Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0512

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	20 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. De consument heeft bij de verzekeraar een schade aan haar woning gemeld. Door hevige regen en wind is het stucwerk van de buitengevel van de woning verzadigd geraakt. Binnengedrongen vocht heeft een betonlatei ernstig aangetast. De consument stelt dat de schade onder de dekking valt, omdat schade door neerslag een in de verzekeringsvoorwaarden genoemde gedekte gebeurtenis is. Daarnaast voert de consument aan dat de schade voor haar plotseling en onvoorzien was. De verzekeraar betwist de stellingen van de consument en doet onder meer een beroep op de uitsluitingsgrond dat schade niet voor vergoeding in aanmerking komt als die door vochtdoorlating van muren is ontstaan. De commissie is van oordeel dat het beroep van de verzekeraar op de uitsluitingsgrond slaagt. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een SNS Woonverzekering (verder te noemen de verzekering) met onder andere een Opstal All risk-dekking. Op de verzekering zijn per 1 juni 2023 van toepassing de verzekeringsvoorwaarden SNS Woonverzekering versie USWV-01 (verder te noemen de voorwaarden). De verzekeraar heeft het polisblad en de voorwaarden op 22 april 2023 per post aan de consument toegezonden. De voor de beoordeling relevante bepalingen staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument heeft een bouwbedrijf ingeschakeld om de houten puiconstructie van haar woning te vervangen. Bij de uitvoering van het werk heeft het bouwbedrijf ernstige betonrot in een betonlatei boven het kozijn in de achtergevel geconstateerd. De consument heeft het bouwbedrijf verzocht het probleem in kaart te brengen en een berekening te maken van de herstelkosten.

2.3 Het bouwbedrijf heeft in een rapport van 13 november 2023 onder meer vermeld dat het stucwerk van de buitengevel van de woning als gevolg van recente hevige regenbuiten in combinatie met windstoten recht op de achtergevel verzadigd is geraakt. De dekking op de wapening is volledig los komen te zitten en de wapening is grotendeels doorgeroest. Het vocht heeft de betonlei dusdanig aangetast dat versterking van de latei noodzakelijk is. De herstelkosten bedragen volgens het bouwbedrijf € 19.817,26.

2.4 De consument heeft de schade medio november 2023 bij de verzekeraar gemeld. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat de verzekering in geval van neerslagschade alleen dekking biedt als sprake is van gevolgschade in de woning. Daarvan is volgens de verzekeraar geen sprake. Daarnaast heeft de verzekeraar de claim afgewezen omdat de schade niet plotseling en onvoorzien maar geleidelijk is ontstaan. De verzekeraar heeft daarnaast een beroep gedaan op de uitsluitingsgrond van artikel 7.2 van de voorwaarden dat schade niet is verzekerd als deze door vochtdoorlating van muren is ontstaan.

De klacht en vordering

2.5 De consument vindt dat de verzekeraar haar schadeclaim ten onrechte heeft afgewezen. Zij vordert dat de verzekeraar alsnog de door het bouwbedrijf vastgestelde herstelkosten van € 19.817,26 vergoedt. De consument heeft ter onderbouwing van haar vordering het volgende aangevoerd.

2.6 De consument heeft in 2017 voor de koop van de woning een bouwkundig rapport laten opmaken. In dat rapport stonden geen aandachtspunten ten aanzien van de betonnen balk dan wel de draagconstructie. De achtergevel van de woning zag er altijd stevig en goed onderhouden uit.

2.7 De consument betwist dat in geval van neerslagschade volgens de voorwaarden sprake moet zijn van gevolgschade in de woning. Dit staat niet in de voorwaarden. Er moet sprake zijn van het binnendringen van neerslag. Het begrip 'binnendringen' moet ruim worden uitgelegd. De consument verwijst in dit kader naar een eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening[1]. Daarnaast heeft de neerslagschade in de gevel indirect tot schade in het huis geleid. Er moeten in het huis namelijk allerlei herstelwerkzaamheden worden verricht, waarbij onder meer stempels in het huis zijn geplaatst en een deel van het plafond is verwijderd.

2.8 In tegenstelling tot wat de verzekeraar stelt, is het niet de schade maar de gebeurtenis die volgens de voorwaarden plotseling en onvoorzien moet zijn. De consument had op geen enkele wijze kunnen weten dat het beton in de achtergevel was aangetast. In het rapport van het bouwbedrijf staat dat de schade door recente hevige neerslag is veroorzaakt. De gebeurtenis was voor de consument plotseling en onvoorzien. In het rapport staat niet dat sprake is van een proces dat een aantal jaren heeft geduurd.

2.9 Als het de bedoeling was om dit soort veel voorkomende gebeurtenissen van dekking uit te sluiten, lag het op de weg van de verzekeraar als professionele partij om dit duidelijk(er) te formuleren. Op de website van de verzekeraar staat dat de verzekering dekking biedt als het huis door een onverwachte gebeurtenis beschadigd raakt. Volgens de consument staat op de website van de verzekeraar misleidende informatie.

Het verweer

2.10 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

Kernvraag

3.1 De commissie stelt voorop dat zij het voor de consument vervelend vindt dat zij bij het vervangen van de bestaande houten puiconstructie geconfronteerd werd met een voor haar onverwachte en forse schade aan de achtergevel van haar woning. De commissie ziet in dat de consument hierdoor financieel is getroffen. De vraag is echter of deze schade onder de dekking van de verzekering valt. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zij legt dat oordeel hierna uit.

Het juridisch kader

3.2 Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald.

[1] GC Kifid 2016-362, te vinden op www.kifid.nl.

Daarin staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals een verzekering, steeds van beslissende betekenis zijn: alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[2] Over de voorwaarden in een consumenten-verzekeringsovereenkomst wordt meestal niet onderhandeld en daarom geldt dat de uitleg van die voorwaarde(n) met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarde is gesteld, gelezen in het licht van de verzekerings-voorwaarden als geheel.[3]

Het juridisch kader toegepast op de zaak

3.3 Niet ter discussie staat dat de consument de voorwaarden per post heeft ontvangen. In artikel 6 ('Wat dekt je opstalverzekering?') van de voorwaarden (zie bijlage) staat dat de schade moet zijn veroorzaakt door een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien is, die de verzekerde dus van te voren niet had kunnen zien aankomen. In artikel 6.7 ('Opstalverzekering Basis') staat een limitatieve opsomming van gedekte gebeurtenissen. Eén van de gedekte gebeurtenissen is neerslag (regen, sneeuw, hagel of smeltwater) of rioolwater dat de woning binnendringt. Bij de bepaling staan onder het kopje 'Let op!' twee voorwaarden. De neerslag mag de woning niet zijn binnengekomen via openstaande deuren of ramen en daarnaast mag de neerslag en rioolwater de woning niet zijn binnengedrongen via de begane grond, de openbare weg of ondergronds. Verder staat in artikel 6.8 dat de verzekerde met de Opstalverzekering Allrisk verzekerd is voor alle gebeurtenissen zoals genoemd in de Opstalverzekering Basis en de gevolgschade voor eigen gebrek. Daarnaast, aldus artikel 6.8, is de woning verzekerd voor schade die de verzekerde van tevoren niet had kunnen verwachten. Onder het kopje 'Let op!' onder artikel 6.8 staat: "Bij de gebeurtenissen die verzekerd zijn met de Opstalverzekering Basis staan beperkingen. Deze beperkingen gelden ook als je de Opstalverzekering All risk hebt verzekerd."

3.4 De consument is van mening dat sprake is van een gedekte gebeurtenis, omdat de gebeurtenis voor haar plotseling en onvoorzien is (artikel 6) en de schade is ontstaan doordat neerslag de woning is binnengedrongen (artikel 6.7). De consument doet in dit verband een beroep op een eerdere uitspraak van de geschillencommissie van Kifid: GC Kifid 2016-362, waarin het ging om een carport die door een hagelbui beschadigd was geraakt en waarin de geschillencommissie oordeelde dat 'binnendringen' in het dagelijks spraakgebruik ook kan betekenen dat de hagel zich 'in de carport heeft geboord'. In die zaak werd de consument in het gelijk gesteld.

---

[2] Zie de Hoge Raad uitspraak van 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[3] Zie de Hoge Raad uitspraak van 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en de Hoge Raad uitspraak van 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.5 De verzekeraar stelt dat de schade geleidelijk is ontstaan. Daarnaast heeft de verzekeraar de schadeclaim afgewezen door een beroep te doen op de in artikel 7.2 van de voorwaarden opgenomen uitsluitingsgrond dat schade niet is verzekerd als die is veroorzaakt of is ontstaan door muren of vloeren die vocht of water doorlaten.

3.6 De commissie constateert dat artikel 7.2 van toepassing is op zowel de Opstalverzekering Basis als de Opstalverzekering Allrisk. Dat staat er immers (zie de bijlage bij deze uitspraak).

3.7 Naar het oordeel van de commissie slaagt het beroep van de verzekeraar artikel 7.2. Niet ter discussie staat namelijk dat het stucwerk in de buitengevel verzadigd is geraakt en er vocht is doorgedrongen tot in de betonlatei. Daarop ziet artikel 7.2.

3.8 Met deze uitkomst kan de vraag of de schade plotseling en onvoorzien (standpunt consument) dan wel geleidelijk (standpunt verzekeraar) is ontstaan in het midden blijven. In beide gevallen komt immers de verzekeraar een beroep toe op artikel 7.2. Eveneens in het midden kan blijven of wel of niet sprake is geweest van het binnendringen van neerslag in de woning.

Misleidende informatie?

3.9 De consument stelt tot slot dat de verzekeraar op zijn website misleidende informatie verstrekt door aan te geven dat schade aan het huis verzekerd is als de schade is ontstaan door onder andere regen. Bij de consument was de indruk ontstaan dat de schade vergoed zou worden. De commissie oordeelt dat de verzekeraar op dit punt niet is tekortgeschoten jegens de consument. Daarbij overweegt de commissie dat de tekst op de website van de verzekeraar, zoals aangehaald door de consument, op zichzelf niet onjuist is. Verder geldt dat niet de tekst op de website van de financiële dienstverlener, maar het polisblad en de geldende verzekeringsvoorwaarden bepalend zijn voor de beoordeling van de dekking.

Ambtshalve toetsing en een overweging ten overvloede

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 6 aanhef, 6.7, 6.8 en 7.2 van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

3.11 Ten overvloede overweegt de commissie dat zij, net als de verzekeraar, de indruk heeft dat de door de consument geleden schade *geleidelijk* is ontstaan, over een langere periode. Er is sprake van betonrot. In het rapport van het bouwbedrijf van 13 november 2023 staat dat de dekking op de wapening volledig los is komen te zitten en dat de bewapening grotendeels is doorgeroest. De draagkracht van de betonlatei is verdwenen. Voor dergelijke, geleidelijk ontstane schade plegen opstalverzekeringen in beginsel geen dekking te bieden. Daarop duiden in deze zaak ook de woorden ‘plotseling’ en ‘onvoorzien’ in artikel 6 aanhef van de voorwaarden.

Conclusie

3.12 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar de schadeclaim van de consument heeft mogen afwijzen. De overige argumenten die de consument heeft aangevoerd, kunnen niet tot een ander oordeel leiden. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023,, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden SNS Woonverzekering (Versie USWV-01)

6 Wat dekt je opstalverzekering?

(...)

Voor alle verzekeringen en de module Glas geldt dat de schade of de diefstal veroorzaakt moet zijn door een gedekte gebeurtenis. De gebeurtenis moet hebben plaatsgevonden en de schade moet zijn veroorzaakt tijdens de looptijd van deze verzekering. En de schade moet zijn veroorzaakt door een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien is, die je dus van te voren niet had kunnen zien aankomen.

6.7 Opstalverzekering Basis

Met de Opstalverzekering Basis is je woning verzekerd voor de gebeurtenissen die in de tabel 'Opstalverzekering Basis' staan.

Opstalverzekering Basis	
Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?	Let op!
Neerslag (regen, sneeuw, hagel of smeltwater) of rioolwater dat je woning binnendringt.	Je bent niet verzekerd voor schade door neerslag die in je woning komt door deuren en ramen die open staan. Je bent niet verzekerd voor schade door neerslag en rioolwater dat is binnengedrongen via de begane grond, de openbare weg of ondergronds. Dit is wel verzekerd als de schade is veroorzaakt door hevige lokale neerslag, een stortbui of overstroming (voor overstroming zie hierna in deze tabel).

6.8 Opstalverzekering All risk

Met de Opstalverzekering All risk ben je verzekerd voor alle gebeurtenissen zoals genoemd in de Opstalverzekering Basis en de gevolgschade door eigen gebrek. Daarnaast is je woning verzekerd voor schade die je van tevoren niet had kunnen verwachten. We noemen dit een van buiten komend onheil. Bijvoorbeeld als je per ongeluk iets laat vallen en er daardoor een barst zit in je plavuizen vloer. Wij noemen dit stoot- of valschade.

LET OP!

Bij de gebeurtenissen die verzekerd zijn met de Opstalverzekering Basis staan beperkingen. Deze beperkingen gelden ook als je de Opstalverzekering All risk hebt verzekerd.

Bijvoorbeeld: met de Opstalverzekering Basis ben je verzekerd voor schade door storm. Hierbij geldt dat er sprake moet zijn van een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde (windkracht 7). Met de Opstalverzekering All risk geldt deze beperking ook.

LET OP!

Eigen gebrek

Is een eigen gebrek de oorzaak van een verzekerde gebeurtenis? Dan is de gevolgschade hiervan verzekerd. Het herstel van het materiaal met het eigen gebrek is niet verzekerd. Een voorbeeld hiervan is een CV-ketel die bijvoorbeeld door ouderdom of slijtage stuk gaat waardoor er water stroomt uit de ketel. De waterschade die daardoor ontstaat aan een plafond is verzekerd. De reparatie van de CV-ketel niet.

7 Wat dekt je opstalverzekering nooit?

7.2 Opstalverzekeringen Basis en All risk

Je bent onder de Opstalverzekeringen Basis en All risk niet verzekerd voor schade die is veroorzaakt of ontstaan door:

- muren of vloeren die vocht of water doorlaten. Dit geldt ook voor vochtdoorlating van kitnaden en voegen van bijvoorbeeld badkamers;