Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0596
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 29 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Artikel 9 sub 2, artikel 9 sub 5, artikel 14, artikel 15.1 sub 7 en 8 en artikel 15.2 van de voorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. De consument heeft schade aan de regenpijp, boeiboord en dakgoot van zijn woning doordat bij hevige regenval de dakgoot is overgestroomd. Dat komt door een verstopping in de regenafvoer onder de oprit van de consument. De verzekeraar heeft uitkering geweigerd. De commissie oordeelt dat uit de voorwaarden blijkt dat de oorzaak van de schade niet valt onder de opstalverzekering. 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 consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 juni 2021. En partijen zijn aldaar verschenen.

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 een Woonhuisverzekering Extra Uitgebreid/Compleet (hierna: de verzekering)bij de verzekeraar. Op deze verzekering zijn de voorwaarden BV 03.2.39 B van toepassing.

2.2 De consument heeft gemerkt dat bij hevige regenval het regenwater terug de afvoergoot in loopt en de dakgoot overstroomt. Uit onderzoek van de consument is gebleken dat de verstopping zich in de afvoer onder de oprit bevindt. Hij heeft daarop een deel van de regenpijp afgezaagd, zodat regenwater vrij de oprit af kan stromen en de dakgoot niet meer overloopt.

2.3 De consument heeft schade aan de regenpijp, boeiboord en dakgoot via zijn tussenpersoon bij de verzekeraar gemeld. De verzekeraar heeft de claim afgewezen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert vergoeding van de schade aan de regenpijp, boeiboord en dakgoot. Ter zitting heeft de consument verduidelijkt dat hij niet precies weet hoe groot zijn schade is, maar een aannemer schat dit op een bedrag van € 2.500,- tot € 3.000,-.

2.5 De consument heeft een dekking die wordt omschreven als 'compleet'. De consument leest dat als een all-in verzekering. Daarom is naast artikel 15.1 ook artikel 15.2 van toepassing. In artikel 15.2 staat dat verzekerd is 'schade aan het woonhuis, die wordt veroorzaakt of ontstaat door ieder ander van buiten komend onheil'. De consument leest daarin dat schade aan het woonhuis, dus niet noodzakelijk aan de binnenkant, wordt vergoed door een andere oorzaak dan die genoemd zijn in 15.2. Daar valt de situatie van de consument onder. Het gaat namelijk om indirecte neerslag, namelijk water dat terugkomt uit de goot, waardoor de schade aan het woonhuis is ontstaan. Deze indirecte neerslag is van buiten komend onheil. Daarbij heeft de consument er juist alles aan gedaan om schade aan de binnenkant van het woonhuis te voorkomen door de regenpijp door te zagen en een aan te passen, zodat het water over de oprit wegstroomt.

2.6 Als de consument de verzekeraar belt en zich voordoet als nieuwe klant, dan krijgt hij te horen dat hij wel verzekerd is voor deze schade. Op de website leest de consument ook dat hij verzekerd is voor schade. Daar staat namelijk dat de consument verzekerd is voor schade waar hij zelf niets aan kan doen, zoals schade door water. De consument heeft een dekking all-in en daar staat ook dat schade door storm, bliksem, hagel, sneeuw of regen gedekt is. De consument ziet het als misleiding dat de website dit aangeeft, maar volgens de verzekeraar de voorwaarden iets anders zeggen.

Het verweer

2.7 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 de claim heeft mogen afwijzen. De commissie oordeelt dat dit het geval is en gaat hier verder op in.

De uitleg van de voorwaarden

3.2 De partijen zijn het oneens over de betekenis van de voorwaarden en daarmee over de dekking van de verzekering. De consument leidt uit de voorwaarden af dat zijn schade gedekt is, omdat sprake is van een onvoorziene omstandigheid en van buiten komend onheil. De verzekeraar vindt dat de voorwaarden duidelijk zijn en dat daaruit volgt dat de schade niet gedekt is.

3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[1] Over de verzekeringsvoorwaarden die horen bij een verzekering tussen een consument en een verzekeraar wordt in de regel niet onderhandeld. Daarom geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[2] Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, omdat uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de voorwaarden.

3.4 Uit de voorwaarden blijkt dat de verzekeraar een definitie heeft gegeven van ‘van buiten komend onheil’. Hiermee wordt bedoeld ‘rechtstreeks en plotseling van buiten inwerkend geweld’. De verzekeraar geeft hiervan ook enkele voorbeelden, maar omhoogkomend regenwater door een verstopping wordt niet vermeld. Kijkend naar de voorbeelden die de verzekeraar heeft genoemd in het licht van de voorwaarden, valt op te maken dat ‘geweld’ inhoudt een hevige kracht van meer dan geringe betekenis. Dit moet plotseling hebben plaatsgevonden.

3.5 De commissie oordeelt dat daarvan geen sprake is. De commissie kan begrijpen dat het voor de consument als plotseling kwam door van buiten komend onheil. De schade wordt immers veroorzaakt door een verstopping die niet zichtbaar was. Maar dit maakt nog niet dat de schade gedekt is onder de verzekering.

---

[1] HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, overweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, overweging 3.7.5. Ook deze uitspraken zijn te vinden op www.rechtspraak.nl.

De oorzaak van de schade valt niet onder de definitie ‘van buiten komend onheil’, zoals in de voorwaarden genoemd, omdat sprake was van een geleidelijke opbouw van regenwater door een verstopping waardoor uiteindelijk de dakgoot overstroomt en de schade ontstaat. Dit valt niet onder de term geweld.

Bereddingskosten

3.6 De consument betoogt dat hij schade aan de binnenkant van het woonhuis heeft voorkomen door de regenpijp door te zagen. Dergelijke werkzaamheden vallen onder de zogenaamde bereddingskosten. Voor zover er dan wel sprake was van een gedekt evenement, wat nog de vraag is, heeft hij de regenpijp zelf doorgezaagd. Als hij daarvoor al kosten heeft gemaakt, heeft hij die niet onderbouwd. Die kosten kan de commissie daarom niet toewijzen.

Conclusie

3.7 Uit het voorgaande volgt de conclusie dat de verzekeraar de schade mocht afwijzen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

Artikel 9
WELKE VERPLICHTINGEN HEEFT U BIJ SCHADE?

In geval van schade zijn er verplichtingen waar u aan moet voldoen. Het is belangrijk dat u deze verplichtingen nakomt. Komen u en de andere verzekerden deze verplichtingen namelijk niet na, dan vervalt onmiddellijk elk recht op uitkering wanneer de maatschappij daardoor in haar redelijke belangen wordt geschaad.

U bent in geval van schade verplicht om:
(…)
2 onmiddellijk passende maatregelen te nemen om de schade te beperken. De kosten van deze passende maatregelen worden door de maatschappij vergoed. Leest u hiervoor de bijzondere voorwaarden;
(…)
5 mee te werken aan een onderzoek naar de schade door de maatschappij. Daarvoor kan de maatschappij experts en deskundigen inschakelen. U moet deze experts en deskundigen de informatie geven die in verband met de schade gevraagd wordt. Op verzoek van de maatschappij moet u bewijsstukken, nota's en dergelijke bewaren voor controles die achteraf kunnen plaatsvinden;
(…)

Artikel 14
ALGEMENE BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

(…)
Van buiten komend onheil
Een rechtstreeks en plotseling van buiten inwerkend geweld op de verzekerde zaak, zoals bijvoorbeeld een slag, stoot of val. Onder een van buiten komend onheil worden geen gebeurtenissen verstaan waartegen een verzekerde zaak normaal gesproken bestand moet zijn.

Artikel 15.1
DEKKING (EXTRA UITGEBREID)

Er is dekking voor de volgende schadeoorzaken, wanneer de schade plotseling en onvoorzien is veroorzaakt of ontstaan door:
(…)
7 directe neerslag die het woonhuis binnendringt. De reparatiekosten van daken, dakgoten en afvoerpijpen zijn niet verzekerd;
8 indirecte neerslag die de woning binnendringt;
(…)

Artikel 15.2
COMPLEETDEKKING

De maatschappij biedt u de mogelijkheid om optioneel een Compleetdekking af te sluiten. Wanneer u deze dekking afsluit, is het woonhuis allereerst verzekerd tegen de in artikel 15.1 genoemde schadeoorzaken. Daarnaast verzekert de maatschappij de schade aan het woonhuis, die veroorzaakt wordt of ontstaat door ieder ander van buiten komend onheil. Verder is breuk van glas verzekerd volgens de dekking die in de module Glas wordt omschreven.