Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0126
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 10 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument heeft een woonhuisverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Op 9 april is een aantal tegels met een harde klap omhooggekomen. De consument wil de schade verhalen op de verzekering. Hierover heeft hij eerder een klacht ingediend bij Kifid. Als gevolg van de bemiddeling is besloten dat de consument een eigen expert mocht inschakelen. Deze expert is grotendeels tot dezelfde conclusie gekomen waardoor de expert van de verzekeraar en de expert van de consument tot overeenstemming zijn gekomen. De consument is het hier niet mee eens en vordert alsnog het schadebedrag van verzekeraar. De commissie oordeelt dat er sprake is van een bindende arbitrage. Het is niet gebleken dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat beide partijen aan het oordeel van de arbiter worden gehouden. De oorzaak van de schade is het langzaam inwerken van onder andere temperatuurverschillen waardoor de ondervloer van de tegelvloer is losgekomen. Deze vordering is niet gedekt onder de verzekering. De commissie wijst de vordering af.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar, en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit houdt in dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een Woonhuisverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de Bijzondere Voorwaarden WH17 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In de voorwaarden staat voor zover van belang het volgende:

> 2.1 Waarvoor bent u verzekerd?
>
> U bent verzekerd voor materiële schade aan of verlies van uw woning veroorzaakt door:
> a. een plotseling en onverwacht van buiten de woning komende gebeurtenis;
> b. brand en ontploffing door een eigen gebrek van de woning;
> c. schroeien, zengen, smelten, verkolen en broeien
>
> Behalve als wij in de Algemene of Bijzondere voorwaarden en clausules aangeven dat een schade niet of beperkt is verzekerd.
>
> *(…)*
>
> 2.6 Wat is niet verzekerd?
>
> In de Algemene Voorwaarden vindt u welke standaard uitsluitingen er gelden. Daarnaast bent u ook niet verzekerd voor schade aan of verlies:
>
> *(…)*
>
> g. door herstelwerkzaamheden, constructie- of uitvoeringsfouten, gebruik van onjuiste of gebrekkige materialen, onvoldoende of achterstallig onderhoud van het gebouw;

2.2 Op 9 april 2019 zijn naast de woning van de consument werkzaamheden uitgevoerd waarbij bestrating en beton verwijderd is. Tijdens de werkzaamheden is een aantal tegels in de tegelvloer bij de consument met een klap omhooggekomen. De consument heeft geprobeerd de schade via de verzekeraar vergoed te krijgen. De verzekeraar heeft de oorzaak van de schade door een schade-expert van Dekra laten vaststellen. Deze expert heeft geconcludeerd dat de schade aan de vloer niet is veroorzaakt door de trillingen van de werkzaamheden, maar door thermische spanning die, vanwege de manier waarop de vloer gelegd is, ertoe heeft geleid dat de vloer bol is komen te staan.

2.3 De consument heeft daarop zelf een expert ingeschakeld. Die heeft het standpunt van Dekra genuanceerd. De contra-expert is het echter wel met de expert van Dekra eens dat de vloer omhoog is gekomen doordat de tegelvloer los is gelegd van de ondervloer en de vloeren alleen met de naden aan elkaar verbonden waren. Als de vloer door de trillingen van buiten beschadigd zou zijn, dan zou er volgens de contra-expert een ander schadebeeld zijn ontstaan. Op basis hiervan heeft de verzekeraar alsnog de claim afgewezen.

2.4 De consument heeft naar aanleiding daarvan een klacht ingediend bij Kifid. Naar aanleiding van bemiddeling is overeengekomen dat de consument een nieuwe contra-expert mocht aanstellen op kosten van de verzekeraar. De consument heeft een expert bereid gevonden om namens de consument en de verzekeraar op te treden als arbiter.

2.5 De arbiter heeft op 24 augustus 2020 de woning van de consument bezocht. In het rapport van 15 september 2020 van staat het volgende – voor zover relevant – beschreven:

'(…)
Na onderzoek is gebleken dat nagenoeg iedere tegel hol klinkt wat betekent dat de tegels los liggen van de ondervloer. Hierdoor kan gesteld worden dat de tegelvloer zwevend is en uitsluitend door de onderlinge voegen van de tegels een geheel vormt met de ondervloer.
(…)
Het loskomen van een tegelvloer van de ondervloer kan verschillende oorzaken hebben:
(…)
- *Trillingen waardoor door spanningen in de ondervloer de tegelvloer los komt van de ondervloer. Door trillingen is het ook mogelijk dat er spanningen in de ondervloer ontstaan. Deze trillingen moeten echter langdurig aanwezig zijn waardoor de constructieve ondervloer lostrilt van de tegelvloer.*
- *Een tegelvloer kan loskomen door spanningen in de ondervloer door krimp van de onderliggende constructievloer of temperatuurverschillen tussen de tegelvloer en de ondervloer. Een tegelvloer kan door krimp van de constructieve ondervloer los komen te liggen. Krimp van de betonvloer ontstaat door chemische processen tijdens de productie en fysische processen tijdens en na de verharding. Ook door temperatuurverschillen kan een betonvloer uitzetten of krimpen waarbij door spanningen de tegelvloer kan loslaten van de ondervloer.*

Gelet op het bovenstaande achten wij de laatste oorzaak als meest aannemelijk. Dit betekent dat de tegelvloer reeds voor de werkzaamheden van [naam BV] los lag door krimp van de constructieve ondervloer. De tegels hadden enkel nog een verband met elkaar door het aanwezige voegwerk tussen de tegels. Alle overige mogelijkheden voor het losraken van de tegels kunnen worden uitgesloten.
(…)
Pas tijdens de werkzaamheden van [naam BV] Is de vloer dermate gaan trillen waardoor deze op het zwakste punt zijn overtollige ruimte door zettingen en spanningen kwijt moest. Dit is gebeurd op het zwakste punt in de vloer; precies in het midden van de totale breedte in deze ruimte. Aangezien de tegelvloer - door de aanwezigheid van de constructieve vloer - niet naar beneden kon uitbreken is deze naar de bovenzijde uitgebroken.
(…)'

2.6 Naar aanleiding van het rapport van de arbiter heeft de verzekeraar de vordering afgewezen. De consument heeft daarop een klacht ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert een bedrag van € 25.000,00. Dit bedrag bestaat uit het verwijderen en aanleggen van een nieuwe vloer, en de schade aan het toilet. Tevens vordert de consument wettelijke rente over eerdergenoemd bedrag vanaf 9 april 2019.

2.8 De consument is het niet eens met de afwijzing, omdat de consument volgens artikel 2.1 sub a van de voorwaarden verzekerd is voor plotseling en onverwacht van buiten komende gebeurtenissen. Daar is in dit geval sprake van. De schade is veroorzaakt door de werkzaamheden die naast zijn woning plaatsvonden. Het beton is met grof geweld verwijderd. Als gevolg van de trillingen van deze werkzaamheden is vervolgens de tegelvloer omhoog-gekomen. Zonder dit werk zou er geen schade zijn ontstaan. Het was de directe oorzaak van de schade. Het gaat ook niet om het loskomen van de vloer, maar het omhoogkomen van de tegels en dat is het directe gevolg van de werkzaamheden naast de woning van de consument.

2.9 De schade-expert van de verzekeraar gebruikt woorden als 'vrijwel altijd' en 'meest waarschijnlijk'. Dit zijn geen zekerheden. Deze situatie is nu juist de uitzondering. Het blijkt duidelijk uit de rapporten dat de werkzaamheden niet zijn meegenomen en de verklaringen van de twee aannemers die bij de werkzaamheden betrokken waren, eveneens niet. Deze aannemers hebben aangeboden om naar een gezamenlijke oplossing te zoeken, dus dat impliceert toch betrokkenheid. Deze aannemers zijn ook verzekerd voor dit soort zaken.

2.10 De ingeschakelde arbiter heeft zijn conclusie gebaseerd op de 'meest aannemelijke' oorzaak. Daarbij heeft hij de berichten aan de aannemer die buiten de woning van de consument werkte niet meegenomen. Hij heeft ook de verschillende e-mails aan de gevolmachtigde van de verzekeraar en aan de verzekeraar zelf niet meegenomen. Ook hier worden weer woorden als 'meest waarschijnlijk' gebruikt. Met andere woorden: hij weet het niet zeker!

2.11 De consument is al 56 jaar verzekerd bij de verzekeraar en woont al 16 jaar in dit huis zonder enige problemen. De consument is teleurgesteld in de gang van zaken. Hij heeft erg lang moeten wachten op de afhandeling van de zaak en erg vaak zelf contact moeten zoeken. Het trage contact werd afgeschoven op personeelsproblemen, maar daar mag de consument niet de dupe van zijn.

Het verweer

2.12 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. 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 terecht de dekking van de schade heeft afgewezen. De commissie oordeelt dat dit het geval is en legt dit uit.

De arbitrageprocedure

3.2 Centraal in deze procedure staat de vraag of de consument gehouden kan worden aan de vaststelling van de schade, zoals die door de arbiter is vastgesteld. Voor de beantwoording van deze vraag is het volgende van belang. De consument en de verzekeraar zijn beiden akkoord gegaan met de benoeming van de arbiter die een bindend expertiserapport opstelt. Dit is een vaststellingsovereenkomst in de zin van art. 7:900 BW. Zie ook GC Kifid 2019-074. Uit het expertiserapport dat vervolgens is opgesteld, blijkt dat de oorzaak niet gelegen is in de werkzaamheden, maar in de geleidelijke inwerking van weersinvloeden en temperatuurverschillen. De werkzaamheden naast de woning van de consument zijn slechts de druppel geweest die de emmer heeft doen overlopen en een zwakte in de vloer hebben blootgelegd. Dat de consument zich niet kan vinden in de vaststellingen door de verschillende experts, doet daaraan niet af. Zijn instemming of het gebrek daaraan, is vervangen door de vaststelling van de arbiter. Zie ook de GC Kifid 2017-845 en 2020-506.

3.3 De consument betoogt dat het rapport van de arbiter ondeugdelijk is, omdat er geen navraag is gedaan bij een van de twee aannemers die bij de woning van de consument aan het werk waren, en omdat de verschillende berichten van de consument aan deze aannemer, de gevolmachtigde, de verzekeraar en de arbiter niet zijn meegenomen. Artikel 7:904 BW biedt de mogelijkheid tot vernietiging, als gebondenheid van de consument aan de vaststellingsovereenkomst in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarvan is in dit geval geen sprake. Uit het rapport blijkt niet dat er sprake is van omstandigheden die maken dat de binding van partijen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Het feit dat de expert de e-mails van de consument niet heeft meegenomen, maakt de conclusie dat de schade is ontstaan door de constructie van de vloer niet anders. De e-mails bevatten ook geen schuldbekentenis van de betrokken aannemers, maar een verklaring van de consument dat de aannemers zich bereid hebben gevonden om met de verzekeraar tot een oplossing te komen. Nu de constructie van de vloer en de daarop werkende weersinvloeden de oorzaak is van de schade en het een kwestie van tijd was totdat de tegels omhoog zouden komen, hoeven de verzekeraar en de aannemers er niet meer gezamenlijk uit te komen. De aannemers hebben immers geen schuld aan de ontstane schade.

3.4 De consument voert tevens aan dat de verschillende expertiserapporten woorden bevatten als ‘meest waarschijnlijk’ en ‘vrijwel altijd’. Het is begrijpelijk dat deze woorden op de consument zo overkomen dat de experts er niet zeker van zijn. De conclusie van de arbiter is echter wel duidelijk en geeft aan dat geen andere oorzaak dan de onder 3.3 genoemde oorzaak mogelijk is.

3.5 Samenvattend is de consument gebonden aan het oordeel van de arbiter, omdat er geen sprake is van omstandigheden die het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maken dat de consument gehouden is aan dit oordeel.

Is voldaan aan de voorwaarden?

3.6 De consument en de verzekeraar zijn het er niet over eens of de schade onder de voorwaarden valt. De consument meent dat de werkzaamheden als directe oorzaak gezien moet worden die gedekt is onder de voorwaarden, omdat deze plotseling en onvoorzien van buiten kwam. De verzekeraar meent dat de oorzaak van de schade ligt in de constructie van de vloer en dat het gaat om een geleidelijk proces. Het was, volgens de verzekeraar, slechts een kwestie van tijd voordat de schade zou ontstaan.

3.7 Hoewel het begrijpelijk is dat de consument de werkzaamheden, die wel invloed hebben gehad, maar niet de oorzaak zijn van de schade, als een plotseling en onverwachte, van buiten komende gebeurtenis ziet, is de schade uitgesloten van dekking. Uit het bindende rapport van de arbiter blijkt immers dat de constructie van de vloer en de temperatuur-verschillen die invloed uitoefenen op de vloer, de oorzaak zijn van de schade, en de schade als gevolg van deze oorzaken komt volgens artikel 2.6 onder g en onder h van de voorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking.

Conclusie

3.8 De conclusie is dat de schade aan de vloer niet voor vergoeding in aanmerking komt onder de voorwaarden. De verzekeraar heeft de vorderingen mogen afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.