Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-726
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Van Kampen Groep Holding B.V, gevestigd te Hoorn, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 25 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Consument heeft bij Gevolmachtigde een schademelding ingediend wegens een druppelende afvoerleiding. Om de leiding te repareren is hak- en breekwerk noodzakelijk. Gevolmachtigde wijst vergoeding van de reparatiekosten af omdat er geen gevolgschade is en dit tot normaal onderhoud van de bewoner behoort. De Commissie stelt vast dat in de voorwaarden staat dat de reparatiekosten alleen worden vergoed als het uitstromende water het woonhuis beschadigt. Dat daarvan sprake is blijkt niet uit het expertiserapport en is ook niet door Consument aannemelijk gemaakt. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier ontvangen op 15 februari 2019;
- de aanvullend door Consument toegezonden informatie, ontvangen op 20 februari 2019;
- het verweerschrift namens Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek namens Gevolmachtigde.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een woonhuisverzekering (hierna: de "Verzekering") gesloten bij Gevolmachtigde. Risicodrager is ASR Schadeverzekering N.V. (hierna: de "Verzekeraar"). De Verzekeraar heeft in deze procedure namens Gevolmachtigde verweer gevoerd en de dupliek ingediend.

2.2 Op 2 januari 2019 hoorde Consument de afvoerleiding achter de wand op de tweede verdieping van haar huis druppelen en ontdekte dat sprake was van lekkage. Zij heeft de lekkage direct bij Gevolmachtigde gemeld, de afvoerleiding laten repareren en vergoeding van de reparatiekosten bij Gevolmachtigde geclaimd. Op 29 januari 2019 heeft Gevolmachtigde vergoeding van de reparatiekosten geweigerd omdat expertise uitwees dat er geen gevolgschade was en schreef: …"U bent alleen verzekerd voor deze kosten als het uitstromende water uw woonhuis beschadigd. Omdat er geen sprake is van gevolgschade, is er voor mij in deze zaak geen taak weggelegd. Ik ben genoodzaakt om deze schade af te wijzen."

2.3 Nadat Consument op 10 februari 2019 protest aantekende bij Gevolmachtigde tegen diens weigering de reparatiekosten te vergoeden, bleef Gevolmachtigde bij zijn standpunt en antwoordde op 11 februari 2019 onder meer: "Een huiseigenaar onderhoudt een woning. Als een afvoer kapot gaat, is het op de weg van de eigenaar gelegen om deze afvoer te herstellen. Dat is geen verzekeringskwestie. Sterker nog, wanneer u de afvoer niet laat herstellen en ontstaat gevolgschade, dan biedt de verzekering ook geen dekking. Het ontstaan van de gevolgschade is dan geen onvoorziene gebeurtenis meer."

2.4 In het rapport van 28 januari 2019 van de door Gevolmachtigde ingeschakelde expert (DEKRA) staat onder meer het volgende:

"(….)
Verzekerde hoorde water druppelen op in de koof op de eerste etage. Na het bezoek van de loodgieter is er vastgesteld dat er een scheur in de afvoerbuis van het toilet en de badkamer zit. Deze afvoeren komen samen achter het toilet.
Er is geen sprake van gevolgschade. Voor het herstel van de leiding (de lekkage bevindt zich in het deel van de leiding achter het toilet) dient er dient enig hak-en breekwerk verricht te worden in het toilet. Dit is de enige manier om de lekkage te kunnen herstel. Via de koof kan de loodgieter niet bij de scheur komen.
(….)"

2.5 In de op de Voorwaarden toepasselijke Voorwaarden verzekering Woonhuis VP WH 2015-02 (hierna: de "Voorwaarden") staat onder meer het volgende:

"(….)
3 Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?
Uw woonhuis is verzekerd voor schade door brand en vele andere oorzaken. Deze gebeurtenissen staan in de tabellen hieronder genoemd.

Met schade bedoelen wij beschadiging, vernietiging of diefstal van (onderdelen van) uw woonhuis.

Het moet gaan om een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien is. Schade die ontstaat door langzaam inwerkende processen valt hier niet onder. De gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering. (….)

3.1 Basisdekking

U bent verzekerd voor schade aan uw woonhuis veroorzaakt door gebeurtenissen in de tabel hieronder. (….)

Gebeurtenis	**Dekking**	**Beperking of uitsluiting**
(….)		
22. Water of stoom uit defecte leidingen en installaties	U bent verzekerd voor schade door water dat of stoom die voor u onvoorzien komt uit een defecte aan-of afvoerleiding. Of uit de toestellen en het sanitair die daarop zijn aangesloten. Alleen als het uitstromende water uw woonhuis beschadigt, vergoeden wij de kosten voor: - het opsporen van de beschadiging aan de leiding. Daar vallen ook de maatregelen onder om het opsporen mogelijk te maken: het breken en herstellen van de muren, vloeren en andere onderdelen van het gebouw; - het herstellen van de leiding; - het herstellen van toestellen en sanitair waaraan schade is ontstaan en die op de leiding zijn aangesloten. (….)	(….)

(….)"

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Gevolmachtigde gehouden wordt tot vergoeding van de reparatiekosten van de afvoerleiding, zijnde een bedrag van €2.363,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Gevolmachtigde is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door de reparatiekosten niet te vergoeden.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- de afwijzing van vergoeding van de reparatiekosten is oneerlijk omdat een verzekerde er zo van wordt weerhouden om het lekken van de afvoerleiding tijdig te ontdekken, te melden en te repareren teneinde te voorkomen dat de schade groter wordt. Het is ironisch dat als Consument de lekkage een paar weken of maanden later had ontdekt en het huis inmiddels was beschadigd, er wel dekking zou zijn voor de reparatiekosten. Door snel te handelen heeft Consument de schade en het door Gevolmachtigde te vergoeden bedrag juist beperkt;
- Consument zou volgens de benadering van Gevolmachtigde nooit dekking voor de reparatiekosten hebben. Als er nog geen gevolgschade is opgetreden omdat Consument de lekkage snel ontdekte en liet repareren worden de reparatiekosten niet vergoed. Maar als er wel gevolgschade is, moet Consument wel onoplettend zijn geweest omdat zij de lekkage niet eerder ontdekte en de gevolgschade voorzienbaar was;
- Gevolmachtigde verwijst in zijn verweer naar een eerdere, niet gepubliceerde uitspraak van 31 juli 2016 (hierna: de "uitspraak uit 2016") van de Commissie en stelt in die zaak sprake was van een vrijwel identieke situatie. Consument wijst erop dat uit de Voorwaarden volgt dat zij is verzekerd voor schade aan het woonhuis. Dit staat bijvoorbeeld in de artikelen 2, 3 en 3.1 (zie 2.5). Nergens wordt gezegd dat sprake moet zijn van gevolgschade. Nergens in de Voorwaarden wordt over "gevolgschade" gesproken. Er is derhalve onduidelijkheid over wat er in de Voorwaarden onder het begrip "schade" moet worden verstaan. De stelling van Gevolmachtigde dat daarmee wordt gedoeld op gevolgschade is slechts één mogelijke uitleg. Echter kunnen ook de kosten van het openbreken van de muur om bij de leiding te komen en het herstel van de leiding als schade worden gezien. Als het zo voor de hand ligt dat onder "schade" in de Voorwaarden gevolgschade moet worden begrepen is het voor Consument onduidelijk waarom de Commissie in de uitspraak uit 2016 over "(blijvende) schade" aan het woonhuis spreekt. Consument vindt de uitleg van Gevolmachtigde van het woord "schade" in de Voorwaarden oneerlijk en niet acceptabel.

Verweer Gevolmachtigde

3.3 Gemachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
Gemachtigde stelt dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:

- Gemachtigde verwijst naar een eerdere, niet gepubliceerde uitspraak van 31 juli 2016 (hierna: de "uitspraak uit 2016") van de Commissie waar sprake was van een nagenoeg gelijke casus. Dezelfde voorwaarden waren toepasselijk en ook daar klaagde de consument dat hij er alles aan had gedaan om erger te voorkomen en daarvoor "gestraft" werd.

Volgens Gevolmachtigde bevestigt de uitspraak uit 2016 zijn standpunt dat de kosten van het breek- en herstelwerk alleen worden vergoed als het uitstromende water het woonhuis beschadigt. Dat er geen gevolgschade is, betwist Consument niet;

- van bereddingskosten is geen sprake. Indien er maatregelen getroffen hadden moeten worden om een acute schade te voorkomen had Consument ter voorkoming van het onmiddellijk dreigend gevaar de waterleiding kunnen dichtdraaien;
- als reactie op de stelling van Consument dat het begrip "schade" in de Voorwaarden niet duidelijk is, wijst Gevolmachtigde erop dat in artikel 3.1, onder 22 staat: *Alleen als het uitstromende water uw woonhuis beschadigt, vergoeden wij de kosten voor* (opsporen, breken en herstelwerk). Schade en kosten zijn wezenlijk verschillende begrippen. Niet voor niets wordt in de weergegeven zin eerst de voorwaarde van schade gesteld alvorens bepaalde kosten voor vergoeding in aanmerking komen. Er is niet voldaan aan de eis in de Voorwaarden dat het uitstromende water schade aan het woonhuis heeft veroorzaakt.

4 Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Gevolmachtigde jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door de reparatiekosten ter zake de afvoerleiding van Consument niet te vergoeden. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 2 weergegeven feiten.

4.2 De in 4.1 gestelde vraag zal primair aan de hand van de Voorwaarden moeten worden beantwoord. Artikel 3.1, onder 22 Voorwaarden bepaalt uitdrukkelijk het volgende: "Alleen als het uitstromende water uw woonhuis beschadigt, vergoeden wij de kosten voor:
het opsporen van de beschadiging aan de leiding. Daar vallen ook de maatregelen onder om het opsporen mogelijk te maken: het breken en herstellen van de muren, vloeren en andere onderdelen van het gebouw; het herstellen van de leiding; het herstellen van toestellen en sanitair waaraan schade is ontstaan en die op de leiding zijn aangesloten."

4.3 De Commissie stelt vast dat in het onderhavige geval niet voldaan is aan de voorwaarde dat het uitstromende water het *woonhuis* van Consument beschadigt. Consument heeft dat ook niet aannemelijk gemaakt en ook uit het rapport van DEKRA (zie 2.4) is niet af te leiden dat sprake was van beschadiging van het woonhuis van Consument door het uitstromende water. Omdat niet aan de gestelde voorwaarde is voldaan is Gevolmachtigde niet gehouden om de reparatiekosten aan Consument te vergoeden (vgl. de uitspraak uit 2016). Dit neemt niet weg dat de Commissie zich de onvrede van Consument hierover goed kan indenken.

De Commissie voegt hieraan toe dat het bij het geciteerde onderdeel van artikel 3.1, onder 22 Voorwaarden om een zogenoemde "primaire dekkingsbepaling" gaat. Dit houdt in dat Gevolmachtigde (in feite de Verzekeraar die de Voorwaarden heeft opgesteld) hiermee de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid is om dekking voor in dit geval de omschreven reparatiekosten te verlenen. Dat staat een verzekeraar vrij. Alleen onder bijzondere omstandigheden kan een beroep van een verzekeraar op een primaire dekkings-bepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Dit volgt uit artikel 6:248 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek. Zie ook de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, rechtsoverweging 3.4.2 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435). Het is aan Consument om deze bijzondere omstandigheden te stellen en - bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar - te bewijzen. In het onderhavige geval is niet gebleken van de aanwezigheid van bijzondere omstandigheden en heeft Consument die aanwezigheid ook niet aannemelijk gemaakt. Aangezien het in deze zaak gaat om de vraag of aan de in artikel 3.1, onder 22 Voorwaarden gestelde voorwaarde voor vergoeding van de reparatiekosten wordt voldaan, zal de Commissie niet ingaan op de stelling van Consument dat in de Voorwaarden onduidelijk is wat er onder "schade" moet worden verstaan.

Slotsom

4.4 De conclusie uit het bovenstaande is dat niet is komen vast te staan dat Gevolmachtigde jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering en dat derhalve de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.

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.