij brief van 24 februari 1999 heeft klager bij brief van 17 maart 1999 aangetoond dat er wel degelijk sprake is van storm. Verzekeraar heeft daarna een tweede afwijzingsgrond naar voren gebracht, namelijk onvoldoende zorg. Dat zou blijken uit het expertiserapport.

Vanaf 1985 was het verzekeraar bekend dat klager de woning niet permanent bewoont. Naar aanleiding daarvan heeft verzekeraar de premie verhoogd en verlangd dat bijzondere preventieve maatregelen in acht worden genomen. Verzekeraar was zich dus terdege ervan bewust dat een verhoogd risico aanwezig was bij het verzekeren van het onderhavige gebouw. Desondanks vond verzekeraar (zo blijkt uit een brief van 5 november 1985) dat bij verbouwing toezicht in het weekeinde voldoende is. Klager heeft dit dan ook gedaan. Klager verwerpt de tweede afwijzingsgrond 'onvoldoende zorg die aan de verzekerde is te wijten' derhalve als niet terecht.

Het standpunt van verzekeraar

Deze kwestie is behandeld door de Ombudsman Schadeverzekering. De klacht bij de Raad lijkt vooral betrekking te hebben op het feit dat verzekeraar aan de Ombudsman heeft bericht dat hij slechts een deel van de schade voor zijn rekening wil nemen en dat dit aanbod is gedaan zonder erkenning van gehoudenheid.

Klager heeft bij verzekeraar een opstalverzekering voor zijn pand. Op 25 januari 1999 is telefonisch schade gemeld. Volgens het nadien ingediende schadeformulier was in december 1998 schade aan een parketvloer in het pand ontstaan. Vermeld werd dat een afdekzeil was los gewaaid en dat daardoor waterschade aan het parket was ontstaan. Het afdekzeil was aangebracht omdat het dak van het pand werd vernieuwd. Bij

2000/58 Br

externe verbouwing wordt ingevolge artikel 13.1.b van de bijzondere voorwaarden de dekking beperkt tot brand en storm.

In een geval als het onderhavige is het in beginsel de verzekerde die zal moeten aantonen, of in ieder geval aannemelijk maken, dat er een gedekt evenement is geweest. Aangezien de gegevens waarover verzekeraar beschikte nogal vaag en onvolledig waren, is direct een expert ingeschakeld voor nader onderzoek. Uit diens rapport bleek het volgende.

Op 15 en 16 december 1998 is het gehele dak van de opstal gesloopt om het te vernieuwen. Om inregenen te voorkomen is een bouwzeil over de spanten getrokken. Dit bouwzeil is aan de randen met latten en spijkers tegen de stenen gevels en de houten muurplaat bevestigd. Aan de onderzijde werden latten bevestigd om doorzakken te voorkomen. Volgens de expert bood de wijze waarop het zeil was bevestigd volstrekt onvoldoende bescherming tegen neerslag. Een bevestiging tegen de binnenkant van de muren kan niet voorkomen dat hemelwater langs de muren binnenkomt. Bovendien heeft een gespijkerde bevestiging met dwarslatten en latten tegen de muren tot gevolg dat hemelwater ook via de spijkergaten kan binnenkomen. Ook de manier waarop de parketvloer was afgedekt (met kleden en oude vloerbedekking) was niet toereikend om schade te voorkomen. Voorts werd in het pand nauwelijks gestookt. Bij een openliggend pand valt dan juist in de periode december/januari niet aan inwerking van vocht te ontkomen. Uit het onderzoek is in ieder geval gebleken dat klager niet (geheel) heeft voldaan aan de in de polis opgenomen verplichting om bij een verbouwing de woning en materialen te beschermen tegen weersinvloeden. De sanctie hierop is verlies van aanspraken.

Verzekeraar zal dat aspect echter verder buiten beschouwing laten, omdat het niet direct naar voren is gebracht.

Uit het onderzoek van de expert is ook gebleken dat klager, die in Keulen woont, in de periode van eind december 1998 tot omstreeks 10/11 januari 1999 niet ter plaatse is geweest. Na 10 januari 1999 kwam klager tot de ontdekking dat het afdekzeil was losgeraakt. Klager heeft toen schade aan het parket geconstateerd. Aangezien het in de periode van 4 tot 10 januari 1999 af en toe flink had gewaaid, heeft klager de conclusie getrokken dat de schade een gevolg van storm is geweest. Uit bij het KNMI ingewonnen informatie bleek dat het op een paar dagen in de bedoelde periode inderdaad behoorlijk had gewaaid. De gemiddelde windsnelheid bedroeg nu en dan 9 meter per seconde met één uitschieter van 10 meter per seconde. Op bepaalde tijdstippen zijn windstoten van maximaal 14 meter per seconde gemeten; eenmaal is 15 meter per seconde gemeten. Er is dus inderdaad heel af en toe storm geweest. Gezien de constatering van de expert over de volstrekt ontoereikende afdekking en bescherming van het pand gedurende een langere periode, immers vanaf 17 december 1998 (dus ruim drie weken), betekent hetgeen klager na 10 januari 1999 heeft geconstateerd, beslist nog niet dat de schade aan het parket geheel of grotendeels een gevolg van storm is geweest. Hoewel niet helemaal valt uit te sluiten dat een stormvlaag in de vermelde periode heeft bijgedragen aan de schade aan het parket, is

2000/58 Br

verzekeraar van mening dat het te ver gaat om alleen op grond daarvan een gehoudenheid tot enige uitkering te baseren. Immers, door de schade eerst op 25 januari 1999 te melden werd een reconstructie bemoeilijkt. Over de vermoedelijke schadedatum kan klager geen duidelijkheid verschaffen, omdat hij enige tijd niet ter plaatse is geweest. Verzekeraar meent dan ook dat in een dergelijke situatie strengere eisen mogen worden gesteld aan het in beginsel door klager te leveren bewijs dat de ontstane schade een gevolg is van een gedekt evenement. Alleen om klager tegemoet te komen heeft verzekeraar op verzoek van de Ombudsman de expert gevraagd een taxatie te maken van die schade die mogelijk als gevolg van losraken van het zeil door storm zou kunnen zijn ontstaan. Die taxatie is uitgekomen op een bedrag van f 10.538,-, waarbij in aanmerking is genomen dat een gedeelte van het parket kon worden hersteld. Aangezien verzekeraar nog steeds van mening is dat klager niet is geslaagd in de bewijslevering, heeft verzekeraar dit bedrag aangeboden zonder erkenning van gehoudenheid. Verzekeraar meent dat hij dit standpunt terecht heeft kunnen innemen en dat met dit voorstel een redelijk aanbod is gedaan.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. De expert van verzekeraar stelt dat het dekzeil is losgeraakt in de periode van 4 tot 10 januari 1999. In die periode zijn er gedurende zeven meetmomenten windsnelheden geweest die volgens de polisvoorwaarden voldoen aan de norm 'storm'. In de polisvoorwaarden wordt niet gerept over gemiddelde windsnelheden, maar van 'een windsnelheid van tenminste 14 meter per seconde'. Volgens klager is daarmee voldoende aannemelijk gemaakt dat er sprake is geweest van een in de polisvoorwaarden gedekt evenement, namelijk storm.

De stelling van verzekeraar dat er niet of nauwelijks in het pand werd gestookt, is onjuist. Tijdens de verbouwing werd juist volop gestookt. Voorts gaat verzekeraar ervan uit dat klager niet ter plaatse is geweest van eind december 1998 tot 10/11 januari 1999. Deze veronderstelling is niet gebaseerd op feiten; klager is zowel gedurende de kerstdagen als ieder weekeinde daarna (vaak van vrijdag tot en met maandag) aanwezig geweest. Ook is klager op (maandag) 4 januari 1999 bij het (opnieuw) plaatsen van de dakconstructie aanwezig geweest. Tijdens de dagen daarna, gedurende welke de schade is ontstaan, is een allround dakexpert regelmatig gaan kijken. Deze heeft ook actief maatregelen genomen om verdere schade te voorkomen, door het losgeraakte dekzeil meermalen opnieuw te bevestigen en het binnengedrongen water te verwijderen. In de brief van 23 juli 1999 aan de Ombudsman geeft verzekeraar al toe dat er feitelijk geen sprake was van onvoldoende zorg, omdat de werkzaamheden door een professionele derde werden uitgevoerd.

Verzekeraar heeft de schade berekend die zou zijn ontstaan door de storm. Bij de uitleg van die berekening wordt 50% vergoed van de kosten van vernieuwing van de vloer van de zolderverdieping. In de optiek van

2000/58 Br

verzekeraar zou, wanneer het dekzeil niet door de storm zou zijn losgeraakt, mogelijk schade zijn ontstaan doordat hemelwater langs de muren door de spijkergaten naar beneden kon lopen. Die schade zou beperkt zijn gebleven tot de wanden en de randafwerking van het parket op de plaatsen waar het dekzeil aan de binnenmuur was bevestigd. Deze manier van bevestiging heeft de dakdekker noodgedwongen moeten toepassen over een lengte van ongeveer een meter aan de voorzijde en ongeveer een meter aan de achterzijde van het huis. De overige bevestigingspunten bevinden zich aan de buitenzijde van de muur. De schade die door deze manier van bevestigen zou zijn ontstaan, valt in het niet bij de schade die is ontstaan door het losraken van het zeil door storm, waardoor de regen en de wind vrij spel kregen op de zolderverdieping. Klager had reeds te kennen gegeven dat hij de schade aan de muren en de plafonds voor eigen rekening wilde nemen. Naar de mening van klager is een aftrek van 50% van de schade aan het parket van de zolderverdieping geen juiste weerspiegeling van de schade die in de optiek van verzekeraar zou zijn ontstaan door het lekkende afdekzeil.

De expert van verzekeraar is van oordeel dat herstel van het parket op de eerste verdieping mogelijk is door slijpen en lakken. Blijkens de offerte van het bedrijf dat gespecialiseerd is in het leggen van parketvloeren, is dit niet mogelijk. Met alle respect voor de kennis en kunde van de expert van verzekeraar denkt klager dat het oordeel van het gespecialiseerde bedrijf prevaleert. Naar het oordeel van klager is een vergoeding voor het vervangen van het parket op de eerste verdieping overeenkomstig de offerte de enige rechtvaardige vergoeding.

Het oordeel van de Raad

1. Onder de aan de Raad overgelegde stukken bevindt zich een (op 3 februari 1999) uitgebracht rapport van de door verzekeraar ingeschakelde expert, alsmede een aanvullend rapport dat is opgemaakt (op 4 augustus 1999) na tussenkomst van de Ombudsman Schadeverzekering.
2. Het eerste rapport van de expert vermeldt - zakelijk weergegeven - onder meer het volgende. Klager heeft de expert medegedeeld dat hij tussen 4 en 10 januari 1999 niet ter plaatse is geweest en dat hij nadien heeft ontdekt dat het dekzeil was losgeraakt. Klager heeft daaruit de conclusie getrokken dat dit was veroorzaakt door de storm. De expert heeft tijdens zijn eerste bezoek aan het pand, op 1 februari 1999, geconstateerd dat de ter bescherming op de parketvloeren gelegde kleden en oude vloerbedekking de vloeren niet geheel afdekten, dat de vloerbedekking plaatselijk kletsnat was en dat de verwarming op de zolderverdieping was afgekoppeld. Op de lagere verdiepingen werd wel gestookt, doch het was daar voelbaar koud en de opening naar de dakverdieping is met een gordijn afgeschermd. Naar het oordeel van de expert was de bescherming van de vloer met het oog op de uit te voeren sloopwerkzaamheden ontoereikend. Een dekzeil kan in het onderhavige jaargetijde niet verhinderen dat vocht, funest voor het aanwezige type parketvloer, het huis binnendringt. Ook de wijze waarop het dekzeil was bevestigd (met latten aan de binnenzijde van de buitenmuren) biedt naar het oordeel van de expert onvoldoende bescherming tegen slagregens.

2000/58 Br

3. Gezien de hiervoor weergegeven constatering van de expert heeft verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt kunnen stellen dat niet aannemelijk is dat de schade aan de parketvloeren, die klager na 10 januari 1999 heeft geconstateerd, uitsluitend het gevolg is geweest van storm in de periode van 4 januari tot 10 januari 1999. Verzekeraar heeft voorts in redelijkheid erop kunnen wijzen dat de ontoereikende afdekking al op 17 december 1998 was aangebracht en dat de late schademelding op 25 januari 1999 reconstructie van de mogelijke schade-oorzaken heeft bemoeilijkt. Daarvan uitgaande is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat onder die omstandigheden strenge eisen mogen worden gesteld aan het in beginsel door klager te leveren bewijs, dat de ontstane schade een gevolg is van een gedekt evenement.

4. Om klager tegemoet te komen heeft verzekeraar op verzoek van de Ombudsman Schadeverzekering zijn expert gevraagd een taxatie te maken van de schade die zou kunnen zijn veroorzaakt als gevolg van het losraken van het zeil door storm. In het aanvullend rapport van 4 augustus 1999 heeft de expert van verzekeraar in dat verband het volgende compromisvoorstel geformuleerd: de parketvloer op de zolderverdieping plaatselijk herstellen en de gehele vloer slijpen en lakken en daarvoor aan klager de helft vergoeden van de aan hem geoffreerde kosten van vervanging van de gehele vloer. Verder behelst het voorstel de vloer van de eerste verdieping, de twee trapbordessen en de traptreden slijpen en lakken. De expert is blijkens zijn rapport van oordeel dat behoudens het herstel van de vloer op de zolderverdieping, met dit voorstel de relevante (beredeneerde) schade aan de overige parketvloeren is hersteld en dat indien *f* 10.538,- wordt betaald klager voor de vermeende stormschade geheel schadeloos is gesteld.

5. Het aldus geformuleerde compromisvoorstel is in het licht van hetgeen hiervoor onder 3. is overwogen niet onverdedigbaar. Verzekeraar heeft in redelijkheid dat voorstel, op basis van het rapport van zijn expert, kunnen overnemen. Door aan klager het aanbod te doen een bedrag van *f* 10.538,- uit te keren, zonder erkenning van gehoudenheid, heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf dan ook niet geschaad. De klacht is ongegrond. Daarbij gaat de Raad ervan uit dat verzekeraar dit aanbod gestand doet.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 22 mei 2000 door Mr. R. Herrmann, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. Th.B. ten Kate en Mr. D.H.M. Peeperkorn, leden van de Raad.

De Voorzitter:

(Mr. R. Herrmann)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)