Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0364

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	26 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De gevolmachtigde B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument heeft in juli 2022 een woonhuisverzekering afgesloten via de gevolmachtigde. In november 2022 heeft zij een waterschade gemeld. De gevolmachtigde schakelt een expert in die vaststelt dat de oorzaak van de waterschade niet meer achterhaald kan worden. Daarbij stelt de expert dat, gezien de mate van houtrot, de schade in ieder geval is ontstaan voor de ingangsdatum van de verzekering. De gevolmachtigde wijst op grond hiervan de dekking af. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde dat mocht doen omdat hij in beginsel mag uitgaan van de juistheid van het expertiserapport. Indien de consument het niet eens is met de inhoud van het expertise-rapport dan had zij daar eigen bewijs tegenover moeten stellen. Dat heeft zij niet gedaan. Daarnaast heeft de commissie ook niet kunnen vaststellen dat de schadebehandeling van de gevolmachtigde onzorgvuldig of traag was. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de gevolmachtigde.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer M. Hulscher van DAN FFA.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een woonhuisverzekering met plusdekking afgesloten bij De Goudse via de gevolmachtigde. De ingangsdatum van de verzekering is 30 juli 2022.

2.2 Op 22 november 2022 heeft de consument via haar assurantietussenpersoon (hierna: de adviseur) een waterschade gemeld bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft de ontvangst van de schademelding bevestigd in een brief van 24 november 2022. In deze brief heeft de gevolmachtigde de adviseur verzocht om een schadeaangifteformulier en een herstelofferte. Deze stukken heeft de adviseur op 9 januari 2023 toegestuurd. In het schadeaangifteformulier heeft de consument het volgende geschreven:

> *"Lekkage door water heeft schade aan het dak toegebracht. Vanwege de urgentie is snel een reparatie gedaan om meer schade te voorkomen."*

2.3 Naar aanleiding van de toegezonden stukken heeft de gevolmachtigde op 24 januari 2023 aan de adviseur aanvullende vragen gesteld over de oorzaak van de schade. Omdat de gevolmachtigde op deze brief geen reactie ontving, heeft hij de adviseur op 27 maart en 10 mei 2023 een herinnering gestuurd.

2.4 Op 18 mei 2023 heeft de adviseur aan de gevolmachtigde de offerte van de aannemer toegestuurd. In deze offerte is ten aanzien van de schadeoorzaak het volgende opgenomen:

> *"Oorzaak: in 2022 zijn er diverse stormen geweest en hierdoor is er schade aan dak ontstaan. Door deze stormschade is er na langdurige regenval in de dagen voor 19 november 2022, op 19 november 2022 geconstateerd dat er water door het dak is gegaan en hierdoor is er een enorme lekkage binnen ontstaan."*

2.5 Op 26 mei 2023 heeft de gevolmachtigde de adviseur geïnformeerd dat hij een schade-expert heeft ingeschakeld. Op 21 juli 2023 heeft de schade-expert zijn rapport uitgebracht. In dit rapport heeft de schade-expert onder meer het volgende geschreven:

> *"Op basis van de beschikbare beelden constateerden wij dat de lekkage zich manifesteerde rondom de schoorsteen. Wij vermoeden dat bij de realisatie van de aanbouw de loodslab niet voldoende in het metselwerk van de schoorsteen is aangebracht. Hierdoor kon bij langdurige vochtbelasting van de schoorsteen water achter het lood de aansluitende constructie van de overkapping dringen.*
>
> *Of ook sprake was van een daklekkage is door ons niet vast te stellen. Mogelijk is de dakbedekking als gevolg van het binnen gedrongen regenwater en het verzadigde dakbeschot losgekomen.*

Wel stelden wij vast dat sprake was van een langdurige lekkage gezien het aanwezige houtrot, waardoor in onze optiek de schade al eerder had kunnen worden vastgesteld en de oorzaak had kunnen worden onderzocht en verholpen."

2.6 Naar aanleiding van het rapport heeft de gevolmachtigde nog enkele vragen aan de schade-expert gesteld. Deze vragen heeft de expert op 3 augustus 2023 beantwoord. In zijn e-mail heeft de schade-expert onder andere geschreven:

> *"Houtrot treedt pas na maanden of zelfs jaren op. In elk geval niet binnen een half jaar. Op basis van enkele foto's is te zien dat balken bijna geheel zijn doorgerot. Dit duidt op zeer langdurige lekkage (minimaal 6 maanden maar vermoedelijk zelfs jaren). De aannemer die de overkapping heeft hersteld gaf ook aan dat de diverse houtenbalken van de constructie dermate waren aangetast dat de gehele stevigheid van de constructie in het geding was. Dat is ook het voornaamste argument waarom men direct is overgegaan tot herstel.*
>
> *Gezien bovenstaande is het niet waarschijnlijk, of zelfs niet mogelijk, dat de schade dateert van november 2022. Uiteraard kan het wel dat de schade op dit moment pas zichtbaar werd voor verzekerde."*

2.7 Kort daarna heeft de gevolmachtigde de dekking voor de schade afgewezen. In zijn brief van 4 augustus 2023 aan de adviseur schrijft de gevolmachtigde:

> ***"Waarom is er geen polisdekking?***
> *Omdat de schade reeds voor ingangsdatum van de polis is ontstaan, vergoeden wij de schade niet. Bovendien is de exacte oorzaak niet door verzekerde aangetoond en heeft de expert de (oorzaak en hoogte van de) schade niet met zekerheid kunnen vaststellen omdat de schade reeds was hersteld."*

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat de gevolmachtigde dekking verleent onder de verzekering en haar schade van € 15.014,- (aangevuld met wettelijke rente vanaf 18 mei 2023) vergoedt. Daaraan legt zij het volgende ten grondslag.

2.9 De gevolmachtigde heeft ten onrechte verzekeringsdekking afgewezen. Er is immers sprake van een schade die zich op 18 en 19 november 2022 plotseling en onvoorzien openbaarde. Op grond van artikel 1.1.2 van de aanvullende voorwaarden biedt de verzekering hiervoor dekking. De gevolmachtigde noch de expert kunnen bewijzen wanneer de schade daadwerkelijk is ontstaan.

2.10 Daarnaast piept en kraakt het dossier en hangt het van onduidelijkheden, slechte communicatie en aannames aan elkaar. De schadeafhandeling door de gevolmachtigde heeft veel te lang geduurd.

De schade is door de adviseur gemeld op 22 november 2022, maar de gevolmachtigde heeft pas op 24 januari 2023 gereageerd. Pas acht maanden na de schademelding is er een expertiserapport opgesteld. Dat is veel te laat.

Het verweer

2.11 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De consument klaagt over het afwijzende dekkingsstandpunt van de gevolmachtigde. Ook vindt zij dat de gevolmachtigde de schade voortvarender had moeten behandelen. De consument vordert dat de gevolmachtigde alsnog de door haar geleden schade vergoed. De commissie is echter van oordeel dat de gevolmachtigde de dekking voor de schade mocht afwijzen. Ook is niet gebleken dat de schadebehandeling door de gevolmachtigde traag of onzorgvuldig is geweest. De commissie zal haar oordeel toelichten.

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

3.2 Op de woonhuisverzekering zijn de Algemene Voorwaarden Privé Pakket Online 3.0 van toepassing alsmede de Aanvullende Voorwaarden Woonhuis 6.0. In de Aanvullende Voorwaarden is het volgende opgenomen:

> *"1.1.1 Woonhuis Basis*
> *Ontstaat er tijdens de looptijd van de verzekering door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis schade aan uw woning? Dan vergoeden wij die schade als die niet is uitgesloten in artikel 1.4 en veroorzaakt is door:*
> *(...)*
>
> *1.1.2 Woonhuis Plus*
> *Als u heeft gekozen voor Woonhuis Plus heeft u dezelfde dekking als bij Woonhuis Basis. Daarnaast is uw woning ook verzekerd voor schade die is veroorzaakt door andere plotselinge en onvoorziene gebeurtenissen, bijvoorbeeld voor schade aan uw woonhuis of onderdelen daarvan door vallen, stoten en botsen. Behalve als het gaat om een oorzaak die is genoemd in artikel 1.4 als uitsluiting."*

3.3 Daarnaast is artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) van belang. Daarin is bepaald dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten (in dit geval de consument), deze feiten zal moeten bewijzen wanneer deze door de wederpartij (in dit geval de gevolmachtigde) gemotiveerd worden betwist.[1]

De consument heeft onvoldoende aangetoond dat er dekking is onder de verzekering

3.4 De consument stelt dat de verzekering dekking moet bieden voor de waterschade omdat deze plotseling en onvoorzien is ontstaan tijdens de looptijd van de verzekering. De gevolmachtigde heeft de stellingen van de consument betwist. Hij stelt, op basis van het rapport van de schade-expert, dat er sprake is geweest van een langdurige lekkage. Op basis daarvan wijst hij verzekeringsdekking af, onder meer omdat dit volgens hem inhoudt dat de schade is ontstaan voor de ingangsdatum van de verzekering.

3.5 Als uitgangspunt geldt dat de gevolmachtigde in beginsel mag uitgaan van het rapport van de expert. Dit is alleen anders wanneer blijkt dat het rapport zodanige gebreken vertoont dat de gevolmachtigde zijn standpunt daar niet op mocht baseren.[2] Het is aan de consument om feiten of omstandigheden aan te voeren waaruit volgt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is.[3] Daarbij merkt de commissie op dat als de consument het oneens was met de bevindingen van de expert, zij een eigen contra-expert had kunnen inschakelen. Dit heeft zij niet gedaan.

3.6 Nu de gevolmachtigde de door de consument gestelde feiten gemotiveerd betwist heeft, is het aan de consument om haar stellingen te bewijzen nu zij een beroep doet op haar verzekering (zie overweging 3.3). Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dit onvoldoende gedaan. De consument heeft enkel gesteld dat de schade zich onvoorzien aan haar geopenbaard heeft tijdens de looptijd van de verzekering. Dat argument slaagt niet.

3.7 De commissie wijst erop dat uit de voorwaarden volgt dat de verzekering dekking biedt voor schade die ontstaat door *een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis* die zich voordoet tijdens de looptijd van de verzekering (zie overweging 3.2). De stelling van de consument dat het voor dekking voldoende is dat de schade plotseling en onvoorzien is, is daarom niet juist. De oorzaak van de schade moet plotseling en onvoorzien zijn ontstaan tijdens de looptijd van de verzekering.

---

[1] De volledige tekst van artikel 150 Rv luidt: "*De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.*"

[2] Geschillencommissie nr. 2020-552. Deze uitspraak is terug te vinden op www.kifid.nl.

[3] Geschillencommissie nrs. 2020-129 en 2020-171. Deze uitspraken zijn terug te vinden op www.kifid.nl.

De consument heeft geen overtuigend bewijs overgelegd waaruit volgt welke plotselinge en onvoorziene gebeurtenis tijdens de looptijd van de verzekering heeft geleid tot de schade aan haar woning. Daarmee heeft zij niet voldaan aan de op haar rustende bewijslast. Zij heeft daarmee onvoldoende aangetoond dat de gevolmachtigde dekking zou moeten verlenen voor haar schade.

De gevolmachtigde is niet onzorgvuldig geweest in haar schadebehandeling

3.8 De consument klaagt ook over de wijze waarop de gevolmachtigde de schademelding behandeld heeft. Zij stelt dat de behandeling door de gevolmachtigde traag is verlopen en dat het dossier "*piept en kraakt*". De gevolmachtigde heeft dit betwist.

3.9 Op basis van de door de consument ingediende stukken heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat de gevolmachtigde een verwijt te maken valt met betrekking tot de klachtbehandeling. Evenmin heeft de commissie kunnen vaststellen *"dat het dossier piept en kraakt"*. Uit de stukken maakt de commissie op dat de gevolmachtigde iedere keer voldoende tijdig na toezending van informatie gereageerd heeft. Daar tegenover staat dat de consument, dan wel haar adviseur, pas vier maanden na het informatieverzoek van 24 januari 2023 de gevraagde stukken heeft aangeleverd bij de gevolmachtigde. De vertraging die daaruit ontstaan is, kan de gevolmachtigde niet worden tegengeworpen.

3.10 Dat de gevolmachtigde niet direct bij de schademelding een expert heeft ingeschakeld maar pas na ontvangst van de aanvullende informatie, is niet onbegrijpelijk. Zeker nu de schade inmiddels al hersteld was door de consument. Het verwijt van de consument dat het onzorgvuldig is dat de gevolmachtigde pas acht maanden na de schademelding een expert heeft ingeschakeld, slaagt dan ook niet. Voor zover de consument de gevolmachtigde verwijt dat een lange tijd heeft gezeten tussen de inschakeling van de expert en het uitbrengen van het expertiserapport, stelt de commissie vast dat de gevolmachtigde daarvoor inmiddels zijn excuses heeft gemaakt. Meer kan van de gevolmachtigde in dit geval niet verwacht worden.

Conclusie

3.11 De klacht van de consument slaagt niet. Niet is gebleken dat de gevolmachtigde op onterechte gronden de dekking voor de waterschade heeft afgewezen. De consument heeft onvoldoende aangetoond dat er wel dekking onder de verzekering is. Ook de klacht over de schadeafhandeling door de gevolmachtigde is ongegrond nu deze niet onzorgvuldig is geweest.

Ambtshalve toetsing

3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen 1.1.1 en 1.1.2 van de Aanvullende Voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl