



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 95
d.d. 13 april 2011**

(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Woonhuisverzekering, waterschade als gevolg van verstopping riolering.

De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene nader onderzoek had moeten uitvoeren naar het eventuele verband tussen de toedracht van de verstopping in 2003 en de staat van de riolering in 2009. Door dit na te laten heeft Aangeslotene niet in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat de verstopping in 2009 en de daaruit ontstane schade het voorzienbare gevolg was van slecht onderhoud.

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de door Consument ingevulde en op 20 februari 2010 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 29 juni 2010;
- de repliek van Consument van 13 juli 2010; en
- de dupliek van Aangeslotene van 26 augustus 2010.

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 op 26 januari 2011.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft op 13 juni 2003 een reinigingsbedrijf ingeschakeld in verband met een verstopping van de riolering. Uit de werkbbon van 20 juni 2003 en de factuur van 25 juni 2003 blijkt dat een monteur van het reinigingsbedrijf op 13 juni 2003 de riolering heeft opgespoord met behulp van een zender, geïnspecteerd met een camera en ontstopt met hoge waterdruk. De oorzaak van de verstopping is op de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

werkbon omschreven als “RL zit vol zeep + vet en is kapot en verzakt” en op de factuur als “zeep en riolering is stuk”.

- 2.2 Naar aanleiding van de verstopping heeft het reinigingsbedrijf op verzoek van Consument op 25 juni 2003 een offerte uitgebracht voor het vervangen van 12,0 meter riolering. Consument heeft de offerte niet aanvaard en heeft geen onderhoud aan dan wel nadere inspectie van het riool laten uitvoeren.
- 2.3 Op 23 januari 2009 raakte de riolering weer verstopt en heeft Consument het in 2003 ingeschakelde reinigingsbedrijf weer benaderd om de verstopping te verhelpen. Desondanks is op 24 januari 2009 waterschade ontstaan aan een keukenkast, het parket in de keuken, de vloerbedekking en de wijnvoorraad. Consument heeft daarop besloten de riolering door het reinigingsbedrijf te laten vervangen.
- 2.4 Op 26 januari 2009 heeft Consument de schade telefonisch bij Aangeslotene gemeld en een schadeclaim ingediend op zijn bij Aangeslotene lopende woonhuisverzekering. Aangeslotene heeft naar aanleiding van de schademelding een expert ingeschakeld om de schade te onderzoeken. De expert heeft op 17 maart 2009 een rapport uitgebracht. De schade van Consument is daarin begroot op € 10.000,-. Voorts is in het rapport, voor zover hier relevant, het volgende vermeld:
“In januari 2009 deden zich wederom problemen met de rioolafvoer voor. Van het ook in 2003 ingeschakelde rioolontstoppingsbedrijf vernamen wij dat zij bekend waren met de problemen bij verzekerde en derhalve niet nog een keer een onderzoek hoefden uit te voeren. De oude gresbuis was versleten, kapot en verzakt en had al vervangen dienen te zijn. Indien verzekerde in 2003 direct in het kader van het onderhoud stappen zou hebben ondernomen en de oude gresbuizen zou hebben vervangen dan was de schade in januari 2009 niet ontstaan.”
- 2.5 Consument heeft tegen de inhoud van het rapport bezwaar gemaakt. Dit is voor Aangeslotene aanleiding geweest een aanvullend onderzoek te laten uitvoeren. In verband hiermee is een verklaring opgesteld van de manager van het reinigingsbedrijf. De verklaring luidde, voor zover van belang, als volgt:
“Op 23 januari 2009 werden wij wederom door de heer [...] benaderd in verband met een verstopping. Ter plaatse constateerden wij wederom een verstopping. De oorzaak van de verstopping in 2009 was dezelfde als in 2003. Tevens was de defecte riolering niet vervangen. Diezelfde dag hebben wij de opdracht gekregen om de riolering te vervangen. De problemen in januari 2009 zijn ontstaan omdat de bestaande gresbuis riolering defect en versleten was. Als de bewoner in 2003 de riolering had laten vervangen, dan waren er nu geen problemen geweest.”



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.6 De zinnen “De oorzaak van de verstopping in 2009 was dezelfde als in 2003” en “Als de bewoner in 2003 de riolering had laten vervangen, dan waren er nu geen problemen geweest” zijn later op verzoek van de manager doorgestreept. Dit verzoek was ingegeven, zo blijkt uit de door Consument ingebrachte verklaring van de manager van 22 februari 2010, door de constatering dat de juistheid van de zinnen door hem niet kon worden bewezen en het feit dat zijn verklaring was gebaseerd op informatie die hij van anderen had verkregen.
- 2.7 In het aanvullende schaderapport van 15 mei 2009 is de expert tot de volgende conclusie gekomen:
“De schade in 2009 is ontstaan als gevolg van achterstallig onderhoud aan de oude gresbuizen riolering. Op circa 29 meter van de woning is wortelgroei geconstateerd in de oude gresbuis. De wortels kunnen de gresbuizen ingroeien als deze door ouderdom en slijtage scheurtjes gaan vertonen waarin de wortels van de beplanting groeien. Op enig moment groeien de wortels de rioolbuis in en ontstaat een verstopping. Indien verzekerde in 2003 onderhoud aan de riolering had laten uitvoeren en de volledige riolering had laten onderzoeken en laten vervangen dan was de schade in januari 2009 niet ontstaan. Wij zijn van mening dat de schade in 2009 het gevolg is van het nalaten van onderhoud en derhalve niet als onvoorzien kan worden aangemerkt”.
- 2.8 Aangeslotene heeft Consument bij brief van 7 juli 2009 meegedeeld dat de geclaimde schade niet voor vergoeding in aanmerking komt. Zij heeft zich daarbij, onder verwijzing naar de bevindingen van de expert en de toepasselijke polisvoorwaarden, op het standpunt gesteld dat de schade door het nalaten van het plegen van noodzakelijk onderhoud is ontstaan en daardoor niet als ‘onvoorzien’ kan worden aangemerkt. Daarnaast heeft Aangeslotene aangevoerd dat voor schade, die het gevolg is van slecht onderhoud, evenmin dekking bestaat op de polis.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van zijn schade ad € 10.000,-.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument is van mening dat de schade in 2009 niet voorzienbaar was. Ter onderbouwing voert hij aan dat hij van de monteur van het reinigingsbedrijf had vernomen dat het riool gebruikt kon worden. Dat de volgende dag sprake bleek te zijn van een totale verstopping en dat als gevolg daarvan waterschade is ontstaan was volgens Consument niet te voorzien.
 - In 2003 was volgens Consument sprake van een lokale verstopping ter hoogte van de keuken die werd veroorzaakt door zeep- en vetresten. Met de verwijdering van de zeep- en vetresten was de verstopping verholpen. Van een defect aan de riolering



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

is destijds niet gebleken. Consument voert in dat verband aan dat hij in 2003 een camera-inspectie heeft laten uitvoeren. Wegens een onbekende oorzaak kon slechts een klein deel van de riolering worden geïnspecteerd. Het geïnspecteerde deel van de riolering verkeerde volgens de monteur in een goede staat. Tijdens de inspectie werd door de monteur niet met zekerheid vastgesteld dat (een deel van) de riolering defect was. Dat van een defect geen sprake was wordt volgens Consument bovendien bevestigd door het feit dat er zich zes jaar nadien geen (verstoppings)problemen met de riolering hebben voorgedaan en door het feit dat de gresbuizen tijdens de opgraving van de riolering in 2009 in tact waren. Consument betwist dan ook dat hij er in 2003 mee bekend was dat de riolering defect was en dat destijds reeds sprake was van een slechte staat van de riolering.

- Verder meent Consument dat hij – gezien het feit dat de monteur na de camera-inspectie heeft meegedeeld dat de riolering in een goede staat verkeerde – goede gronden had om in 2003 te besluiten de offerte ter zake de vervanging van de eerste 12,0 meter van de riolering niet te accepteren. Bovendien zou met de vervanging van de eerste 12,0 meter van de riolering de verstopping in 2009 niet zijn voorkomen. Laatst bedoelde verstopping deed zich immers voor op een andere plaats – te weten op circa 29,0 van de woning – en had een andere oorzaak dan de verstopping in 2003.

- Aangeslotene heeft haar standpunt, dat de riolering al in 2003 stuk was en de schade daarmee voorzienbaar, gebaseerd op onjuiste en onvolledige informatie. Consument stelt in dat verband dat de interne werkbon van de monteur en de verklaring van de manager van het reinigingsbedrijf niet op feiten zijn gebaseerd maar op aannames. Daarnaast is Consument van mening dat de op de werkbon vermelde zinsnede ‘de riolering is stuk’ met de verklaring van (de manager van) het reinigingsbedrijf is ingetrokken en is van belang dat de werkbon slechts een interne memo is van de monteur en geen officieel onderzoeksrapport.

- Verder meent Consument dat het expertiserapport tendentiekus is. Hij stelt in dat verband dat de expert een suggestieve verklaring ter ondertekening heeft opgesteld en voorgelegd aan de manager van het reinigingsbedrijf. Dit met het doel de bewijslast ter zake de voorzienbaarheid van de schade aan te dikken. Daarnaast verwijt Consument de expert dat hij bij zijn onderzoek geen hoor en wederhoor heeft toegepast. Als de expert dit wel had gedaan zou volgens Consument een genuanceerder beeld zijn ontstaan en zou duidelijk zijn geworden dat de interne werkbon niet als bewijs kan dienen voor het standpunt dat in 2003 sprake was van achterstallig onderhoud. Consument voelt zich door de handelwijze van het expertisebureau in zijn rechtsgevoel aangetast.

- Tot slot stelt Consument dat zijn stellingen ter zake de tendentieuze handelingen van het expertisebureau betrekking hebben op een bestaande klacht en derhalve voor behandeling door de Commissie in aanmerking komen. Daarnaast zijn de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

stellingen volgens Consument niet nieuw voor Aangeslotene nu zij voorafgaand aan de indiening van klacht aan haar kenbaar zijn gemaakt.

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
- Consument is niet ontvankelijk in zijn stellingen ter zake de tendentieuze handelingen van het expertisebureau. Deze stellingen zijn niet overeenkomstig artikel 7 lid I sub c van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening ingebracht in de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening en dienen derhalve te worden aangemerkt als een nieuwe klacht.
 - Uit het onderzoek is gebleken dat de oorzaak van de verstopping van de riolering in 2009 is gelegen in het doorgroeien van wortels in de gresbuis op circa 29 meter buiten de woning. De expert heeft geconstateerd dat deze schade is ontstaan als gevolg van ouderdom en slijtage van de gresbuis. Hierdoor zijn scheurtjes in de gresbuis ontstaan en heeft er beplanting door de scheurtjes heen kunnen groeien. Schade als gevolg van een langzaam inwerkende gebeurtenis als de onderhavige is voorzienbaar en derhalve geen gedekte schadeoorzaak in de zin van de polisvoorwaarden.
 - De expert heeft geconcludeerd dat de schade niet zou zijn ontstaan indien Consument in 2003 direct in het kader van het onderhoud stappen zou hebben ondernomen en de oude gresbuizen zou hebben vervangen. Zijn conclusie wordt ondersteund door de verklaring van de manager van het reinigingsbedrijf.
 - De expert heeft zijn conclusie onder meer gebaseerd op informatie over een eerdere verstopping van het riool in 2003. Uit de werkbond en de factuur blijkt dat de riolering in 2003 was verstopt door zeep en vet en dat de riolering kapot was en verzaakt. De staat van onderhoud van het riool was in 2003 dus niet in orde. Consument was hiervan op de hoogte maar heeft er desondanks voor gekozen geen maatregelen te treffen.
 - Consument had eerder onderzoek moeten laten uitvoeren naar de staat van de riolering en eerder moeten zorgdragen voor het onderhoud daaraan. Door dit na te laten heeft Consument de kans aanvaard dat er zich problemen met de riolering zouden voordoen. De schade dient volgens Aangeslotene dan ook voor rekening te blijven van Consument. Schade als gevolg van achterstallig onderhoud en slijtage is op grond van de polisvoorwaarden uitgesloten van dekking.

4. Zitting

- 4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht. Aangeslotene heeft daarbij meegedeeld dat zij de staat van de gresbuizen in 2009 niet nader wenst te onderzoeken.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beoordeling

- 5.1 Het betoog van Aangeslotene dat de stellingen ter zake de tendentieuze handelingen van het expertisebureau buiten behandeling moeten blijven omdat het gaat om stellingen die niet eerst aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening zijn voorgelegd, wordt door de Commissie van de hand gewezen. De klacht die Consument tot Aangeslotene heeft gericht bevat reeds alle elementen van het geschil zoals het uiteindelijk aan de Commissie is voorgelegd. Consument heeft de stellingen weliswaar nader geconcretiseerd maar deze uitwerkingen zijn naar het oordeel van de Commissie zodanig verwant aan hetgeen hij eerder aan Aangeslotene en de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft voorgehouden dat de Commissie in volle omgang van het geschil kan kennisnemen.
- 4.1 Aan de orde is de vraag of Aangeslotene de schadeclaim van Consument in redelijkheid heeft kunnen weigeren op grond van de stelling dat de in 2009 ontstane schade het gevolg is van slecht onderhoud en daardoor als voorzienbare schade kan worden aangemerkt. De Commissie beantwoordt die vraag ontkennend. Ter toelichting dient het volgende.
- 4.2 Voorop staat dat op Aangeslotene de bewijslast rust ter zake van de gerechtvaardigheid van haar beroep op de in de polisvoorwaarden opgenomen uitsluitingen. Ter onderbouwing van haar beroep wijst Aangeslotene op de expertiserapporten van 17 maart en 15 mei 2009. Daarin is onder meer geconcludeerd dat de schade in 2009 is ontstaan als gevolg van achterstallig onderhoud aan de riolering en dat de schade voorkomen had kunnen worden indien Consument de riolering in 2003 had laten onderzoeken en vervangen. De Commissie leidt uit de rapporten af dat de expert zijn conclusies hoofdzakelijk heeft gebaseerd op de werkbbon van 20 juni 2003, factuur en offerte van 25 juni 2003 en de verklaring van de manager van het reinigingsbedrijf van 22 februari 2010. Ten aanzien van de verklaring van de manager overweegt de Commissie dat deze niet als bewijs kan dienen nu de verklaring geen betrekking heeft op feiten en omstandigheden die de manager uit eigen waarneming bekend zijn geworden. De offerte kan evenmin dienen als bewijs, nu deze geen betrekking heeft op het deel van de riolering dat in 2009 verstopt was. Ook de werkbbon en de factuur vormen naar het oordeel van de Commissie geen voldoende onderbouwing om aan te nemen dat de riolering reeds in 2003 in een slechte staat van onderhoud verkeerde en dat de schade die in 2009 is ontstaan daarmee verband houdt. De Commissie acht hierbij van belang dat Consument gemotiveerd heeft betwist dat in 2003 sprake was van een defect aan de riolering. Dit door te stellen dat tijdens de cameracontrole in 2003 niet met zekerheid werd vastgesteld dat de riolering defect was en dat tijdens de opgraving



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

van de riolering in 2009 is gebleken dat de gresbuizen in tact waren. Voorts acht de Commissie van belang dat zich tussen de verstopping in 2003 en die in 2009 geen problemen hebben voorgedaan met de riolering en dat de verstopping in 2009 zich op het andere locatie voordeed dan de verstopping in 2003.

Het voorgaande brengt naar het oordeel van de Commissie mee dat op grond van het expertiserapport niet kan worden vastgesteld dat enig verband bestaat tussen de (verstoppings)problemen in 2003 en die in 2009. Niet gebleken is immers dat de verstopping in 2003 meer was dan een lokale verstopping. Aangeslotene heeft niet aannemelijk kunnen maken dat de problemen in 2009 uitgebleven zouden zijn indien Consument de offerte van 2003 zou hebben geaccepteerd. De Commissie is derhalve van oordeel dat Aangeslotene nader onderzoek had moeten uitvoeren naar het eventuele verband tussen de toedracht van de verstopping in 2003 en de staat van de riolering in 2009. Door dit na te laten, heeft Aangeslotene niet in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat de in 2009 ontstane schade het voorzienbare gevolg was van slecht onderhoud.

Doordat Aangeslotene haar afwijzing heeft toegespitst op het verband tussen de gebeurtenissen in 2003 en in 2009, waarvan hiervoor is overwogen dat het niet is komen vast te staan, is eveneens onvoldoende aannemelijk geworden dat sprake was van slijtage en gebrekkig onderhoud waarvoor de polis als zodanig geen dekking biedt. De Commissie betreft hierbij de stelling van Consument dat de gresbuizen, toen de riolering in 2009 werd vervangen, in goede staat verkeerden, de foto's die Consument heeft overgelegd, en het standpunt van Aangeslotene ter zitting dat zij het niet zinvol acht nader onderzoek te doen naar de staat van de riolering in 2009.

- 4.3 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden toegewezen.
- 4.4 Tot slot overweegt de Commissie dat de stellingen van Consument ter zake de tendentieuze handelingen van het expertisebureau bij de beoordeling buiten beschouwing dienen te blijven omdat deze geen betrekking hebben op het handelen van een bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening aangesloten financiële dienstverlener.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument toe. Aangeslotene dient binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag van € 10.000,- te vergoeden alsmede de eigen bijdrage ad € 50,- voor de behandeling van het geschil door de Commissie.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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.