Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0997
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 februari 2021
Ingediend door	: mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 22 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Artikel 2.1 en artikel 6 van de Voorwaarden IAK Woonhuisverzekering WH14

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consumenten hebben sinds 5 september 2015 schade door water-overlast in het souterrain van hun woning. De verzekeraar heeft uitkering geweigerd. De consumenten hebben daarover een klacht ingediend bij Kifid. Tijdens die procedure is de klacht bemiddeld en zijn partijen overeengekomen dat de consumenten een onafhankelijke expert in mochten schakelen op kosten van de verzekeraar. Deze onafhankelijke expert heeft geconcludeerd dat grondwater als meest aannemelijke oorzaak moet worden aangewezen. Op basis daarvan heeft de verzekeraar opnieuw uitkering geweigerd. De consumenten zijn het hier niet mee eens. De commissie concludeert dat de verzekeraar heeft mogen uitgaan van het rapport van de onafhankelijke expert en uitkering heeft mogen weigeren. De verzekeraar heeft de Gedragscode Verzekeraars niet geschonden. De vordering wordt afgewezen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consumenten, en 4) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 november 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consumenten 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 consumenten hebben een IAK woonhuisverzekering. Van toepassing zijn de Verzekeringsvoorwaarden WH14.

2.2 Op 5 september 2015 hebben de consumenten waterschade geconstateerd in het souterrain van hun woning. Er is door verzekeraar in 2015 en 2016 drie keer een expert ingeschakeld om de oorzaak en omvang van de schade te beoordelen. In 2017 is op verzoek van de verzekeraar een aannemer een aantal keer ter plaatse geweest. In februari 2019 was er weer sprake van waterschade.

2.3 Naar aanleiding van de afhandeling van de schade door de verzekeraar heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid op 20 juli 2019. Deze klacht is bemiddeld. De consumenten en de verzekeraar zijn overeengekomen dat zij gezamenlijk een onafhankelijke expert zouden inschakelen op kosten van de verzekeraar. De consumenten hebben een onafhankelijke expert voorgesteld, waarmee de verzekeraar akkoord is gegaan. Daarop is Bouw Adviesbureau Buizer (hierna: BAB) ingeschakeld.

2.4 De consumenten en de verzekeraar hebben in het kader van de bemiddeling tien vragen voor BAB opgesteld. BAB is op 9 januari 2020 langs geweest bij de consumenten om de situatie in het souterrain te onderzoeken. BAB heeft naar aanleiding van dit bezoek op 14 januari 2020 een rapport opgesteld waarin de eerste vijf vragen zijn beantwoord. In de beantwoording van de tweede en vijfde vraag wijst BAB het grondwater aan als oorzaak van de schade. De consumenten hebben kritiek geuit op het rapport. Vervolgens hebben de consumenten in overleg met de verzekeraar bepaald dat BAB eerst de eerste vijf vragen zou beantwoorden. Bij schrijven van 30 maart 2020 aan BAB hebben de consumenten de eerste vijf vragen geconcretiseerd. BAB is op 16 april 2020 nogmaals bij hen langs geweest. BAB heeft op 4 augustus 2020 een tweede rapport opgesteld waarin zijn bevindingen zijn genuanceerd en nog steeds de hoge grondwaterstand als meest waarschijnlijke oorzaak wordt aangewezen.

2.5 Op basis van het antwoord van BAB op de eerste vijf vragen heeft de verzekeraar dekking geweigerd.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen € 15.000,00. Dit is een ruwe schatting van de schade aan de vloer en het toilet in het souterrain. De consumenten verzoeken te bepalen dat de verzekeraar het schaderegelingsproces hervat met het aanwijzen van een nieuwe deskundige.

Tot slot verzoeken de consumenten vast te stellen dat de verzekeraar de Gedragscode Verzekeraars (hierna: de gedragscode) heeft geschonden.

2.7 De consumenten zitten inmiddels al ruim zes jaar met waterschade in het souterrain die nog steeds niet is opgelost. Er zijn verschillende experts langs geweest. Daaruit kwam geen duidelijke oorzaak naar voren. Wel werd er een hoger percentage vocht gemeten bij de buren. Eén van de experts dacht dat de lekkage mogelijk afkomstig was van de buren. BAB, die uiteindelijk is ingeschakeld door de consumenten en de verzekeraar samen, bleek geen ervaring te hebben met het uitvoeren van een onafhankelijke expertise. Hij baseerde zich niet op feiten en trok direct conclusies. Volgens hem is het opkomen van grondwater de oorzaak van de schade. Dit volgt echter niet logisch uit het rapport van BAB. Het is niet uitgesloten dat het water bij de buren vandaan komt. Het niveau van het rapport is ook niet wat de consumenten en de verzekeraar ervan mogen verwachten. De consumenten hebben bij verzekeraar meerdere malen aangedrongen op een andere expert, maar kregen daarop geen gehoor. De consumenten hebben [naam expert], een andere expert, vervolgens een verklaring laten opstellen. Uit die verklaring van [naam expert] blijkt dat BAB onvoldoende de vragen heeft gevolgd en te vroeg conclusies heeft getrokken. Er is ook onvoldoende ingegaan op de eerdere expertiserapporten.

2.8 Dat schade door grondwater is uitgesloten op de polis is op een zodanige manier geformuleerd dat de verzekeraar dit moet bewijzen. Het is niet aan de consumenten om aan te tonen dat er sprake is van een uitsluiting. De consumenten zijn overigens nooit op de hoogte gesteld van de uitsluiting van grondwater in de polis. Een beroep op deze uitsluiting is bovendien tardief. De verzekeraar mag zich hier niet meer op beroepen. Door hierop pas een beroep te doen nadat BAB het eerste rapport had uitgebracht, heeft de verzekeraar op ongeoorloofde wijze het bewijsrisico naar de consumenten verschoven. De consumenten hebben dit ter zitting nader verduidelijkt. Vóór het rapport van BAB lag de bewijslast door de formulering van de voorwaarden bij de verzekeraar, maar door het rapport van BAB komt de bewijslast nu ten onrechte bij de consumenten te liggen. De consumenten zijn nu in een slechtere positie dan voor het expertiserapport van BAB. Het verzoek van de consumenten is dat de verzekeraar het dossier oppakt op het moment voordat de expertise door BAB is uitgevoerd.

2.9 De consumenten hebben niet het gevoel dat hun zorgen gehoord zijn door de verzekeraar. Er is niet inhoudelijk gereageerd op de opmerkingen die de consumenten hebben gemaakt. De consumenten werden aanvankelijk netjes te woord gestaan, maar na verloop van tijd werd het slordig en onprofessioneel. De consumenten hebben het gevoel dat de verzekeraar al die jaren op zoek was naar grondwater als oorzaak. Volgens de consumenten heeft de verzekeraar niet gehandeld conform de gedragscode. De kernwaarden eenvoud, duidelijkheid, betrouwbaarheid, kwaliteit en deskundigheid zijn niet nageleefd.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de verzekeraar uit mag gaan van het rapport van BAB en uitkering mag weigeren. De commissie oordeelt dat dit het geval is en legt dit hieronder uit.

Mag de verzekeraar uitgaan van het expertiserapport van BAB?

3.2 De eerste vraag die de commissie moet beantwoorden, is of het expertiserapport van BAB voldoende deugdelijk is, zodat de verzekeraar van dit rapport uit mag gaan.

3.3 In beginsel mag de verzekeraar uitgaan van het expertiserapport voor de vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade. Dit is slechts anders wanneer de consumenten feiten en omstandigheden aandragen waaruit volgt dat het expertiserapport op een onzorgvuldige manier tot stand is gekomen of zodanige gebreken vertoont dat de verzekeraar zijn standpunt hier niet op mocht baseren. Dit kan bijvoorbeeld door het overleggen van een contra-expertise.[1]

3.4 De consumenten dragen verschillende argumenten aan waarom volgens hen het expertiserapport van BAB niet deugt. Deze argumenten betreffen echter voornamelijk het feit dat BAB tot een andere conclusie komt dan de consumenten wensen. De commissie ziet geen aanleiding om aan te nemen dat het expertiserapport onzorgvuldig tot stand is gekomen of ernstige gebreken vertoont. BAB heeft, conform de vraagstelling, de eerdere expertiserapporten beoordeeld. BAB heeft tweemaal onderzoek in het souterrain gedaan en heeft zijn standpunten onderbouwd door middel van visuele inspectie, foto's en metingen. De conclusie wordt onderbouwd door deze foto's en metingen en volgt logisch uit hetgeen BAB tijdens zijn inspectie heeft geconstateerd. Het expertiserapport wijst de stand van het grondwater aan als meest waarschijnlijke oorzaak van de schade. De opmerkingen die de door de consumenten ingeschakelde expert [naam expert] maakt over het rapport van BAB betreffen de opzet van het rapport, maar geven geen aanleiding tot het aanwijzen van een andere oorzaak dan door BAB genoemd. Alles overziend is er voor de commissie dan ook geen reden te twijfelen aan de juistheid van het expertiserapport. De commissie concludeert dat de verzekeraar zich mag baseren op het expertiserapport van BAB. De commissie ziet geen aanleiding te bepalen dat de verzekeraar de schaderegeling moet hervatten met het aanwijzen van een nieuwe deskundige.

---

[1] Zie ook GC Kifid 2020-328 en GC Kifid 2020-552, te raadplegen op www.kifid.nl.

Bij wie ligt nu de bewijslast?

3.5 De consumenten veronderstellen dat zij in een betere bewijspositie zouden hebben verkeerd als BAB geen onafhankelijke expertise had uitgevoerd. Dit is echter allerminst zeker. Hoewel de verzekeraar nu een beroep doet op een inmiddels uit het rapport van BAB blijkende uitsluitingsgrond – namelijk grondwater – was de situatie daarvoor dat de consumenten moesten bewijzen dat er sprake was van een verzekerde gebeurtenis, zoals onder artikel 2.1 van de voorwaarden (zie bijlage) genoemd. De verzekeraar meende in de eerste procedure bij Kifid al dat daar niet aan was voldaan en wilde niet uitkeren. Het is dus niet zo dat de consumenten in een betere positie verkeerden vóór het inschakelen van BAB. De partijen zijn nu slechts verder in het proces van vaststellen wat de schadeoorzaak is. De verzekeraar heeft zich pas na het eerste rapport van BAB op de uitsluiting van artikel 6 onder h van de voorwaarden (zie bijlage) kunnen beroepen. Eerder was daar geen grondslag voor. Een beroep op de uitsluiting van schade door grondwater is daarom niet tardief.

3.6 De bewijslastverdeling moet niet gezien worden als een statisch proces, maar als een dynamisch proces waarbij partijen over en weer bewijs ter ondersteuning van hun standpunt kunnen aandragen. De verzekeraar heeft nu bewijs dat zijn standpunt ondersteunt, maar dat wil niet zeggen dat het bewijsrecht de consumenten is ontnomen. Het staat de consumenten vrij om op eigen kosten een contra-expert in te schakelen die mogelijk, maar niet zeker, tot een andere conclusie komt dan BAB. De kritiek van [naam expert] op het rapport van BAB is voor een dergelijk bewijs onvoldoende, omdat de kritiek weliswaar op een aantal verbeterpunten in het rapport wijst, maar de oorzaak grondwater niet uitsluit als oorzaak.

3.7 Samenvattend ligt de mogelijkheid om bewijs aan te dragen nu bij de consumenten, omdat de verzekeraar ter ondersteuning van zijn standpunt het expertiserapport van BAB heeft. De verzekeraar kan zich dan ook beroepen op de uitsluitingsgrond van artikel 6 onder h van de voorwaarden.

Heeft de verzekeraar de Gedragscode Verzekeraars geschonden?

3.8 Tot slot buigt de commissie zich over de vraag of de verzekeraar de gedragscode heeft geschonden, zoals de consumenten stellen.

3.9 De commissie begrijpt dat de overlast als gevolg van de waterschade in het souterrain voor de consumenten ingrijpend is. Ook het feit dat deze wateroverlast zich al een aantal jaar voordoet, is vervelend. De commissie ziet in het dossier dat op het moment dat de verzekeraar de leader op de verzekering werd – de verzekering is namelijk ondergebracht bij meerdere maatschappijen – de verzekeraar voortvarend te werk is gegaan en heeft geprobeerd zowel binnen de procedures bij Kifid als daarbuiten mee te denken met de consumenten en te zoeken naar een oplossing, waarbij de verzekeraar begripvol is geweest voor de lastige situatie waarin de consumenten verkeren.

Er is ingestemd met de door de consumenten voorgestelde onafhankelijke expert en met de door de consumenten opgestelde vragen aan deze expert. De verzekeraar heeft op het moment dat de grondwaterstand als oorzaak was aan te wijzen aan verwachtings-management gedaan. Ook eerder heeft de verzekeraar niet de indruk gewekt dat de schade vergoed zou worden. Dat de consumenten het niet eens zijn met de conclusie van de verzekeraar maakt niet dat de verzekeraar de Gedragscode heeft geschonden.

3.10 Bij brief van 6 november 2020 aan de klachtafdeling Particuliere Schade van de verzekeraar hebben de consumenten zich beklaagd over de gang van zaken en over de opstelling van de casemanager in hun schadedossier. Bij brief van 19 november 2020 is de verzekeraar op hun klachtbrief ingegaan. Dat de inhoud van die reactie de consumenten niet tevreden kan stellen, kan evenmin tot de conclusie leiden dat de verzekeraar de gedragscode heeft geschonden.

Conclusie

3.11 De commissie oordeelt dat de verzekeraar uit mag gaan van het expertiserapport van BAB en op basis daarvan conform de voorwaarden uitkering mag weigeren. De consumenten zijn niet in hun bewijspositie benadeeld. Het staat hen vrij om op eigen kosten een contra-expert in te schakelen. De verzekeraar heeft de gedragscode niet geschonden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Voorwaarden IAK Woonhuisverzekering WH14

2. Dekking

2.1 Omschrijving van de dekking

U bent verzekerd voor iedere onvoorziene materiële schade aan het op het polisblad genoemde gebouw veroorzaakt door:

a. brand of ontploffing, ook als gevolg van eigen gebrek;

b. iedere andere plotselinge en onverwachte gebeurtenis die van buiten af op het verzekerde gebouw inwerkt, met uitzondering van schade aan glas.

(…)

6. Bijzondere uitsluitingen

Naast de algemene uitsluitingen genoemd in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden IAK Privé Pakket, gelden de volgende uitsluitingen. Deze verzekering geeft geen dekking voor schade:

(…)

c. door herstelwerkzaamheden, aan- of verbouw, constructiefouten, verzakking of instorting van het gebouw met uitzondering van brand en ontploffing;

(…)

h. door grondwater dat uw gebouw binnenkomt;

i. door vocht dat door muren komt;

(…)

k. door regen, hagel, sneeuw of smeltwater, binnengedrongen door openstaande deuren, ramen of luik en;

(…)