

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/24 WA  
in de klacht nr. 105.00

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

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. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

### Inleiding

Klaagster heeft met ingang van 20 mei 1999 een woning gehuurd op de eerste verdieping van een flatgebouw. De verhuurder heeft op 2 augustus 1999 een verstopte standleiding in het flatgebouw laten doorspuiten. Daarbij is water uit een (niet afgedopte) afvoerleiding in de flat van klaagster gestroomd, waardoor schade is ontstaan aan de houten vloer, een muur en een plafond. Ten tijde van deze werkzaamheden werd de flat nog niet door klaagster bewoond. Ook eerder was al water uit de niet afgedopte afvoerleiding in de flat van klaagster gestroomd.

Klaagster heeft de verhuurder aansprakelijk gesteld voor de schade. Naar aanleiding daarvan heeft de assurantiemakelaar van de verhuurder een expert opdracht gegeven een onderzoek in te stellen en de schade vast te stellen. Deze is vastgesteld op een bedrag van f 2.055,- inclusief omzetbelasting. De verhuurder heeft bij verzekeraar een Woningbouw Totaalpolis gesloten die onder meer aansprakelijkheid dekt. Verzekeraar heeft aansprakelijkheid van zijn verzekerde afgewezen.

### De klacht

Uit de expertise is gebleken dat waterschade aan het pas gelegde parket en aan het plafond is ontstaan door het onder druk zetten van de standleiding. Het water is door de afvoerleiding gespoten en tegen het plafond gekomen. (De makelaar van) verzekeraar blijft de schade afwijzen, omdat hij van mening is dat de schade is ontstaan door het deponeren van vuil in de standleiding door

2001/24 WA

andere huurders. Volgens klaagster kan een verstopping bij huurders die vier etages hoger wonen dan klaagster, nooit de oorzaak vormen van de bij klaagster ontstane schade. Aangezien de schade is ontstaan door het doorspuiten, is de aannemer van de ontstoppingswerkzaamheden of de eigenaar van het gehuurde aansprakelijk. Deze aannemer heeft onrechtmatig gehandeld door het onder hoge druk doorspuiten van de standleiding. Hij had vanuit zijn professionaliteit het uitstromen van water kunnen voorzien dan wel klaagster op de hoogte kunnen stellen van eventuele overlast, zodat zij maatregelen had kunnen treffen. Dit kan als onrechtmatig nalaten worden beschouwd.

Klaagster heeft herhaalde malen het expertiserapport met bijlagen bij de assurantiemakelaar opgevraagd, maar deze stukken zijn om onduidelijke redenen nooit ontvangen.

#### Het standpunt van verzekeraar

Volgens klaagster heeft de aannemer nagelaten te controleren of alle bewoners wel thuis waren en hen te waarschuwen voor eventuele overlast. Verzekeraar meent dat juist door alert te handelen en de verstopping te verhelpen kon worden voorkomen dat er schade zou ontstaan. Van onrechtmatig handelen van de zijde van de aannemer of van de verhuurder is daarom geen sprake. Dit handelen kan om die reden geen aansprakelijkheid van de verhuurder (de verzekerde van verzekeraar) opleveren.

In de tweede plaats acht klaagster de verhuurder aansprakelijk voor de schade, omdat deze als eigenaar van het flatgebouw aansprakelijk is voor gebreken van het gebouw. Er was echter geen gebrek aan het gebouw. Dit aspect wordt door klaagster niet nader gemotiveerd, zodat de claim ook in dit opzicht ongegrond is. De assurantiemakelaar is niet bekend met herhaalde verzoeken van de zijde van klaagster om toezending van het expertiserapport. Klaagster heeft in dit verband slechts verwezen naar één contact. In dit verband wordt een brief van 31 mei 2000 genoemd. De makelaar heeft verzekeraar medegedeeld dat hij deze brief niet heeft ontvangen. Overigens is klaagster op die brief ook niet teruggekomen. De situatie lijkt een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Een relevant gegeven is dat een inboedelverzekering ontbreekt. De problemen hadden kunnen worden voorkomen als klaagster tijdig een inboedelverzekering had afgesloten.

#### Het commentaar van klaagster

Naar aanleiding van het verweer heeft klaagster nog het volgende aangevoerd. In het inmiddels ontvangen expertiserapport wordt vermeld dat het afvalwater door de verstopping in de standleiding was gestegen tot de eerste verdieping van het flatgebouw. Op dat moment is het water via de aansluiting van de wasmachine, die als gebruikelijk niet was afgedopt, in de keuken van de flat van

2001/24 WA

klaagster gestroomd. Uit het expertiserapport blijkt voorts dat een medewerker van de verhuurder hiervan al vóór de ontstopping op de hoogte was.

Klaagster concludeert dat de verhuurder opdracht heeft gegeven tot ontstopping zonder haar de mogelijkheid te geven voorzorgsmaatregelen te treffen. Klaagster zelf kan niets worden verweten; zij was niet op de hoogte van de verstopping en zij had de woning nog niet in gebruik genomen. Klaagster vraagt zich af of de verhuurder niet is tekortgeschoten in de nakoming van artikel 3, lid 1 van de huurovereenkomst, waarin is bepaald dat de verhuurder het gehuurde in goede staat van onderhoud ter beschikking moet stellen.

#### Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar zijn standpunt dat zijn verzekerde niet aansprakelijk is, nader toegelicht en gehandhaafd. Het beleid van verzekeraar is een expertiserapport alleen op verzoek ter beschikking te stellen.

#### Het oordeel van de Raad

1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken is gebleken dat klaagster de door haar per 20 mei 1999 gehuurde flat ten tijde van het evenement nog niet bewoonde. Uit het rapport van expertise van 9 september 1999 blijkt dat een medewerker van de verzekerde reeds vóór het uitvoeren van de ontstoppingswerkzaamheden had geconstateerd dat afvalwater uit de voor een wasmachine bestemde afvoerleiding in de keuken van de flat was gestroomd. Niet is gesteld of gebleken dat van de zijde van de verzekerde naar aanleiding van deze constatering, of voorafgaand aan de op 2 augustus 1999 uitgevoerde ontstoppingswerkzaamheden, maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van (verder) uitstromen van water in de flat van klaagster.

Indien verzekeraar gelijk zou hebben met zijn stelling dat de schade in de flat van klaagster al was voorgevallen voordat de standleiding onder druk werd gezet, omdat namelijk door toedoen van andere huurders vuil in de standleiding was terechtgekomen, zou dit op zichzelf nog geen reden zijn verzekeraar van iedere uitkeringsplicht bevrijd te achten. De Raad laat dit verder daar, omdat hij – gelet op de overgelegde stukken – van oordeel is dat het zeer onwaarschijnlijk is dat het onder druk zetten van het leiding-systeem geen (verdere) schade tot gevolg heeft gehad. Onder deze omstandigheden kan niet worden gezegd dat de verzekerde bij de afweging van de uit hoofde van het huurcontract jegens klaagster te betrachten zorg en de wens om zo snel mogelijk de verstopping ongedaan te maken een verdedigbare beslissing heeft genomen. Verzekeraar heeft derhalve op zijn beurt niet zonder meer het standpunt kunnen innemen dat zijn verzekerde niet aansprakelijk is voor de schade omdat niet onrechtmatig is gehandeld. De goede naam van het verzekeringsbedrijf is daardoor geschaad, zodat de klacht in zoverre gegrond is. Verzekeraar dient de schade alsnog in behandeling te nemen.

2. De Raad is voorts van oordeel dat het uit een oogpunt van handhaving van de goede naam van het verzekeringsbedrijf gewenst is dat een verzekeraar een in zijn opdracht vervaardigd rapport van expertise met betrekking tot een schade waarvoor zijn verzekerde aansprakelijk is gesteld, steeds - derhalve ook ongevraagd - aan de betrokken wederpartij doet toekomen. Dit geldt temeer nu, zoals hiervoor al is

2001/24 WA

overwogen, uit het rapport blijkt dat een medewerker van de verzekerde (een woningstichting) al vóór het evenement had geconstateerd dat de afvoerleiding in de flat van klaagster niet was afdogd en dat daaruit afvalwater was gestroomd. Dit feit is

klaagster pas na lezing van het expertiserapport bekend geworden. Door niet eigener beweging het rapport toe te zenden heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat de klacht ook in zoverre gegrond is.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond. Aan dit oordeel verbindt de Raad de consequentie dat verzekeraar de door klaagster geleden schade alsnog in behandeling neemt.

Aldus is beslist op 2 april 2001 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, mr. R. Cleton en mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)