Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0492

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	13 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekering N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. De consument heeft bij de verzekeraar een uitkering geclaimd voor een waterschade aan een marmoleum vloer. De verzekeraar heeft uitkering geweigerd. De consument is het er niet mee eens. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de claim mocht afwijzen, omdat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis.

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.

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 niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een woonhuisverzekering afgesloten. Op 24 maart 2023 heeft de consument bij de verzekeraar een claim ingediend met betrekking tot een waterschade aan zijn marmoleum vloer. Daarbij heeft de consument aangegeven dat 1 jaar eerder sneeuw en/of smeltwater door het dakraam naar binnen was gewaaid en op de marmoleum vloer terecht was gekomen. Als gevolg hiervan is de egalisatie/lijm van de vloer aangetast en heeft de consument schade geleden.

2.2 De verzekeraar heeft aan de consument verzocht zijn standpunt nader te onderbouwen. Op 11 april 2023 heeft de consument aan de verzekeraar een offerte van [naam bedrijf 1] (hierna: de parketlegger) toegestuurd. Voor zover relevant is in deze offerte de volgende tekst opgenomen:

"*U vroeg mij bij u de hal te komen inspecteren ivm waterschade van smeltwater van opgewaaide sneeuw. Mijn eerste indruk was dat de vloer omhoog was gekomen door de vochtinwerking. Echter is de egalinelaag eronder ook dusdanig aangetast dat deze los is gekomen van de bestaande cementdekvloer. Dit past niet in het verhaal van water dat van boven is ingetrokken. Echter constateerde ik ook een vochtplek in de muur. Daarachter blijkt de badkamer te zien. Mijns inziens is dit een logischer verklaring voor de ontstane schade. De schade lijkt namelijk meer van onderen te komen. Voordat wij kunnen beginnen met het herstellen van de vloer moet uitgesloten worden dat de schade niet ontstaan is vanuit de badkamer.*"

2.3 De verzekeraar heeft deze bevindingen met de consument besproken en haar bouwnetwerkbedrijf [naam bedrijf 2] (hierna: het bouwnetwerkbedrijf) ingeschakeld om onder voorbehoud van polisdekking nader onderzoek te doen naar de staat van de badkamer.

2.4 Op 20 april 2023 heeft de verzekeraar van het bouwnetwerkbedrijf informatie ontvangen over de oorzaak van de schade. In het Dispatch-systeem waarmee het bouwnetwerkbedrijf haar bevindingen naar de verzekeraar heeft doorgestuurd staat voor zover relevant het volgende:

"*Afwijsadvies: Vocht onder marmoleum en ook in muur hal. De douche zit tegen de muur. In douche zie ik er niet gekit is achter de rozetten en dat de kit naden tussen tegel en douchbak los liggen. Oorzaak slecht kitwerk. Advies om schade af te wijzen. (zie deelrapport)*"

2.5 Gelet op de bevindingen van de parketlegger en het bouwnetwerkbedrijf heeft de verzekeraar de claim van de consument afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt zich zakelijk weergegeven op het standpunt dat de door hem geleden schade is ontstaan als gevolg van een verzekerde gebeurtenis, namelijk het binnendringen van sneeuw en/of smeltwater door het dakraam. De sneeuw en/of smeltwater kon onder invloed van de wind via de randen van het dakraam de woning binnendringen. Verder blijkt dat er duidelijke sporen van smeltwater zijn op de plafondtegels en de ruimte van de watermeter. Stuifzand dringt overal door heen. De vervorming van de marmoleum vloer is ontstaan doordat marmoleum niet waterdicht is. De consument verwijst in dit kader naar een verklaring van [naam bedrijf 3], waaruit blijkt dat marmoleum niet 100% waterdicht is en het een iets poreus materiaal is.

2.7 De consument is het niet eens met het standpunt van de verzekeraar dat de schade het gevolg is van gebrekkige kit- en voegnaden in de badkamer.

De kitnaden tussen de tegels en douchebak liggen niet los. De schade aan de marmoleum vloer grenst niet aan de douchebak, waardoor er geen enkel oorzakelijk verband met de schade aan de marmoleum vloer is aan te wijzen. De overige door de verzekeraar genoemde uitsluitingen zijn ook niet van toepassing. Het dakraam heeft niet opengestaan. Het dakraam wordt regelmatig schoongemaakt en nagekeken op gebreken. Van bouw- of constructiefouten, slecht onderhoud of slijtage is dan ook geen enkele sprake.

2.8 De verzekeraar kan zich niet met succes beroepen op het rapport van het bouwnetwerk-bedrijf en de parketlegger. Beide onderzoeken zijn onvolledig en zijn niet deskundig uitgevoerd. In de beide rapporten is bijvoorbeeld niets geschreven over de smeltwater-sporen aan de plafondtegels en er is ook niets geschreven over de vervorming van de marmoleumvloer. De parketlegger is geen schade-expert en heeft de badkamer ook niet gezien. De consument komt tot de conclusie dat de verzekeraar het schadeonderzoek niet deskundig heeft uitgevoerd.

2.9 De consument is tot slot nog van mening dat de verzekeraar gedurende de interne klachtenprocedure en de procedure bij Kifid haar zorgplicht heeft geschonden. De consument is naar zijn mening niet tijdig en volledig van deskundige en objectieve informatie voorzien.

2.10 De consument vordert een bedrag van € 2000,00. Dit zijn de kosten voor het vervangen van de marmoleum vloer van € 1.537,70 en de afvoer-, transport- en afvalkosten inclusief steiger van ongeveer € 500,00. Door de inflatie zijn de kosten inmiddels met 10% gestegen.

2.11 Desgevraagd heeft de consument aangegeven dat hij geen discussie wenst te voeren over de toepasselijkheid van de verzekeringsvoorwaarden.

Het verweer

2.12 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

2.13 De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de consument niet heeft aangetoond dat de schade een gevolg is van een verzekerde gebeurtenis. De consument stelt dat sneeuw en/of smeltwater door het dakraam naar binnen kwam. Hoe de sneeuw en/of het smeltwater in de woning binnen moet zijn gedrongen, is door hem niet verklaard of aangetoond. Immers als het dakraam open stond, is er geen dekking. Dan geldt namelijk de uitsluiting dat schade niet verzekerd is doordat neerslag binnendringt door een raam dat open staat.

2.14 Voor zover het raam dicht was, ontbreekt eveneens een verklaring van de consument hoe de schade kon ontstaan. Een dakraam is bedoeld om smeltwater tegen te houden als het gesloten is. Als er dan toch door een gesloten raam water binnendringt, moet er sprake zijn van een bouw- of constructiefout dan wel slecht onderhoud of slijtage.

2.15 Daarnaast verwijst de verzekeraar naar de bevindingen van de parketlegger en het bouwnetwerkbedrijf. Zij hebben allebei vastgesteld dat het door de consument opgegeven schadebeeld niet overeenkomt met de door hem geschetste oorzaak. De verzekeraar heeft van de consument geen rapport of ander bewijs ontvangen waaruit volgt dat de bevindingen van de parketlegger en het bouwnetwerkbedrijf onjuist zijn. Onder deze omstandigheden heeft de verzekeraar vastgesteld dat de schade niet door smeltwater kan zijn ontstaan. Er is volgens de verzekeraar dan ook geen sprake van een verzekerde gebeurtenis.

2.16 Aan de verklaring van [naam bedrijf 3] hecht de verzekeraar geen waarde. Uit deze verklaring blijkt niet dat [naam bedrijf 3] ter plaatse is geweest bij de consument. De conclusie van [naam bedrijf 3] is gebaseerd op een, door de consument, ingestuurde foto. Bovendien blijkt niet dat[naam bedrijf 3] alle informatie over de discussie tussen de verzekeraar en de consument heeft ontvangen.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie moet beoordelen of de schade aan de marmoleum vloer onder de dekking van de woonhuisverzekering valt en de verzekeraar daarom deze schade moet vergoeden.

3.2 De commissie stelt vast dat de consument bij Kifid heeft aangegeven dat hij de discussie over de toepasselijkheid van de verzekeringsvoorwaarden niet relevant vindt voor zijn dossier. De commissie gaat er daarom vanuit dat de verzekeringsvoorwaarden Woonhuis (WOO-RV-50-212) van toepassing zijn.

Waaraan moet de commissie toetsen?

3.3 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, geldt als uitgangspunt wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

3.4 De consument heeft een beroep op zijn woonhuisverzekering gedaan vanwege water-schade aan zijn marmoleumvloer. Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar te bewijzen, dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Als de verzekeraar zich vervolgens op een uitsluiting beroept, is het aan de verzekeraar te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de consument te bewijzen, dat de uitsluiting van toepassing is.

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Is er dekking onder de woonhuisverzekering?

3.5 Toegespitst op de onderhavige zaak betekent dit het volgende. De consument is gehouden om aan te tonen dat de schade aan zijn marmoleum vloer is veroorzaakt door één van de in artikel 3.2 genoemde gebeurtenissen. De consument stelt in dit kader dat de schade aan zijn marmoleum vloer is ontstaan door het binnendringen van sneeuw en/of smeltwater wat op het dakraam lag. De vervorming van de marmoleumvloer is ontstaan doordat marmoleum niet waterdicht is. De consument verwijst in dit kader naar een verklaring van [naam bedrijf 3], waaruit blijkt dat marmoleum niet 100% waterdicht is en het een iets poreus materiaal is. De verzekeraar stelt daartegenover dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis en verwijst hierbij naar een tweetal verklaringen waarbij de schadeoorzaak zoals de door consument gestelde, wordt tegengesproken.

3.6 De commissie is van oordeel dat de consument, in het licht van de gemotiveerde betwisting van de verzekeraar, onvoldoende heeft aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Zowel de bevindingen van de parketlegger, bij wie de consument een offerte heeft opgevraagd, als de bevindingen van het bouwnetwerkbedrijf die de verzekeraar heeft ingeschakeld, ondersteunen het standpunt van de consument niet. Beiden geven aan dat de door de consument gestelde schadeoorzaak niet past bij het schadebeeld. Tegenover die bewijzen staan de verklaringen van de consument zelf en van [naam bedrijf 3]. Maar die zijn naar het oordeel van de commissie onvoldoende om afbreuk te doen aan de verklaringen van de parketlegger en het bouwnetwerkbedrijf. Daarbij is van belang dat [naam bedrijf 3] alleen aangeeft dat marmoleum niet waterdicht is, maar zij zegt niets over de schadeoorzaak.

3.7 De stelling van de consument dat de verzekeraar zich niet met succes kan beroepen op de bevindingen van het bouwnetwerkbedrijf en de parketlegger, omdat beide onderzoeken onvolledig en niet deskundig zijn uitgevoerd, volgt de commissie niet. Wat de consument hiertegen inbrengt is te mager en de consument heeft ondanks meerdere verzoeken geen nader bewijs zoals een andersluidende contra-expertise overgelegd om deze stelling te onderbouwen.

3.8 Verder is de consument van mening dat de verzekeraar ook geen beroep toekomt op een andere dekkingsuitsluiting en de schade dient te vergoeden. Of de verzekeraar een beroep toekomt op een uitsluitingsgrond doet niet ter zake, omdat deze vraag pas aan de orde is als de consument bij een gemotiveerde betwisting door de verzekeraar heeft bewezen dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Hiervoor is geoordeeld dat de consument dat niet is gelukt.

3.9 Verder is de commissie van oordeel dat niet gezegd kan worden dat de verzekeraar haar zorgplicht heeft geschonden door de consument niet tijdig en volledig van deskundige en objectieve informatie te voorzien. In het dossier zijn geen aanknopingspunten te vinden die deze stelling van de consument ondersteunen.

Conclusie

3.10 De commissie is van oordeel dat geen dekking bestaat voor de door de consument geclaimde schade. De verzekeraar heeft claim van de consument dan ook mogen afwijzen. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar geenszins haar zorgplicht geschonden.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.2 van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 uit de algemene voorwaarden

Relevante artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden Woonhuis (WOO-RV-50-212)

Artikel 3.2:

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is beperkt of niet verzekerd?
Neerslag	Schade door regen, sneeuw, hagel, sneeuw- en waterdruk is verzekerd. In deze tabel leest u bij 'Overstroming' meer over schade door een overstroming.	Niet verzekerd is schade: • doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door ramen, deuren, lichtkoepels of luiken die openstaan; • aan kozijnen, dakgoten en afvoerleidingen van daken; • door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt; • door vocht dat door door voegen of kitnaden komt. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit; • doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning; • door slecht onderhoud van of aan de woning; • door slijtage of veroudering; • door grondwater. Schade aan de tuin is alleen verzekerd bij schade door hagel. Hagelschade aan planten, struiken en bomen is nooit verzekerd.