



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 283
d.d. 17 oktober 2011**

(prof. mr M.M. Mendel, voorzitter, drs W. Dullemond en mr A.W.H. Vink, leden, en
mr S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft lekkage van zijn douche. Consument wordt gemaand om met het slopen van de douche te wachten tot na het bezoek van het door de expert van Aangeslotene ingeschakelde vochtdetectiebedrijf. Consument sloopt de douche toch. Aangeslotene heeft terecht om die reden met een beroep op de betreffende polisbepaling uitkering geweigerd, wegens het schaden van haar redelijke belangen.

I. Procedure

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen 11 maart 2011, met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 23 mei 2011;
- de brief van Consument d.d. 5 juni 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 12 september 2011.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft bij Aangeslotene een woonhuisverzekering gesloten voor zijn voor verhuur bestemde woning.
- In artikel 3b aanhef en onder 2 van de op de verzekering van toepassing zijnde Algemene verzekeringsvoorwaarden is bepaald:
 - 'In de volgende gevallen vervalt het recht op uitkering: (...) schade waarbij de verzekerde zijn verplichtingen die in deze voorwaarden zijn vastgelegd niet nakomt en daardoor de belangen van de maatschappij schaadt.'
- In artikel 5 van deze Algemene verzekeringsvoorwaarden is bepaald:
 - 'Zodra een verzekerde op de hoogte is van een gebeurtenis die voor ons tot een uitkering kan leiden, dient hij
 - (...)
 - d onze aanwijzingen te volgen en niets te doen wat onze belangen kan schaden;
 - (...)
 - f beschadigde of vernielde zaken voor inspectie beschikbaar te houden;
 - (...)
- In artikel 19a aanhef en onder 8 van de op de verzekering van toepassing zijnde Bijzondere voorwaarden woonhuisverzekering is bepaald:
 - 'Deze verzekering dekt schade aan of verlies van het gebouw door (...) water uit leidingen of installaties binnenshuis als gevolg van een plotseling optredend defect (...)
 - Niet gedekt is:
 - a schade door vochtdoorlating van tegelwerk of een andere vloer- of wandafwerking die waterdicht behoort te zijn, inclusief (kit-)voegen;
 - (...)
 - In het geval tijdens de looptijd van de verzekering een defect ontstaat aan een waterleiding, afvoerleiding of verwarmingsleiding die onderdeel is van het gebouw, met als gevolg het uitstromen van water binnen of onder het gebouw, dekt de verzekering de kosten van het opsporen en het herstellen van de breuk of het defect aan de leidingen en de daarmee verband houdende kosten van breek- en herstelwerk aan muren, vloeren of andere onderdelen van het gebouw.
 - (...)
- Consument heeft op 25 januari 2010 aan Aangeslotene een waterschade in zijn woning gemeld waarvan de oorzaak in het douchegebied van de badkamer lag. De schade en de oorzaak ervan zijn op 3 februari 2010 door een door Aangeslotene ingeschakelde expert onderzocht waarbij hij heeft gesproken met de echtgenote van Consument. Volgens het bericht van de expert was de badkamer al grotendeels uitgebroken, behoudens het douchegebied. De expert achtte een onderzoek door een lekdetectiebedrijf noodzakelijk. Hij heeft echter met de echtgenote van Consument afgesproken dat aangezien de badkamer toch geheel zou worden vernieuwd, slechts een vergoeding van de gevolgschade, te weten



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

het vocht in het stucwerk bij het trapgat, van € 400,- zou worden betaald en dat in dat geval geen nader onderzoek door een lekdetectiebedrijf nodig zou zijn. De volgende dag, 4 februari 2010, heeft Consument met de expert gebeld en gezegd dat hij niet kon instemmen met de vergoeding van € 400,-, maar dat hij de gehele schade vergoed wilde hebben. Aangeslotene heeft hem toen aangeboden om ofwel een bedrag van € 400,- voor kosten van het herstel van de gevolgschade aan hem uit te keren ofwel het onderzoek door het lekdetectiebedrijf wel te laten plaatsvinden en daarna de werkelijke schade te vergoeden, indien deze een gedekte schadeoorzaak blijkt te hebben. Consument wilde dit onderzoek liever niet afwachten omdat nieuwe huurders de woning op 1 maart 2010 zouden betrekken, maar heeft daar uiteindelijk wel mee ingestemd. Op 8 februari 2010 is gebleken dat Consument het douchegedeelte al op 4 februari 2010 heeft gesloopt nog voordat het lekdetectiebedrijf een onderzoek had ingesteld. Vervolgens heeft Aangeslotene het bedrag van € 400,- aan Consument uitgekeerd.

3. Geschil

3.1 Consument vordert: vergoeding door Aangeslotene van in totaal € 4.000,-. Dit bedrag is als volgt samengesteld:

- hak- en breekwerk en afvoer van puin	€ 700,-
- badkamer stucadoeren en van tegels voorzien	€ 2.500,-
- vernieuwen van de waterleiding	€ 400,-
- trapgat stucadoeren	€ 400,-

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Nadat Consument de schade op 26 januari 2010 aan Aangeslotene had gemeld, heeft de door deze ingeschakelde schade-expert op 3 februari 2010 een onderzoek ingesteld, hoewel Consument op 4 februari 2010 een vrije dag had. De expert suggereerde dat de voegen en kitnaden gebrekkig zijn, hoewel Consument, omdat er al eerder een vochtplek aan het plafond van de hal was ontstaan, toen in de badkamer alle voegen en kitnaden had gecontroleerd en waar nodig had vernieuwd. Voor het controleren van de voegen en de kitnaden is het inschakelen van een lekdetectiebedrijf niet nodig, omdat dit met het blote oog te zien is. Bovendien heeft Consument de douchebak met aangehechte kitresten bewaard, zodat ook achteraf nog vastgesteld kan worden dat het daar niet aan lag. Van schade door vochtdoorlating van tegelwerk of (kit-)voegen als bedoeld in artikel 19a aanhef en onder 8 van de Bijzondere voorwaarden woonhuisverzekering is geen sprake. Vast stond daarmee dat de lekkage achter de tegels zat. Consument vraagt zich daarom af waarom op 3 februari 2010 de zoektocht naar de oorzaak van de lekkage bij hem is gelegd. Volgens artikel 19.8.b (Consument bedoelt artikel 19a aanhef en onder 8) van de Bijzondere voorwaarden



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

woonhuisverzekering vallen de kosten van het opsporen en het herstellen van de lekkage onder de dekking. Doordat voor hem werd verzwegen wanneer het lekdetectiebedrijf zou worden ingeschakeld, is Consument 'in de fout' gegaan. Bovendien zouden ook na het onderzoek door het lekdetectiebedrijf tegels weggehakt moeten worden om de lekkage te verhelpen, terwijl deze tegels niet meer verkrijgbaar zijn.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- De schade-expert en Consument hebben een afspraak voor 3 februari 2010 gemaakt. Aangeslotene weet niet waarom de schade-expert de afspraak niet naar 4 februari 2010 heeft uitgesteld. Het zo snel mogelijk plannen van een afspraak wordt normaliter als zeer klantvriendelijk ervaren.
- De schade-expert stelt de oorzaak van de lekkage vast. Hij maakt daarbij de afweging of daarvoor de inschakeling van een lekdetectiebedrijf noodzakelijk is. Gelet op de voorhanden foto's met daarop de kitnaden van de douchebak, begrijpt Aangeslotene het voorstel van de schade-expert. De stelling van Consument dat de voegnaden perfect zijn en dat hij recentelijk de kitnaden had vernieuwd, staat in schril contrast met wat op de foto's zichtbaar is. Vaststelling van de waterdichtheid van kitnaden op basis van de bewaarde douchebak met kitresten is niet mogelijk.
- De zoektocht naar de oorzaak van de lekkage is niet bij Consument gelegd. Het voorstel een lekdetectiebedrijf in te schakelen haalde die zoektocht juist bij hem weg.
- Dekking van de kosten van het opsporen en het herstellen van de lekkage op grond van artikel 19a aanhef en onder 8 van de Bijzondere voorwaarden woonhuisverzekering, is slechts aan de orde als de verzekerde voldoet aan zijn verplichtingen bij schade. Aan deze verplichtingen, vermeld in artikel 5 van de Algemene verzekeringsvoorwaarden, heeft Consument niet voldaan.
- Niet duidelijk is waarom sprake zou zijn van een voor Consument verzwegen inschakelen van het lekdetectiebedrijf. Aangeslotene begrijpt dan ook niet hoe dit ertoe leidde dat Consument 'in de fout' ging, en wat hij met 'in de fout' gaan bedoelt.
- Consument is zijn verplichtingen, bedoeld in artikel 5 aanhef en onder d en f van de Algemene verzekeringsvoorwaarden niet nagekomen. Op grond van artikel 3b aanhef en onder 2 van deze voorwaarden is er daarom geen dekking.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.

- Consument heeft nog aangevoerd dat de lekkage zich voordeed achter de tegels nabij de muurplaatjes van de aanvoerleidingen. Bij het bezoek van de expert was Consument niet aanwezig. Door de lekkage en omdat dezelfde tegels niet meer verkrijgbaar waren, zou de badkamer toch opnieuw betegeld moeten worden. Door de trage wijze van handelen van Aangeslotene kon Consument niet langer wachten. Een bedrag van € 400,- is volstrekt onvoldoende als vergoeding van de schade aan het trapgat.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Aangeslotene heeft nog aangevoerd dat op 4 februari 2010 besloten is tot het inschakelen van het lekdetectiebedrijf. Aan Consument is toen meegedeeld dat hij de tegels niet mocht verwijderen. Niettemin is hij diezelfde dag verder gegaan met het slopen en afvoeren van de douche en de betegeling van de douche, hetgeen op 8 februari 2010 is gebleken.

5. Beoordeling

5.1 Uit het dossier komt naar voren dat de door Aangeslotene ingeschakelde expert op 4 februari 2010 aan Consument heeft meegedeeld dat voor de vaststelling van de oorzaak van de waterschade de inschakeling van een lekdetectiebedrijf noodzakelijk was en dat Consument in afwachting daarvan niet de douchebak mocht verwijderen, en voorts dat de expert aan Consument als alternatief heeft aangedragen om geen lekdetectiebedrijf in te schakelen en € 400,- als vergoeding voor de gevolgschade aan het trapgat te betalen. Verder blijkt uit het dossier dat Consument diezelfde dag nog, 4 februari 2010, de douchebak en de betegeling van de douche heeft weggesloopt.

5.2 Gelet daarop heeft Aangeslotene op goede gronden het standpunt ingenomen dat op grond van het bepaalde in artikel 3b aanhef en onder 2 en artikel 5 aanhef en onder d en f van de Algemene verzekeringsvoorwaarden het recht op uitkering van de door Consument geclaimde schade is vervallen. Consument heeft de van de kant van Aangeslotene gegeven aanwijzing, om met het afbreken van de douche te wachten tot na het bezoek van het lekdetectiebedrijf, niet opgevolgd. Daarmee heeft hij Aangeslotene de mogelijkheid ontnomen zelf te (laten) onderzoeken of al dan niet sprake was van een lekkage waarvoor de verzekering dekking bood. Zodoende heeft Consument de redelijke belangen van Aangeslotene geschaad (zie de artikelen 7:941 lid 4 en 7:943 lid 2 BW). Omdat dit betekent dat Aangeslotene in het geheel niet verplicht was uit te keren kan de door Consument opgeworpen stelling dat het door hem wél ontvangen bedrag van € 400,- volstrekt onvoldoende is als vergoeding van de schade aan het trapgat, onbesproken blijven.

5.3 Het hiervoor vermelde leidt ertoe dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.