Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0342

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	3 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te `s-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument constateerde in 2021 een lekkage ter hoogte van het plafond van de kelder van zijn woning. Er kon geen duidelijke oorzaak of oplossing worden gevonden. In februari 2022 verergerde de lekkage en werd een onderzoek ingesteld waaruit bleek dat de lekkage werd veroorzaakt door de bodemsamenstelling onder en rond de woning, waardoor regen niet snel genoeg wegzakte. Het tijdelijk hoogstaande grondwater kon de woning binnendringen. Er zijn aanpassingen gedaan aan de constructie van de woning om lekkage in de toekomst te voorkomen. De consument vordert vergoeding van deze kosten omdat ze zijn gemaakt om directe dreiging van schade te voorkomen. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de kosten niet hoeft te vergoeden omdat de lekkage geen verzekerde gebeurtenis is. De schade is namelijk niet plotseling ontstaan. Bovendien is schade door grondwater dat de woning binnendringt uitgesloten van de dekking. De verzekeraar is dan ook niet verplicht om de kosten ter voorkoming van deze schade te betalen. De vordering van de consument 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 verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de 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 De consument en de verzekeraar 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 SNS Woonhuisverzekering (hierna: de verzekering) bij Volmachtkantoor Nederland B.V. gesloten, de gevolmachtigde van de verzekeraar. De verzekeraar heeft de behandeling overgenomen van de door de consument bij Kifid tegen de gevolmachtigde ingediende klacht. Op de verzekering zijn de "Voorwaarden SNS Woonhuisverzekering" van toepassing (hierna: de verzekeringsvoorwaarden). De voor de beoordeling van de klacht van de consument relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De woning van de consument is in 2018 gebouwd. Al kort na de oplevering bleek de consument dat er soms regenwater in de tuin bleef staan dat niet snel wegzakte. Op enig moment in 2021, de consument kon dat niet nader preciseren, constateerde hij vochtplekken ter hoogte van het plafond van de kelder waarvoor niet een oorzaak of oplossing kon worden gevonden. In februari 2022 verergerde de lekkage en is door de aannemer een onderzoek gestart. Vastgesteld werd dat het water de kelder is binnengedrongen als gevolg van het feit dat er zich op twee meter diepte een leemlaag bevindt waardoor bij hevige regen de grond onder en om de woning verzadigd raakt, het regenwater niet meer kan opnemen en er tijdelijk een hoog grondwaterpeil ontstaat. Het grondwater kroop door capillaire werking omhoog achter de folie die op de wand van de kelder is aangebracht en tegen de begane grondvloer is opgezet. De door de verzekeraar ingeschakelde expert heeft de juistheid van deze door de aannemer vastgestelde schadeoorzaak bevestigd.

2.3 Er zijn door de aannemer aanpassingen gedaan aan de constructie van de woning om lekkage in de toekomst te voorkomen. Er is onder meer een coating aangebracht en een drainagebuis aangelegd rond de woning die is aangesloten op het riool. De consument heeft de schade gemeld bij de verzekeraar na uitvoering van de werkzaamheden door de aannemer en ontvangst van de factuur. De factuur van de aannemer bedroeg totaal € 2.393,96. De consument heeft spuitsneeuw op de vochtplekken aangebracht die hierdoor nauwelijks meer zichtbaar zijn. De kosten voor de arbeid in eigen beheer zijn door de expert begroot op € 450,- en onder aftrek van het eigen risico van € 100,- door de verzekeraar onverplicht aan de consument vergoed.

De klacht en de vordering

2.4 De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van de factuur van de aannemer voor de werkzaamheden ter aanpassing van de constructie van de woning om lekkage in de toekomst te voorkomen. De consument stelt dat de lekkage een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis is. Deze is onvoorzien, want als hij geweten had dat er vocht kon binnentreden in de woning zou hij al eerder maatregelen hebben laten nemen.

Het binnentreden van het water in de woning is volgens de consument ook een plotselinge gebeurtenis. Zolang de bodem voldoende water afvoert, is er niets aan de hand. Zodra de bodem echter verzadigd raakt met water kan dat omhoogtrekken en de kelder binnentreden. Dat is een plotseling effect.
De consument maakt aanspraak op vergoeding van de gemaakte kosten die hij heeft gemaakt om een directe dreiging van schade te voorkomen of schade te beperken. De consument wijst er daarbij op dat het begrip "directe dreiging" niet gedefinieerd is in de verzekeringsvoorwaarden. In zijn situatie is het 100% zeker dat als het gaat regenen er zonder maatregelen te treffen extra vochtschade zou optreden. Als je zeker weet dat er een negatieve gebeurtenis volgt tenzij je maatregelen neemt, is er volgens de consument sprake van een directe dreiging.
De consument betwist dat er geen recht op schadevergoeding is omdat er sprake is van een constructiefout. In het rapport van de door de verzekeraar ingeschakelde expert wordt niet gesproken van een constructiefout en de verzekeraar heeft niet onderbouwd waarom de bevindingen van de expert daarop neerkomen. Dat de vergoeding van de schade in eerste instantie werd afgewezen omdat de schade is veroorzaakt door grondwater dat de woning binnenkomt of vocht dat door de muren komt, is onterecht volgens de consument omdat hij geen vergoeding van deze schade vordert. Hij vordert vergoeding van de gemaakte kosten ter voorkoming van direct gevaar.
De consument betwist dat hij de schade te laat heeft gemeld bij de verzekeraar. Hij kon de schade niet eerder melden omdat hij niet het antwoord wist op de vraag naar de hoogte van de kosten. Na ontvangst van de factuur heeft hij de schade direct gemeld. De consument vindt het verwijt van de verzekeraar dat hij niet in de gelegenheid is gesteld om de situatie te onderzoeken doordat de schade zo laat is gemeld bovendien onterecht. Juist bij maatregelen om directe dreiging te voorkomen kan je niet wachten tot de verzekeraar de noodzaak daartoe heeft onderzocht.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waarover moet de commissie beslissen?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de verzekeraar de kosten moet vergoeden die de consument heeft gemaakt ter aanpassing van de woning om lekkage in de toekomst te voorkomen. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument geen aanspraak op vergoeding van deze kosten. Zij licht dat hierna toe.

Uitleg van de verzekeringsvoorwaarden

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling of de consument aanspraak heeft op vergoeding van de schade onder de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden. Daarin staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. In de verzekeringsvoorwaarden heeft de verzekeraar opgeschreven in welke gevallen hij de schade betaalt. Daarbij moet eerst worden gekeken of er sprake is van een verzekerde gebeurtenis. In artikel 2.1 van de verzekeringsvoorwaarden staat wanneer dat het geval is: "*Je bent verzekerd als de schade is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis. Behalve als we in deze voorwaarden aangeven dat een schade niet of gedeeltelijk is verzekerd.*"

3.3 Uit artikel 2.2. van de verzekeringsvoorwaarden volgt dat voor de vergoeding van extra kosten, zoals de kosten om een directe dreiging van schade te voorkomen, vereist is dat de schadeoorzaak gedekt is door de verzekering. Dit volgt uit de woorden *"Betalen we voor je schade? Dan betalen we voor de volgende extra kosten"*. De commissie zal daarom eerst beoordelen of de verzekeraar zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat de schade niet is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis.

Is de schade veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis?

3.4 Uit de rechtspraak[1] volgt dat het begrip "onverwacht" wordt uitgelegd als "datgene waarmee men geen rekening heeft gehouden" en dat dit *subjectief* moet worden uitgelegd. Dat wil zeggen dat het gaat om wat de verzekerde verwachtte en waarmee hij rekening hield. Anders dan de verzekeraar in zijn verweer heeft gesteld gaat het dus niet om wat de consument in dit geval objectief gezien kon verwachten. De commissie volgt de consument in zijn lezing dat hij er geen rekening mee hield dat het opgehoopte water door capillaire werking voor lekkage in de kelder zou zorgen, want als hij dit had verwacht zou hij al eerder maatregelen hebben getroffen.

3.5 Volgens een vaste lijn in de uitspraken van de geschillencommissie[2] wordt het begrip plotseling *objectief* uitgelegd. Plotseling houdt in dat de periode waarin de schade ontstaat kort is. De lekkage is ontstaan door de opeenhoping van water, stijging van het grondwaterpeil en vervolgens de capillaire werking van het water achter het folie op de wand van de kelder. Dat is naar zijn aard een geleidelijk proces en daarom geen plotselinge gebeurtenis.

[1] Zie bijvoorbeeld de uitspraken van het Gerechtshof Amsterdam van 27 mei 2004, ECLI:NL:GHAMS:2004:AR2131, 4 augustus 2005, ECLI:NL:GHAMS:2005:AU6408 en 14 september 2006 ECLI:NL:GHAMS:2006:AZ5433 , en van het Gerechtshof Den Haag van 6 juli 2010 ECLI:NL:GHSGR:2010:BN0529 en 7 oktober 2014 ECLI:NL:GHDHA:2014:3101, overweging 20 e.v. te vinden op www.rechtspraak.nl

[2] Zie bijvoorbeeld: GC Kifid 2019-116 en 2022-1016 te vinden op www.kifid.nl

3.6 Uit het voorgaande volgt dat de gebeurtenis wel onvoorzien was maar niet plotseling, zodat er geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis als genoemd in artikel 2.1 van de verzekeringsvoorwaarden en de verzekeraar daarom op grond van artikel 2.2 van de voorwaarden niet verplicht is om de kosten te vergoeden die door de consument zijn gemaakt om toekomstige schade te voorkomen.

Grondwater dat de woning binnenkomt

3.7 Ten overvloede overweegt de commissie nog dat niet ter discussie staat dat de lekkage is ontstaan door het grondwater dat de woning is binnengedrongen. In artikel 2.3.2 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat de verzekeraar niet betaalt voor schade ontstaan door grondwater dat de woning binnenkomt. Nu de verzekeraar grondwater dat binnendringt in de woning heeft opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden als een situatie waarin de schade niet wordt vergoed, volgt uit artikel 2.2 van de verzekeringsvoorwaarden dat de verzekeraar ook om deze reden niet gehouden is om de door de consument gemaakte kosten te vergoeden.

3.8 Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

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 april 2022, 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen de voorwaarden SNS Woonhuisverzekering

"2.1 Welke schade betalen we?

Met onze Woonhuisverzekering is schade aan of verlies van je woning verzekerd. Het is een allrisk verzekering. Je bent verzekerd als de schade is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis. Behalve als we in deze voorwaarden aangeven dat een schade niet of gedeeltelijk is verzekerd.

(…)

2.2 Welke extra kosten betalen we?

Als je schade hebt aan je woning kan het zijn dat je meer kosten hebt dan de directe kosten van de schade. Dit zijn extra kosten. Betalen we voor je schade? Dan betalen we ook voor de volgende extra kosten.

2.2.1 Welke kosten betalen we helemaal?

- *De kosten die je hebt gemaakt om een directe dreiging van schade te voorkomen of schade te beperken. We betalen niet meer dan de waarde van de verzekerde bezittingen. Voorbeeld: Tijdens een hevige storm dreigt de boom in je tuin om te waaien en op de woning te vallen. Om schade te voorkomen schakel je hulp in en wordt de boom gestut. De kosten hiervan worden door ons betaald.*
- *(…)*

2.3 Voor welke schade betalen wij niet?

Er zijn ook schades waarvoor we niet of niet altijd betalen. Hieronder lees je welke dat zijn.

(…)

2.3.2 Welke schade door het weer betalen wij niet?

We betalen niet voor schade door het weer als de schade is ontstaan door de volgende oorzaken:

- *Grondwater dat de woning binnenkomt*
- *(…)*
- *Vocht dat door de muren komt*
- *De invloed van het weer over langer tijd*