RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/23 Br

i n d e k l a c h t nr. 2003.2764 (079.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager'

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

Klager heeft bij verzekeraar een woonhuisverzekering gesloten. De toepasselijke algemene voorwaarden luiden, voor zover thans van belang:

'Artikel 2 (…)

a. Vergoeding van schade aan het woonhuis

(Verzekeraar) verzekert u tegen de financiële gevolgen van schade aan het woonhuis, plotseling en onvoorzien veroorzaakt of ontstaan door:

(…)

9. water en stoom

a. gestroomd of overgelopen uit leidingen (geen tuin- of vulslangen) van de waterleiding- en/of centrale verwarmingsinstallatie en/of uit toestellen, die daarop zijn aangesloten, als gevolg van het springen door vorst, een verstopping of een plotseling opgetreden defect. (Verzekeraar) vergoedt in dat geval, behalve bij verstoppingen, ook de kosten van:
   1. opsporing van het defect en herstel van een leiding in het woonhuis;
   2. het daarmee verband houdende hak-, breek- en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van het woonhuis;
   3. het herstel van daarop aangesloten toestellen en sanitair van de waterleiding- en centrale verwarmingsinstallatie in het woonhuis, als de oorzaak het springen door vorst is;

b. binnengedrongen als gevolg van een verstopping van rioolputten of -buizen;

(…)'

De klacht

Klager heeft in het voorjaar van 2002 diverse onderzoeken naar de oorzaak van wateroverlast (vocht in de vloerbedekking van het verhuurde deel van zijn woonhuis) laten verrichten. In april 2002 is vastgesteld dat er rioolwater onder de vloer stond dat afkomstig was uit een of meer onder het huis gelegen gresbuizen,

die afwateren op het aan de achterzijde van de woning gelegen gemeenteriool. Een door klager ingeschakeld loodgietersbedrijf heeft geconstateerd dat er, waarschijnlijk door verzakking, een lek of een breuk moest zijn ontstaan in de gresbuis(zen). Omdat opsporing van het lek zeer kostbaar dreigde te worden, is besloten om in juli 2002 een nieuwe (pvc) afwatering naar het aan de voorzijde van het huis gelegen gemeenteriool aan te leggen. Een door verzekeraar ingeschakelde expert heeft op 17 juli 2002 de schade geïnspecteerd en zijn erkentelijkheid uitgesproken voor deze door klager gekozen, goedkopere oplossing. Klager heeft op 17 juli 2002 alle beschikbare bewijsstukken ter zake van opsporingskosten aan de expert overhandigd. De expert van verzekeraar heeft in zijn expertiserapport van 1 augustus 2002 vermeld dat een verstopping in het inpandige riool debet bleek te zijn aan de wateroverlast. Klager heeft de nota's betaald van opsporing van het euvel en van de daarmee verband houdende kosten van herstel tot een bedrag van in totaal € 4.748,89 (inclusief huurderving), alsmede een nota van € 6.617,46 wegens aanleg van de nieuwe afwatering. De nota's zijn aan de expert gezonden. Verzekeraar heeft begin september 2002 bericht dat de nota van € 4.748,89 zou worden betaald. Op
5 september 2002 informeerde klager bij de expert hoe het met de betaling van de nota van € 6.617,46 stond. De expert deelde enkele dagen later mee dat hij de rekening had ontvangen en had doorgestuurd naar verzekeraar, dat zijn schaderapport ook bij verzekeraar lag en dat spoedige afdoening tegemoet kon worden gezien. Klager heeft verzekeraar op 7 oktober 2002 schriftelijk gerappelleerd en nadien enkele malen met verzekeraar getelefoneerd. Klager kreeg daarbij te horen dat afdoening afhankelijk was van nadere berichten van de expert. Klager schreef verzekeraar opnieuw op 3 januari 2003. Daarin kondigde hij aan dat hij, indien de schade niet in januari 2003 zou zijn geregeld, de volgende stap in de klachtenprocedure zou zetten. Verzekeraar antwoordde bij brief van 7 januari 2003 dat, als er een verstopping zou zijn, hij opsporingskosten en kosten voor hak/breek- en herstelwerk onverschuldigd zou hebben betaald. Klager heeft daarop besloten de interne klachtenprocedure van verzekeraar in werking te stellen door zich telefonisch op 28 januari 2003 tot de manager van de betrokken afdeling te wenden. Deze en zijn plaatsvervanger werden evenwel afgeschermd. Een medewerker van verzekeraar noteerde het feitenrelaas van klager en beloofde dat klager - in het kader van de interne klachtenprocedure - zou worden teruggebeld. In plaats daarvan ontving klager een brief van 30 januari 2003 van verzekeraar en een kopie van het expertiserapport. In die brief staat, voor zover hier van belang: '(…) Niet valt in te zien op grond waarvan de omschrijving van de expert over een verstopping in het inpandige riool onjuist zou zijn, nu dat kennelijk een feitelijke constatering is geweest. Dat er wellicht 'ergens' een gresbuis is gebroken, doet niet af aan het feit dat de verstopping als oorzaak voor deze wateroverlast valt aan te merken. Overigens staat in de polis-voorwaarden het vereiste van een leiding in het woonhuis. Afgaande op de door u vermelde gresbuis, gaat het kennelijk om een leiding buiten het woonhuis. (…)'

Klager constateert in de eerste plaats dat verzekeraar afwijkt van de eigen klachtenprocedure door de klacht van klager in twijfel te trekken en zonder wederhoor af te wijzen voordat de klacht is ingediend. In de tweede plaats constateert klager dat de expert in zijn rapport van 1 augustus 2002 een bewijsbaar onjuiste oorzaak van de schade heeft gesuggereerd. Niet valt in te zien waarom in het rapport wordt afgeweken van de omschrijving van werkzaamheden, zoals vermeld op de nota van 29 juli 2002 van het loodgietersbedrijf: "Lekkage hersteld van verzakt riool", en evenmin waarom

klager een half jaar heeft moeten sappelen om het expertiserapport in handen te krijgen en verzekeraar tot afdoening van de claim te bewegen. Verzekeraar chicaneert in zijn brief van 30 januari 2003. De slotvraag is dan ook of er van de zijde van verzekeraar geen sprake is van valsheid in geschrift en van intimidatie en chicanes in een oneigenlijke poging om de schade af te wijzen. Klager besluit zijn klaagbrief van 7 februari 2003 met het verlangen dat verzekeraar schriftelijk bevestigt dat hij het bedrag van € 4.748,99 niet terugvordert en € 6.900,55 betaalt, vermeerderd met 10% van elk van die bedragen als extra vergoeding, als bedoeld in artikel 2, sub b, van de verzekeringsvoorwaarden.

Het standpunt van verzekeraar

Het is verzekeraar niet geheel duidelijk wat klager bedoelt met de klacht dat sprake is van valsheid in geschrift en van intimidatie en chicanes. Als klager meent dat de oorzaak van de schade niet is gelegen in een verstopping (zoals opgenomen in het expertiserapport), maar in een verzakking van het riool (zoals vermeld op de factuur van het door klager ingeschakelde loodgietersbedrijf), zou er in het geheel geen polisdekking zijn. De dekking is immers beperkt tot schade aan het woonhuis, plotseling en onvoorzien veroorzaakt of ontstaan door water en stoom, binnengedrongen als gevolg van een verstopping van rioolputten of -buizen.

Verzekeraar kan ook de opmerking van klager over het wachten op het expertiserapport niet plaatsen. Uit de stukken waarover verzekeraar beschikt, blijkt nergens dat klager om toezending van het rapport heeft gevraagd. Verzekeraar kan slechts constateren dat aansluitend aan een telefoongesprek op 28 januari 2003 een kopie aan klager is toegezonden.

Op het verwijt dat verzekeraar in zijn brief van 30 januari 2003 heeft gechicaneerd zou verzekeraar als volgt willen reageren. Uitgegaan is van de vaststelling van de expert dat de schade is veroorzaakt door verstopping in het inpandige riool. Uit het expertiserapport valt niet op te maken of de expert de verstopping heeft vastgesteld op grond van feitelijke constateringen, dan wel mede is afgegaan op de bevindingen van de andere in het rapport genoemde partijen die betrokken waren bij de oplossing van de wateroverlast. Wellicht is daarom het woord “kennelijk” toegevoegd in de brief van 30 januari 2003.

In artikel 2 lid a, onder 9a, van de verzekeringsvoorwaarden wordt de dekking omschreven met betrekking tot water en stoom, gestroomd of overgelopen uit leidingen. Dit zijn de aan- en afvoerleidingen van de waterleiding of de centrale verwarming en de daarop aangesloten toestellen. In de onderhavige situatie is de schade ontstaan door verstopping van een gresbuis, die een rioolbuis is. In artikel 2 lid a, onder 9b, van de verzekeringsvoorwaarden wordt de dekking beschreven met betrekking tot water en stoom, het woonhuis plotseling en onvoorzien binnengedrongen als gevolg van een verstopping van rioolputten of -buizen. In die bepaling wordt vergoeding van kosten van opsporing van het defect en herstel van de rioolbuis niet genoemd. Voorts wordt in artikel 2 lid a, onder 9a, vermeld dat er bij opstoppingen geen dekking is voor (de kosten van) het opsporen van het defect en het herstel van de leiding. Dit zelfde geldt voor de kosten van aanleg van een omleiding als alternatief.

Op grond van het vorenstaande heeft verzekeraar zich niet schuldig gemaakt aan valsheid in geschrift, intimidatie of chicanes bij de afwikkeling van de onderhavige schade.

Verzekeraar heeft over de validiteit van de claim ten bedrage van € 6.900,55 geen twijfels geuit. Het is aan verzekeraar om te beoordelen of er dekking is en om in geval van dekking te beoordelen of de geclaimde bedragen (volledig) kunnen worden uitgekeerd. De rekening van het door klager ingeschakelde loodgietersbedrijf is niet vergoed, omdat die kosten niet zijn gedekt. De vordering van klager om de uitkeringen met 10% te verhogen is niet aan de orde. Een dergelijke verhoging van de uitkering wordt slechts toegepast als de verzekerde dit tegen extra premie heeft meeverzekerd.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd. De expert van verzekeraar heeft klager destijds verzekerd dat de schade gedekt was. Klager begreep dat hij de verzekeringsvoorwaarden zo kon lezen dat het ging om een plotseling opgetreden defect. Er was geen verstopping, maar een lekkage als gevolg van verzakking van het inpandige riool. Ook uit het door de expert opgemaakte rapport blijkt dat de claim gerechtvaardigd is, waar de expert schrijft dat de kosten voor het verhelpen van de lekkage, c.q. het omleggen van het riool nog niet bekend zijn, maar later aanvullend zullen worden gerapporteerd. Klager vraagt zich af waarom anders over schade zou moeten worden gerapporteerd als die niet verzekerd is. Verzekeraar mag dan juridiseren dat zijn expert niet over de schaderegeling gaat, maar het punt is dat bij klager een verwachting is gewekt, dat hij te goeder trouw heeft geclaimd en dat hij maanden lang met chicanes aan het lijntje is gehouden.

Het overleg met verzekeraar

De Raad heeft met verzekeraar gesproken over de klachtenprocedure bij verzekeraar, de toezending van het expertiserapport aan klager en de afwijzing van de claim tot vergoeding van de kosten van aanleg van de nieuwe afwatering. Voorts heeft verzekeraar de Raad medegedeeld dat de snelheid waarmee de onderhavige zaak is afgehandeld te wensen heeft overgelaten en dat hij de vertraging betreurt. De vertraging is voor het overgrote deel te wijten aan het feit dat verzekeraar in afwachting was van nadere informatie van de expert. Op 12 januari 2004 is de gevraagde aanvullende informatie ontvangen. Verzekeraar heeft daaruit vernomen dat ten tijde van het bezoek (17 juli 2002) de werkzaamheden aan het riool al volledig waren afgerond. Er is toen een gesprek gevoerd met de ook aanwezige eigen expert van klager. Door de expert van verzekeraar is geen uitspraak gedaan over de dekking, doch is uitdrukkelijk een voorbehoud gemaakt voor de kosten van het voortraject en voor de werkzaamheden aan het riool. De expert van verzekeraar heeft nog gezegd dat hij om die reden heeft voorgesteld alle bedragen afzonderlijk op te nemen in het rapport van expertise ter beoordeling van verzekeraar. De eigen expert van klager was van opvatting dat er wat betreft polisdekking geen probleem mocht zijn. De uitspraak van klager dat destijds door de expert van verzekeraar toezeggingen zijn gedaan is, volgens de expert, absoluut onjuist. Verzekeraar vordert betaling van de vergoeding van de kosten van opsporing of hak/breek- of herstelwerk, begrepen in het bedrag van € 4.748,99 niet terug.

Het nadere commentaar van klager

Klager heeft na ontvangst van de e-mail met aanvullende informatie van de expert nog het volgende aangevoerd. De aanwezige expert van de huurder heeft tijdens het bezoek geopperd dat de schade van klager geheel gedekt was. De

expert van klager heeft toen daarmee ingestemd. Dit blijkt ook uit het rapport van expertise, zoals klager al eerder heeft betoogd.

Het oordeel van de Raad

1. Het eerste onderdeel van de klacht houdt in dat verzekeraar niet heeft gehandeld volgens de eigen klachtenprocedure. De Raad overweegt hieromtrent dat in de hem overgelegde beschrijving van de klachtenprocedure is bepaald dat de tweede stap van de procedure ingaat door het schriftelijk indienen van de klacht bij de manager van de desbetreffende afdeling. Deze door verzekeraar aan het ingaan van de tweede stap gestelde eis van schriftelijke indiening is niet onredelijk. Door de tweede stap van de klachtenprocedure in te zetten met een telefonisch contact met verzekeraar heeft klager niet de voorgeschreven procedure gevolgd.

2. In het tweede onderdeel van de klacht verwijt klager verzekeraar dat hij meermalen heeft moeten vragen om toezending van het expertiserapport. Verzekeraar heeft gesteld dat hij op eerste telefonisch verzoek van 28 januari 2003 het expertiserapport aan klager heeft toegezonden. De Raad merkt op dat het niet tot zijn taak als tuchtrechter behoort te oordelen over feiten en omstandigheden waarover partijen van mening verschillen. De taak van de Raad is ingevolge zijn reglement beperkt tot het oordeel over de vraag of het door de verzekeraar ingenomen standpunt in redelijkheid verdedigbaar is. De stukken die zijn overgelegd, geven geen aanleiding om aan het standpunt van verzekeraar te twijfelen, nog daargelaten dat klager niet heeft gesteld in welk(e) van de door hem met verzekeraar tussen oktober 2002 en februari 2003 gevoerde telefoongesprekken hij om toezending zou hebben gevraagd en zo'n verzoek ook niet blijkt uit de brieven aan verzekeraar die klager heeft overgelegd.

3. Verzekeraar heeft, toen klager vanaf oktober 2002 aandrong op betaling van de kosten van aanleg van de nieuwe afwatering, aanvankelijk mondeling en vervolgens schriftelijk bij brief van 7 januari 2003 verdere regeling van de door klager geclaimde schade afhankelijk gesteld van nadere informatie van de expert en daaraan toegevoegd dat de kosten van de (door de expert als 'voortraject' aangemerkte) schade niet hadden behoeven te worden vergoed.

Verzekeraar heeft dit (afwachtende) standpunt in redelijkheid kunnen innemen, gelet op het hiervoor onder Inleiding geciteerde artikel 2 lid a onder 9a en b van de verzekeringsvoorwaarden waarin is bepaald dat kosten van hak-, breek- en herstelwerk in geval van verstopping niet gedekt zijn, en op de omstandigheid dat verzakking van een - naar klager heeft gesteld - in de 18e eeuw aangelegd riool niet (zonder meer) kan worden aangemerkt als een plotseling opgetreden defect.

4. De Raad tekent hierbij aan dat uit de stukken blijkt dat verzekeraar zijn standpunt met betrekking tot verzakking pas bij de Ombudsman en in zijn verweerschrift in de onderhavige procedure heeft ingenomen. Verzekeraar had er wellicht beter aan gedaan, mede gelet op de stellingname van klager in diens brief van 3 januari 2003, dit standpunt op 7 januari 2003 in te nemen en daarmee zijn stelling dat op nadere informatie van de expert diende te worden gewacht kunnen toelichten. Dit een en ander rechtvaardigt evenwel niet dat een onderzoek wordt ingesteld naar de door klager opgeworpen vraag of sprake is van valsheid in geschrift en van intimidatie en chicanes van de zijde van verzekeraar. Voor verwijten van dien aard, voor zover in de vraag besloten, bevatten de stukken geen grond.

5. Verdedigbaar is ten slotte het standpunt van verzekeraar dat er ook op grond van de door zijn expert uiteindelijk afgelegde verklaring geen reden is om klager tegemoet te komen in de kosten van het aanleggen van de nieuwe afwatering. In dezen geldt, zoals

2004/23 Br

ook hiervoor onder 2 is overwogen, dat de Raad zich onthoudt van een oordeel over feiten waarover partijen van mening verschillen. Verzekeraar heeft de verklaring van zijn expert dat geen toezeggingen zijn gedaan over vergoeding van die kosten in redelijkheid kunnen overnemen en kunnen volstaan met het erkennen van de vertraging en het betreuren daarvan. De Raad laat hierbij meewegen dat verzekeraar redelijk heeft gehandeld door zich bereid te verklaren de ter zake van het voortraject (deels) niet gedekte, maar wel vergoede kosten van klager niet terug te vorderen.
6. De slotsom van het voorgaande is dat niet kan worden gezegd dat verzekeraar in dezen de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad, zodat de klacht in alle onderdelen ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 22 maart 2004 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen en mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)