Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1054
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. J.S.W. Holtrop, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 18 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Consument heeft dekking gevraagd door schade aan zijn woning. Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is van een verzakking. Verzekeraar beroept zich op een uitsluiting in de polisvoorwaarden en dit is naar het oordeel van de Commissie terecht. Consument heeft aangevoerd dat de verzakking niet een gevolg is van natuurlijke inwerking maar dat deze door de buurman is veroorzaakt. Dit nadere criterium is evenwel niet in de voorwaarden genoemd en kan daarin ook niet worden gelezen. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de e-mail van Consument van 10 januari 2019;
- de e-mail van Verzekeraar van 14 maart 2019;
- de brief van Consument van 20 maart 2019;
- de brief van Consument van 25 april 2019;
- de brief van Consument van 19 mei 2019;
- de brief van Consument van 29 mei 2019
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de e-mail van Verzekeraar van 7 juni 2019;
- de reactie van Consument van 23 juni 2019;
- de aanvullende reactie van Consument van 16 juli 2019;
- de reactie van Verzekeraar van 26 augustus 2019.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Consument heeft de Commissie verzocht de zaak op stukken te beslissen. De Commissie komt aan dit verzoek tegemoet.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een woonhuisverzekering bij Verzekeraar. Op het polisblad van 23 oktober 2013 staat dat de voorwaarden WH 0904 van toepassing zijn. Volgens het polisblad met wijzigingsdatum 9 juli 2015, zijn de voorwaarden 03 101 14-06 van toepassing.

2.2 Consument heeft schade aan zijn woning, garage en tuin. Hiervoor heeft hij zijn buurman, bij brief van 12 november 2013, aansprakelijk gesteld, omdat de schade het gevolg zou zijn door ontgravingen en grondwateronttrekking door de buurman.

2.3 Consument heeft Bouwkundig Adviesburo [naam bouwkundig adviesburo] (hierna: [naam bouwkundig adviesburo]) gevraagd onderzoek naar de staat van de woning met bijgebouwen te doen. [naam bouwkundig adviesburo] heeft op 17 oktober 2015 en daarna op 4 november 2015, met dezelfde inhoud, rapport uitgebracht. Over de schade aan de woning staat in het rapport:

"Aan uw woning is onweerlegbaar schade opgetreden die is veroorzaakt door de bovenomschreven inklinking van de bodem door grondwateronttrekking. De schadeverschijnselen bestaan uit zettingsscheuren in gevelmetselwerk en schoorsteen, in de ongelijke verzakking van de zijvleugel van de woning in de zone van de grondwateronttrekking die direct zichtbaar is aan de ongelijke waterstand op het dakvlak boven deze zijvleugel, alsmede aan wringing in de gevelkozijnen, die in direct verband staat met de ongelijke zetting van de ondergrond. De woning [straatnaam 1] [huisnummer 1] is een dubbele woning, onder één kap met huisnummer [huisnummer 2]. De woning met huisnummer [huisnummer 2] is ruimschoots buiten de zone van grondwateronttrekking gesitueerd en ondervindt daardoor daarvan nog geen nadelige invloed. Door dit gegeven fungeerde deze belendende woning uitstekend als referentiepunt voor de uitgevoerde waterpassingen. Uit visuele inspectie en deze waterpassingen, bleek dat het gedeelte van uw woning dat is gesitueerd in de zóne van de grondwateronttrekking aan verzakking c.q. zetting onderhevig is."

Verder staat in het rapport ten aanzien van de schade in de tuin:

"Tuin:
Zoals bovenomschreven is een groot gedeelte van uw tuin, gelegen in de zóne van de grondwateronttrekking, over een oppervlakte van 120 m- met gemiddeld 0,30 meter verzakt."

[naam bouwkundig adviesburo] heeft de bouwkosten voor volledig herstel van de woning getaxeerd op € 300.000,-. Het geheel vernieuwen van de garage met berging is getaxeerd op € 92.000,- en het herstel van de tuinaanleg is getaxeerd op € 15.000,-. De waarde-vermindering van de woning is bepaald op minstens € 200.000,-.

2.4 In juli 2017 heeft Consument voor de schade, via zijn tussenpersoon, een beroep gedaan op zijn woonhuisverzekering bij Verzekeraar. In het schadeformulier is als schadedatum 15 juli 2015 ingevuld. Verder is vermeld dat de schade is veroorzaakt door een persoon woonachtig in de naastgelegen woning. Over de schade heeft Consument in het formulier gemeld dat woning, glas, tuin en garage zijn beschadigd.

Consument heeft de volgende omschrijving van de oorzaak van de schade gegeven:

"25 jaar illegaal grondwateronttrekking tbv toen illegaal zwembad(pal op erfgrens gegraven zonder damwand) en vermoedelijke aardwarmteinstallatie(gesloten of afvoer via riool) door buurman heeft verzakking garage, woning en tuin veroorzaakt.
[naam onafhankelijk adviesbureau] heeft geconstateerd dat grondwaterpeil op locatie gedurende 17 jaar 1.0 tot 1.5 meter is gezakt. Bouwbureau [naam bouwkundig adviesburo] heeft zelfde bevindingen. [naam technisch bureau] heeft geconstateerd, dat al die tijd zand is mee opgepompd en niet in bodem is afgevoerd maar riool. Tuin is kuilvormig geworden, bomen dood vanwege chloorlek al die jaren zwembad. TUTwente zelfde mening gaan ontstane situatie onderdeel van thesis maken.

In aanvulling op het schadeformulier heeft Consument in zijn e-mail aan de tussenpersoon het volgende meegedeeld:

"Daar komt nog bij dat buurman voorjaar 2008 op eigen houtje met een Pool zonder enig overleg een gleuf op mijn grond tussen zijn poolhouse en mijn garage heeft gegraven tbv een riolering voor zijn poolhouse. Afstand tussen beide bouwwerken is 50 cm en hij groef tot onder fundamenten 80 cm diep over de gehele lengte. Tevens had hij niks gestut, dit heeft schade geconstateerd in 2015 mede verergerd. Ik heb hier foto's van ! (…)"

2.5 In opdracht van Verzekeraar heeft expertisebureau EMN de oorzaak van de schade onderzocht. In het rapport van 19 september 2017 staat:

"Evenement
Volgens opgave van verzekerde zou zijn woning verzakt zijn ten gevolge van het onttrekken van grondwater door zijn buurman, [naam buurman], (…). Omtrent deze verzakking heeft verzekerde in eerste instantie zijn buurman aansprakelijk gesteld per brief d.d. november 2013. Omtrent de vermeende schade is een juridische procedure gestart.

Ook is in oktober 2015 een rapport opgesteld door bouwkundig adviesbureau [naam bouwkundig adviesburo]. Op dat moment wordt er gesproken van een scheefstand van zowel de garage als de woning ten gevolge van verzakking.

<u>Oorzaak</u>
Ten aanzien van de oorzaak ontstaan onduidelijkheid. Feit is dat de garageberging, behorende tot de woning van verzekerde, verzakt is. Ook is er volgens verzekerde sprake van scheefstand van het woonhuis. De exacte oorzaak betreffende de verzakking is onduidelijk. Er wordt gesproken van grondwateronttrekking. Dit lijkt overigens geen waarschijnlijke oorzaak van de verzakking gezien de lage grondwaterstanden in de directe omgeving van de woning van verzekerde. Een andere mogelijkheid is het roeren van de grond direct naast de garage/berging van verzekerde.

<u>Schadeomvang</u>
Volgens opgave van verzekerde c.q. de door verzekerde ingeschakelde taxateur bedraagt de schade aan de woning tussen de € 200.000,00 - € 300.000,00, aan de garage circa € 100.000,00 en aan de tuin circa € 15.000,00.

<u>Voortgang</u>
Daar het hier verzakking en aanpassing van de tuin betreft, verzoeken wij u ons nadere instructies te verstrekken betreffende een in te stellen zeer uitgebreid onderzoek. Ten aanzien van dit onderzoek verwijzen wij u naar de chronologische opstelling van verzekerde, waaruit blijkt dat het hier een proces van, zoals verzekerde stelt, 25 jaar illegale grondwater onttrekking betreft. Waarover en waarvoor diverse partijen zijn geraadpleegd en benaderd en de nodige procedures zijn aangespannen. Een en ander vergt dan ook een zeer aanzienlijk onderzoek."

2.6 Verzekeraar heeft de tussenpersoon per e-mail van 6 november 2017 bericht, dat de schade op grond van artikel 2.1 van de voorwaarden 03 101 14-06 niet is gedekt omdat van een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis geen sprake is en omdat schade door verzakking is uitgesloten op grond van artikel 2.3.1 van de voorwaarden 03 101 14-06.

2.7 In opdracht van Consument heeft Bureau [naam advies- en ingenieursbureau] onderzoek gedaan naar de mogelijke verbanden tussen de verzakkingen en bouwactiviteiten en grondwateronttrekking op het naastliggende perceel van de buurman. In het rapport van 23 juni 2018 staat onder meer:

"4. Ontgraving op de perceelgrens
(…)
4.2 Beoordeling
De bodem ter plaatse van de fundering van de garage bestaat uit los gepakt fijn zand. Deze bodem heeft in ongeroerde conditie meer dan voldoende draagvermogen om een muur (garage of woning) te dragen, (gegevens van [naam onafhankelijk adviesbureau] 2017, sondering en boorstaat 4)

Uit de foto's blijkt dat de sleuf over grote lengte van de muur en zonder aanvullende (stuttende) maatregelen is uitgevoerd. Daarbij is bij aanleg van de riolering ontgraven tot een niveau onder de fundering. Zie hiervoor ook boorstaat 4 (bijlage 2) waar op een diepte 70 cm tot 130 cm puin is aangetroffen

Door het (zonder aanvullende voorzieningen) ontgraving langs en onder het niveau van de fundering is het draagvermogen van de bodem afgenomen. Hierdoor is de bodem instabiel geworden en zijn zettingen opgetreden totdat een nieuw evenwicht is gevonden.

Door de zetting van de bodem is de muur verzakt en is de constructie van het dak ontwricht. Wij achten dat er een direct causaal verband is tussen de graaf activiteiten en opgetreden schade.

5 Grondwater onttrekking

(…)

5.4 Beoordeling

De verzakkingen van de bodem vindt plaats in een cirkel rond een bekend punt van onttrekking van grondwater. Deze cirkel heeft zich in de loop van de jaren vergroot, de omvang neemt toe. Er is bij meting een direct verband aangetoond tussen de beweging van de panden en de onttrekking van het grondwater.

Eventuele natuurlijke verlaging van de grondwaterstand heeft een gelijkmatige invloed op de gehele bodem. Dit zijn gelijkmatig over het gehele perceel en omliggende percelen moeten manifesteren. Naar onze mening is er sprake van een causaal verband tussen de onttrekking van het grondwater en de lokale verzakking van de bodem met de daaraan gekoppelde schade aan de opstallen."

2.8 Verzekeraar heeft het afwijzend standpunt gehandhaafd waarna Consument een klacht heeft ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering voor de schade aan het woonhuis. Indien de schade niet is gedekt, vordert Consument dat Verzekeraar in overleg gaat met de aansprakelijkheidsverzekeraar van de buurman zodat die verzekeraar tot vergoeding van de overgaat.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- Consument had de schade al op 23 oktober 2013 en op 15 april 2015 bij zijn tussenpersoon gemeld.

Na ontvangst van het rapport van [naam bouwkundig adviesburo] van 20 oktober 2015 heeft Consument de schade opnieuw gemeld. Omdat een reactie van Verzekeraar uitbleef heeft Consument de schade in juli 2017 weer gemeld.

- De schade aan het woonhuis is ontstaan door grondwateronttrekking en ontgravingen door de buurman. Dit is met zekerheid vastgesteld door Bureau [naam advies- en ingenieursbureau]. De schade is gedekt op grond van artikel 2.1.23 van de voorwaarden Polismantel WH 0904/april 2009, omdat deze het gevolg is van een onverwacht van buiten komend onheil.
- De uitsluiting van artikel 2.1.23.2 van de voorwaarden waarop Verzekeraar zich beroept, is niet van toepassing omdat de schade niet door de natuur is veroorzaakt.
- De buurman heeft zich bij het onttrekken van grondwater niet gehouden aan de toegestane hoeveelheid en bovendien water onttrokken op de erfgrens en binnen de beschermzone van een waterwingebied. De graafwerkzaamheden door de buurman vonden plaats op de grond van Consument. Hij heeft ten tijde van de werkzaamheden ook geen damwand aangelegd tussen de percelen. De buurman heeft jegens Consument onrechtmatig gehandeld in de zin van artikel 6:162 BW. De civiele procedure is overigens gestart door de buurman; Consument heeft een vordering in reconventie ingesteld.
- Indien Verzekeraar direct met de veroorzaker van de schade contact had opgenomen, had dit veel extra schade en kosten en de juridische procedure kunnen voorkomen. Verzekeraar heeft geen gevolg gegeven aan het verzoek van EMN om opdracht te geven voor uitgebreid onderzoek. Verzekeraar heeft wel contact met de verzekeraar van de wederpartij opgenomen, zonder Consument daarvan in kennis te stellen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Volgens het rapport van Bureau [naam advies- en ingenieursbureau] van 4 september 2018 is de schade veroorzaakt door jarenlange (heimelijke) grondwateronttrekking in combinatie met extensieve (heimelijke) graafwerkzaamheden van zijn buurman. Deze oorzaken worden ook genoemd in het rapport van [naam bouwkundig adviesburo] van 4 november 2015 en het rapport van EMN van 19 september 2017. Deze oorzaak is op grond van artikel 2.1 van de voorwaarden 03 101 14-06 niet gedekt. Van een plotselinge onverwachte gebeurtenis is geen sprake.
- Indien de schade gedekt zou zijn, geldt dat deze op grond van artikel 2.3.1 van de toepasselijke voorwaarden 03 101 14-06 van dekking is uitgesloten omdat het gaat om schade door grondverzakking.
- Ten tijde van de door Consument genoemde schadedatum 15 juli 2015 waren de voorwaarden 03 101 14-06 van toepassing. Deze voorwaarden zijn bij brief van 6 juni 2015 aan Consument toegezonden.

Indien ervan zou worden uitgegaan dat de schadedatum eerder ligt, omdat de schade is ontstaan door 25 jaar lang wateronttrekking, en de oudere, door Consument genoemde, voorwaarden van toepassing zijn, is geen sprake van een onverwacht van buiten komend onheil met als gevolg dat de schade door (grond-)verzakking op grond van artikel 2.1.23.2 van dekking is uitgesloten.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de door Consument gemelde schade aan de opstal van Consument is gedekt onder de woonhuisverzekering. Door Bureau [naam advies- en ingenieursbureau] is vastgesteld dat tussen de graafwerkzaamheden en de grondwater-onttrekking en de verzakking van de woning causaal verband bestaat. Ook [naam bouwkundig adviesburo] en EMN gaan van deze schade en oorzaken uit. Partijen verschillen hierover ook niet van mening.

4.2 Consument heeft zich beroepen op de oude voorwaarden HW 0904. Hij stelt dat de schade is gedekt omdat deze is ontstaan door een van buiten komend onheil. Verzekeraar is bij de beoordeling van de dekking uitgegaan van de nieuwe voorwaarden 03 101 14-06, die golden op de door Consument genoemde schadedatum 15 juli 2015. Verzekeraar stelt dat de schade onder geen van beide sets voorwaarden gedekt is, en dus van dekking is uitgesloten.

De Commissie stelt vast dat Consument zijn buurman al in november 2013 aansprakelijk heeft gesteld voor de schade aan zijn woning door het onttrekken van grondwater. In opdracht van Consument heeft [naam bouwkundig adviesburo] in 2015 rapport uitgebracht over de schade. In dat rapport staat dat hij vanaf mei 2012 in opdracht van Consument jaarlijks metingen heeft uitgevoerd. Verder blijkt uit de toelichting van Consument dat hij al in oktober 2013 en april 2015 melding had gemaakt van de schade. De Commissie gaat er daarom vanuit dat de schadedatum is gelegen vóór 9 juli 2015, de wijzigingsdatum waarop de voorwaarden 03 101 14-06 van toepassing zijn geworden. De voorwaarden HW 0904 zijn dus van toepassing.

4.3 In de voorwaarden HW 0904 is bepaald:

*"**OPS 2 Omvang van de dekking***
De extra uitgebreide dekking geeft recht op vergoeding van materiële schade aan het op de polis omschreven gebouw door de volgende gebeurtenissen, ongeacht of deze zijn veroorzaakt door de aard of een gebrek van het gebouwd, echter met inachtneming van het bepaalde in artikel Ops 5.2.

2.1 Dekking tot het verzekerd bedrag

(…)

2.1.23

Schade aan het verzekerde gebouw door of ten gevolge van ieder onverwacht van buiten komend onheil, niet zijnde een van de in de andere artikelen genoemde evenementen, ongeacht of het onheil is veroorzaakt door de aard of een gebrek van het gebouw. (…)

Onverminderd de overige dekkingsbeperkingen en uitsluitingen in de voorwaarden is voorts uitgesloten schade door:

2.1.23.2 Veranderingen in de bodemstructuur, zoals grondverzakking, grondverschuiving en grondverplaatsing of andere in fundamenten en/of muren van het gebouw opgetreden wijzigingen van bouwkundige aard; (…)"

4.4 Bij de beoordeling van de vraag of schade onder de verzekering is gedekt, moet in de eerste plaats worden beoordeeld of de schade onder de omschrijving van de dekking valt. Deze omschrijving is opgenomen in artikel 2.1.23. Als dat zo is, is er toch geen dekking als de schade het gevolg is van de in artikel 2.1.23.2 genoemde oorzaken. Dit betekent dat ook als de oorzaak van de schade in eerste instantie als gedekt moet worden aangemerkt op grond van artikel 2.1.23, Verzekeraar geen dekking hoeft te verlenen als sprake is van een in artikel 2.1.23.2 genoemde oorzaak.

4.5 Verzekeraar stelt dat sprake is van verzakking van de woning, tuin en garage en beroept zich op de uitsluiting in artikel 2.1.23.2. De Commissie volgt dit verweer. Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is van een verzakking. Consument heeft aangevoerd dat de verzakking niet een gevolg is van natuurlijke inwerking maar dat deze door de buurman is veroorzaakt. Dit nadere criterium is evenwel niet in de voorwaarden genoemd en kan daarin ook niet worden gelezen. Daarbij geldt dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumenten-verzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427). Die lezing brengt niet mee dat de voorwaarden zo moeten worden uitgelegd dat de verzakking het gevolg moet zijn van een natuurlijke inwerking.

4.6 Het bovenstaande brengt mee dat de schade op grond van artikel 2.1.23.2 van de voorwaarden HW 0904 van dekking is uitgesloten.

4.7 Ten overvloede wijst de Commissie nog op het volgende. Als zou worden uitgegaan van de toepasselijkheid van de nieuwe voorwaarden 03 101 14-06, geldt dat de schade eveneens van dekking is uitgesloten. Dit artikel bepaalt:

"***2. Uw verzekering***
2.1 Welke schade betalen wij?
Met onze Woonhuisverzekering is schade aan of verlies van uw woning verzekerd. Het is een All-risk verzekering. U bent verzekerd voor alle schade die is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis. Behalve als wij in deze voorwaarden aangeven dat een schade niet of gedeeltelijk is verzekerd.

2.3 Voor welke schade betalen wij niet?
Er zijn ook schades waarvoor wij niet of niet altijd betalen.
Hieronder leest u welke dat zijn.

2.3.1 Welke schade is niet verzekerd?
U ontvangt geen schadebedrag voor schade aan uw woning die is ontstaan door:
(…)
Het (gedeeltelijk) verzakken of instorten van uw woning of door fouten in de constructie van uw woning."

Artikel 2.3.1 sluit van dekking uit schade aan het woonhuis ontstaan door verzakking van de woning. Daarbij komt dat de schade is ontstaan door werkzaamheden die de buurman gedurende een langere periode heeft uitgevoerd. Van een plotselinge en onverwachte gebeurtenis in de zin van art. 2.1 is daarom geen sprake.

4.8 De slotsom is dat de klacht ongegrond is en de vordering zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.