Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-089
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en prof. mr. M.L. Hendrikse en drs. L.B. Lauwaars en mr. M.G. de Vries, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 december 2014
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: N.V. Noordhollandsche van 1816, Algemene Verzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 februari 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Het geschil betreft de vraag of de door Consument geclaimde schade gedekt is onder de woonhuisverzekering. De Commissie overweegt dat er geen sprake is van materiële schade in de zin van artikel 3 van de Voorwaarden. Er was sprake van een montagefout van de aannemer. Het herstel van de montagefout *zelf* is geen materiële schade aan het woonhuis. Uit artikel 3.3 van de Voorwaarden volgt bovendien dat enkel schade *als gevolg van* een montagefout wordt vergoed. Dat de leiding vervangen moest worden omdat de verstopping niet meer verholpen kon worden, is niet te kwalificeren als materiele schade nu de leiding zelf niet defect was. Bovendien is in artikel 3.11 van de Voorwaarden bepaald dat kosten voor herstel van de leiding worden vergoed indien er een defect ontstaat met als gevolg het uitstromen van water binnen of buiten het woonhuis, hetgeen niet het geval is geweest. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 3 februari 2016 te Den Haag en zijn aldaar zijn verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een woonhuisverzekering afgesloten. Op de verzekering zijn de 'Bijzondere Voorwaarden Woonhuisverzekering Optimaal polismantel 2308' (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden is bepaald:

"***Artikel 3 Welke schade vergoeden wij***
Wij vergoeden de materiële schade aan of het verloren gaan van het woonhuis als direct gevolg van iedere tijdens de looptijd van deze verzekering voorgevallen schadegebeurtenis, tenzij in deze of in de algemene voorwaarden is bepaald dat de schade of de oorzaak van de schade is uitgesloten.
[…]"

"***3.3 Constructie-/montagefout***
Schade die het gevolg is van een constructie- en/of montagefout vergoeden wij tot een maximum van € 1.500,- per schadegebeurtenis. Het eigen risico bedraagt € 150,- per schadegebeurtenis."

"***3.11 Opsporings/herstelkosten van leidingen (water-, afvoer- en/of verwarmingsleiding)***
[…]
3.11.2 Als een water-, afvoer- of verwarmingsleiding onderdeel van het woonhuis is en tijdens de looptijd van de verzekering een defect daaraan ontstaat met als gevolg het uitstromen van water binnen of onder het woonhuis, dan vergoeden wij de kosten van het herstel van de leiding inclusief de kosten van het daarvoor noodzakelijke hak- en breekwerk aan het gebouw en van het herstel hiervan.

NB. Toelichting op herstel van leidingen
- *Wij vergoeden alleen het herstel van leidingen als deze defect zijn geraakt.*
- *Het ontstoppen van leidingen (het doorspuiten van rioleringen e.d.) vergoeden wij niet.*
- *De betreffende leiding moet in of onder het gebouw liggen.*"

2.3 Op 11 december 2013 vertoonde de vaatwasser van Consument een storing, waarna Consument heeft geconstateerd dat zijn afvoerpijp verstopt was. Het probleem kon verholpen worden door het gebruik van ontstoppingsmiddel.

2.4 Op 18 december 2014 deed zich hetzelfde probleem voor, echter kon het niet opgelost worden door het gebruik van ontstoppingsmiddel.

2.5 Consument heeft daarom contact opgenomen met Holland Riool Techniek B.V., die onderzoek heeft gedaan naar de oorzaak van de verstopping.

2.6 In de offerte van Holland Riool Techniek B.V. is voor zover relevant het volgende vermeld:
"*Doordat de hangende leiding […] verzakt is raakt deze sneller verstopt. Tevens zijn de aansluitpunten verkeerd aangesloten waardoor het optimaal reinigen van het riool met een spiraal niet mogelijk is. […]*".

2.7 Consument heeft Holland Riool Techniek B.V. werkzaamheden laten uitvoeren om de geconstateerde problemen te verhelpen. Voor de werkzaamheden heeft Holland Riool Techniek B.V. een bedrag van € 1.183,85 in rekening gebracht.

2.8 Consument heeft de schade op 19 februari 2014 gemeld bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft Consument te kennen gegeven de schade niet te vergoeden nu deze niet gedekt is op grond van de Voorwaarden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert primair vergoeding van de totaal door hem betaalde kosten voor de werkzaamheden die Holland Riool Techniek B.V. heeft uitgevoerd, te weten een bedrag van € 1.183,85. Subsidiair vordert Consument een deel van de gefactureerde kosten, te weten de kosten voor het verhelpen van de verstopping ad € 926,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- De schade die Consument gemeld heeft bleek het gevolg te zijn van een montagefout van de aannemer die de woning heeft gebouwd. De keukenafvoer van de woning is verstopt geraakt vanwege verkeerd aangesloten aansluitpunten en een verzakte leiding.
- Het is niet juist dat uit artikel 3.3 van de Voorwaarden kan worden opgemaakt dat enkel gevolgschade wordt vergoed. De bepaling wijst er juist op dat schade die het gevolg is van een constructiefout voor vergoeding in aanmerking komt. Er wordt daarbij geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade.
- Herstel van de constructiefout zelf valt ook onder artikel 3.3. van de Voorwaarden. De contra proferentem-regel dient te worden toegepast en Verzekeraar dient voor vergoeding zorg te dragen.
- Verzekeraar dient minimaal de kosten voor het verhelpen van een verstopping, te weten een bedrag van € 926,00, te vergoeden, nu de verstopping het gevolg is van de foute constructie.
- Ter zitting heeft Consument te kennen gegeven dat de kosten ter vervanging van de leiding vergoed dienen te worden omdat er sprake was van een defect aan de leiding. Nu de leiding is vervangen omdat deze niet meer gebruikt kon worden doordat de verstopping niet meer op te lossen was, is er sprake van materiële schade aan het woonhuis. De schade is derhalve gedekt op grond van artikel 3.11 van de Voorwaarden.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de verzekering voor de door Consument gemaakte kosten geen dekking biedt omdat:

- Er geen sprake is van schade die het gevolg is van een constructie of montage fout maar van het herstellen van een montagefout (het aanpassen van de aansluitpunten) en het verhelpen van het verzakken van een hangende rioolleiding (correct beugelen van de hangende leiding).
- Uit de beschikbare informatie blijkt dat de riolering van Consument niet was beschadigd en kon worden gebruikt, maar dat deze wel sneller verstopt raakte en optimaal reinigen met een spiraal niet mogelijk was. De verstopping werd niet veroorzaakt door de foutief gemonteerde aansluitpunten maar doordat de rioolleiding in de loop der tijd was verzakt.
- Er geen sprake is van bereddingskosten omdat er geen onmiddellijk dreigend gevaar was.
- Ter zitting heeft Verzekeraar gesteld dat er geen sprake is van schade en dat er enkel sprake was van een verkeerde montage. Uit de Voorwaarden blijkt dat er sprake is van een uitsluiting, nu constructiefouten zelf niet gedekt zijn.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die in het onderhavige geval beantwoord moet worden is of de door Consument geclaimde schade gedekt is onder de woonhuisverzekering.

4.2 Uit artikel 3 van de Voorwaarden aanhef volgt dat Verzekeraar over gaat tot schadevergoeding indien er sprake is van materiële schade aan of het verloren gaan van het woonhuis. De Commissie is van oordeel dat er in het onderhavige geval geen sprake is van materiële schade aan het woonhuis. Uit de overgelegde stukken kan worden afgeleid dat er sprake was van een montagefout van de aannemer die de woning heeft gebouwd. Het herstel van de montagefout *zelf*, namelijk het aanpassen van de aansluitpunten en het op afschot hangen van de hangende leiding, is geen materiële schade aan het woonhuis. Bovendien volgt ook uit artikel 3.3 dat deze schade niet gedekt is, nu enkel schade *als gevolg van* een montagefout wordt vergoed. Het gevolg van de montagefout was dat de leiding zodanig verstopt raakte, dat de verstopping niet meer verholpen kon worden en de leiding is vervangen. Dit is echter niet te kwalificeren als materiële schade, nu de leiding zelf niet defect was. Op grond van artikel 3.11 wordt het herstel van leidingen alleen vergoed indien er sprake is van een defect. Bovendien is in artikel 3.11 bepaald dat de kosten voor herstel van een leiding worden vergoed indien er een defect ontstaat met als gevolg het uitstromen van water binnen of buiten het woonhuis. Er is echter geen sprake geweest van het uitstromen van water.

4.3 De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.