Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-661
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 14 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument heeft als gevolg van een lekkage in haar badkamer schade geleden. Deze schade heeft Consument medio oktober 2019 op haar woonverzekering gemeld. Verzekeraar heeft een beroep mogen doen op de uitsluiting '*schade door vocht dat door tegels, kitnaden, voegen, vloeren of muren komt.*'.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift en aanvullende reactie van Verzekeraar 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Verzekeraar.

1.2 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.

1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft als gevolg van een lekkage in haar badkamer schade geleden. Deze schade heeft Consument medio oktober 2019 op haar woonverzekering, met polisnummer [nummer] bij Verzekeraar gemeld. Op deze inboedelverzekering zijn de Algemene voorwaarden met kenmerk DLP-AV-01-182, de Voorwaarden Opstal Allrisk WOO-RV-02-181 en Inboedel Allrisk INB-RV-02-181 van toepassing.

2.2 Na voornoemde melding hebben zowel Verzekeraar als Consument een expert ingeschakeld. De expert van Verzekeraar heeft op 22 oktober 2019 vastgesteld dat de schade is veroorzaakt door onvoldoende waterdicht kit- en voegwerk en gescheurde tegels in de doucheruimte. Op 31 oktober 2019 heeft de door Consument ingeschakelde expert, de Lekdetectiecentrale, onderzoek gedaan. Ook uit dit onderzoek kwam naar voren dat de oorzaak is gelegen in onvoldoende waterdicht kit- en voegwerk.

2.3 Consument heeft van meet af aan vraagtekens gezet bij de door deze experts uitgevoerde onderzoeken en de daaraan verbonden conclusies. Consument heeft er toen voor gekozen verder te gaan met herstel van de schade en heeft een badkamerspecialist ingeschakeld die de badkamer is gaan renoveren. Tijdens deze renovatie bleek er meer aan de hand te zijn. Er was, aldus deze specialist, wel degelijk sprake van een interne lekkage. Er zou sprake zijn geweest van een lekke sifon. Hiervan heeft Consument foto's gemaakt en naar Verzekeraar gestuurd. De badkamerspecialist heeft in een e-mailbericht van 26 januari 2020 het volgende verklaard:

"*Na aanleiding van uw vraag wat de oorzaak van de lekkage in de badkamer heeft veroorzaakt kan ik alleen maar concluderen Dat dit is veroorzaakt door een slecht aansluiting op de douchebak met de sifon en een haar scheur in de pvc bocht onder de douchebak. Doordat door derde bedrijven niet de gewenst stappen zijn ondernomen om de lekkage te achter halen heeft de lekkage een zeer lange tijd (lees meer dan een jaar gelekt) waardoor de tegels los zijn gaan zitten en kit naden los zijn gegaan. En waardoor de muren tot 1,70 meter vol vocht zijn komen te zitten.*"

2.4 Op aandringen van Consument heeft Verzekeraar op 2 december 2019 een onafhankelijke expert langs gestuurd. Deze expert beoordeelde de schade op basis van de door Consument aangeleverde informatie, het rapport van de Lekdetectiecentrale en de bevindingen van de eerder door Verzekeraar ingeschakelde expert. De conclusie was dat de schade niet is veroorzaakt door een leidinglekkage, maar door vocht/water doorslag vanwege slecht kit- en voegwerk. Een lekke sifon heeft de expert niet kunnen waarnemen aangezien deze niet meer aanwezig was. Uit de door Consument overgelegde foto's bleek volgens de expert niet dat sprake zou zijn geweest van een defect. Verzekeraar bleef bij zijn eerdere afwijzing; de schade is ontstaan als gevolg van onvoldoende kit- en voegwerk en beriep zich op artikel 15 van de Voorwaarden Opstal Allrisk en artikel 24 van de Voorwaarden Inboedel Allrisk:

"*Wanneer is schade en het gevolg van de schade niet verzekerd?*
Bij schade door vocht dat door tegels, kitnaden, voegen, vloeren of muren komt.
☐ En de oorzaak in de eigen woning zit."

De klacht en vordering

2.5 Consument is het niet eens met de afwijzing van Verzekeraar. Consument vindt dat voldoende is aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis en de uitsluiting waarop Verzekeraar zich beroept niet opgaat. De oorzaak van de schade is niet gelegen in onvoldoende waterdicht kit- en voegwerk.

2.6 Consument vindt ook dat niet kan worden uitgegaan van hetgeen de expert van Verzekeraar als haar eigen expert hebben gerapporteerd. Beide experts hebben geen deugdelijk onderzoek gedaan. Dit wordt ook onderstreept door een verklaring van de badkamer-specialist d.d. 26 januari 2020. De oorzaak is gelegen in een slechte aansluiting van de sifon op de douchebak en een haarscheur in de pvc bocht onder de douchebak.

2.7 Consument vordert een totaal een bedrag van € 26.899,00 (€ 22.500,00 + € 3.350,00 + € 1.049,00). Consument vordert ook nog de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 21 oktober 2019.

Het verweer

2.8 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie moet beoordelen of Verzekeraar dekking heeft mogen weigeren voor de door Consument geleden schade.

3.2 De Commissie stelt voorop dat in het midden kan blijven of Consument voldoende heeft aangetoond dat sprake is van een gedekte gebeurtenis, nu Verzekeraar een beroep heeft mogen doen op de uitsluiting betreffende schade door vocht dat door tegels, kitnaden, voegen, vloeren of muren komt.

Verzekeraar mag in beginsel uitgaan van de expertiserapporten

3.3 De Commissie overweegt allereerst dat het vaste rechtspraak is dat een verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de bevindingen van een ingeschakelde expert tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is. Zie ook de uitspraken van de Hoge Raad van 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158, te raadplegen op www.rechtspraak.nl en van de Geschillencommissie 2017-505, 2017-794 en 2020-265, te raadplegen op www.kifid.nl.

3.4 De Commissie stelt vast dat op basis van beide expertiserapporten in voldoende mate vast is komen te staan dat de schade is ontstaan door vocht dat door tegels, voegen, vloeren of muren komt.

3.5 Consument heeft nog aangevoerd dat de beide ingeschakelde deskundigen geen deugdelijk onderzoek hebben verricht en zij onderbouwt dat met haar eigen verklaring en een verklaring van een badkamerspecialist. Door de expert die door Verzekeraar is ingeschakeld is de verklaring van de badkamerspecialist bestudeerd, maar die expert is bij zijn standpunt gebleven. De schade is veroorzaakt door slecht kit- en voegwerk waardoor water/vocht is doorgeslagen.

3.6 De Commissie stelt vast dat Consument ook in de procedure bij Kifid niet voldoende tegenbewijs heeft kunnen leveren waardoor Verzekeraar zich niet mag beroepen op de uitsluiting betreffende schade door vocht dat door tegels, kitnaden, voegen, vloeren of muren komt. De verklaring van Consument zelf en de badkamerspecialist zijn naar het oordeel van de Commissie te mager om te oordelen dat het bewijs van Verzekeraar is ontzenuwd. Zo zijn er ook geen duidelijke foto's overgelegd waaruit zou moeten blijken dat een andere conclusie dan die Verzekeraar heeft getrokken, gerechtvaardigd is. Overigens merkt de Commissie daarbij op dat zij geen expert is maar alleen de juridische kant van deze zaak kan beoordelen.

3.7 Verzekeraar heeft zich mogen beroepen op de uitsluiting betreffende '*schade door vocht dat door tegels, kitnaden, voegen, vloeren of muren komt*'. De slotsom is dan ook dat geen sprake is van schade die door Verzekeraar vergoed dient te worden.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.