Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1061

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans-Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	4 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. Waterschade nadat water de kelder is binnengedrongen. De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consument afgewezen omdat er geen sprake zou zijn van een verzekerde gebeurtenis. De commissie komt tot het oordeel dat de voorwaarden voldoende duidelijk bepalen dat vocht dat door de muurafwerking naar binnen komt niet vergoed wordt. De commissie wijst de vordering van de consument af.

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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) 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 een FBTO Opstalverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de 'Verzekeringsvoorwaarden WOO-RV-01-231' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen.

2.2 Op 26 december 2023 heeft de consument ontdekt dat er water via zijn kelderplafond de kelder in vloeide. De consument heeft maatregelen genomen om de schade zoveel mogelijk te beperken. Op 8 januari 2024 heeft de consument de schade bij de verzekeraar gemeld.

2.3 Bij die schademelding heeft de consument onder andere het volgende vermeld:

> *"Mijn conclusie (ook na eerste eigen poging tot beperking van verdere schade) is dat de infiltratiekratten voor het opvangen van hemelwater door de vele regenval in de afgelopen maanden verzadigd zijn en geen water meer kunnen opnemen. Aangezien lozen op riool volgens regels van de gemeente niet mag kan het water nu nergens meer heen, loopt nu ergens onder de grond uit de hwa-afvoer, hoopt zich op naast de muur en loopt via kleine openingen het huis in met als gevolg water uit het plafond in de kelder (o.a. doorvoeren, lichtpunten en stopcontacten). Op de fotos is te zien dat het zand naast de regenpijp verzakt is, op 30 december de verlopen ter plaatse onder de grond gedicht. Dat verhielp de situatie tot aan 3 januari, toen kwam het water iets verderop het huis in en op 5 januari was de piek na een enorme zware regenbui."*

2.4 De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consument afgewezen. Als reden heeft de verzekeraar vermeld dat de schadeoorzaak is uitgesloten in de voorwaarden, waardoor er geen dekking op de polis bestaat. In de brief van de verzekeraar van 30 januari 2024 staat het volgende:

> *"Uw waterschade is niet verzekerd In uw Verzekeringsvoorwaarden Opstalverzekering (WOO-RV-01-231) leest u in hoofdstuk 3.2 voor welke schade u standaard verzekerd bent en voor welke niet. Bij de gebeurtenis 'Neerslag' leest u dat schade door vocht dat door voegen, vloer- en muurafwerking of kitnaden komt niet verzekerd is. De neerslag drong via de spouwmuur uw woning binnen. Daarom is uw schade niet verzekerd. (...)."*

2.5 De consument heeft een klacht ingediend bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft naar aanleiding hiervan op 12 februari een bouwkundig expert ingeschakeld om de schade verder te laten onderzoeken. De verzekeraar heeft bij schrijven van 19 maart 2024 aan de consument medegedeeld dat de bevindingen van de expert geen aanleiding geven om het eerder ingenomen standpunt te wijzigen:

> *"Door de hoge grondwaterstand bleef het water staan in de liggende hemelwaterafvoer. Het water stroomde via de niet gelijmde koppelingen uit de hemelwaterafvoer in de bodem. Via naden en kieren in de kelder stroomde water in de kelder naar binnen wat de schade aan de vloerafwerking veroorzaakte. Het water komt dus via de muur naar binnen. Er is geen sprake van schade door water dat plotseling uitstroomt door een breuk, een verstopping of een ander plotseling optredend defect uit de waterleiding."*

en

"De Verzekeringsvoorwaarden Opstal WOO-RV-01-231 gelden voor u. In artikel 3.2 leest u voor welke schade u verzekerd bent en voor welke niet. Daar leest u dat schade door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt niet verzekerd is. Ook leest u daar dat schade door grondwater niet verzekerd is. Wij vergoeden de schade daarom niet."

2.6 De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert een vergoeding van de kosten die nodig zijn om de schade aan de kelder te herstellen. Hij vordert een bedrag van € 5.000,00 voor het plaatsen van droogmachines, het vervangen van het laminaat en het herstellen van het schilderwerk. De consument sluit hierbij aan op de inschatting die is gemaakt door de bouwkundig expert van de verzekeraar. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.

2.8 De schade is in de eerste instantie door de verzekeraar afgewezen, omdat er geen dekking zou bestaan onder de gebeurtenis "*neerslag*" zoals benoemd in artikel 3.2 van de voorwaarden. De consument stelt dat de oorzaak van de schade niet gezocht moet worden in de gevallen neerslag, maar dat de schade een gevolg is van een verstopping in de afvoer. De infiltratiekratten zijn door overvloedige neerslag in de maanden oktober tot en met december 2023 volgelopen, waardoor de afvoer het water niet meer kwijt kon. Het water stroomde uit op een plaats waar dit normaal gesproken niet zou moeten. De consument stelt dat zijn schade daarom verzekerd is onder de gebeurtenis "*water, stoom of olie dat plotseling uitstroomt*".

2.9 Ook is het water niet via naden en kieren de kelder ingestroomd. De kelder is voorzien van massief gestorte wanden waarin zich geen naden of kieren bevinden. Het water komt binnen via de isolatielaag tussen de kelder en de houtskeletbouw. Deze is weliswaar niet waterdicht, maar dit is ook niet noodzakelijk omdat zich hier in de normale situatie ook geen water bevindt. De oorzaak ligt daarom in de bitumenafdekking onder de hemelwaterafvoer. Dit is destijds ook door de expert geconcludeerd, maar niet in het rapport opgenomen.

2.10 De waterschade is opgetreden als gevolg van stortbuien op o.a. 26 december 2023 en 5 januari 2024. In de periode ertussen en erna is er verder geen sprake geweest van uitstromend water. Er is dus geen sprake geweest van een langzaam ophopende hoeveelheid water, maar een plotseling uitstromende hoeveelheid water.

2.11 Ten slotte voert de consument nog aan dat hij ontevreden is over de bereikbaarheid en trage afhandeling van zijn schadeclaim door de verzekeraar. De verzekeraar heeft hiervoor weliswaar verschillende keren excuses voor aangeboden, maar de afhandeling heeft uiteindelijk alsnog drie maanden in beslag genomen.

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

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar dekking onder de verzekering mocht afwijzen. Deze vraag beantwoordt de commissie bevestigend en zij zal dit hierna verder toelichten.

Beoordelingskader

3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. [1]

Geen gedekte gebeurtenis

3.3 In artikel 3.2 van de voorwaarden is beschreven voor welke gebeurtenissen de consument verzekerd is. Partijen verschillen van mening over de vraag of de schade van de consument valt onder de gebeurtenis "*neerslag*" of onder "*water, stoom of olie dat plotseling uitstroomt*".

3.4 Om de oorzaak van de schade te bepalen heeft de verzekeraar een expert ingeschakeld. In het rapport van de expert staat als oorzaak genoemd:

> *"Zoals geschreven is de oorzaak van de wateroverlast te wijten aan doorslag door naden en kieren van de kelderwand."*

3.5 Zowel voor de gebeurtenis "*neerslag*" als voor de gebeurtenis "*water, stoom en olie dat plotseling uitstroomt*" geldt dat niet verzekerd is: "*Schade door vocht dat door voegen, vloer- en muurafwerking of kitnaden komt is niet verzekerd. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit."* Naar het oordeel van de commissie is de vraag van welke gebeurtenis hier sprake is daardoor niet meer relevant. Onder beide gebeurtenissen zou de schade namelijk niet verzekerd zijn. De commissie legt dit hierna uit.

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.6 De bouwkundige expert van de verzekeraar heeft het volgende opgemerkt in zijn expertiserapport van 11 maart 2024:

> *"ALGEMEEN*
> *Verzekerde [heeft] in circa 2016/2017 een nieuwe woning laten bouwen. Deze woning is opgetrokken en voorzien van een harde dekking en volledig voorzien van een kelder. Er is sprake van een gescheiden afwateringssytseem. Het vuilwater van het toilet etc loost zijn water op de gemeentelijke riolering. Het hemelwater stroomt via de hemelwaterafvoeren naar ondergrondse kratten (zogenaamde infiltratiekratten). In deze infiltratiekratten zakt het water verder de grond in naar het grondwater.*
>
> *EVENEMENT*
> *Omdat er de afgelopen periode (vanaf najaar 2023) veel neerslag is gevallen is het grondwater gestegen. Hierdoor zijn voor verzekerde problemen ontstaan. De langdurige neerslag die is gevallen kon niet meer afgevoerd worden opgenomen in de bodem. In de liggende hemelwaterafvoer bleef uiteindelijk water staan. Dat water stroomde via (de nietgelijmde koppelingen - normaal overigens) uit de hemelwatervoer in de bodem. Via naden en kieren in de kelder stroomde water in de kelder naar binnen. Dat leidde tot schade aan de vloerafwerking etc."*

3.7 De commissie ziet geen reden om aan deze bevindingen te twijfelen, mede gelet op de foto's van de schade die deel uitmaken van het dossier. Daarop is te zien dat het water door een stopcontact is gestroomd en door een kier aan de bovenzijde van de wand. Dat het water eerst een bitumen afdekking heeft gepasseerd, zoals de consument heeft aangevoerd, maakt geen verschil. Ook dan immers is sprake van vocht dat door een muurafwerking komt. Dat het hemelwater normaal via de afvoer afgevoerd hoort te worden, maakt evenmin verschil.

Plotselinge gebeurtenis

3.8 Bij het melden van zijn schade heeft de consument aangegeven dat de infiltratiekratten door de vele regenval in de maanden ervoor verzadigd zijn geraakt. Dit heeft ertoe geleid dat een hevige regenbui voldoende is geweest om het water uit te laten stromen op een plek waar dit normaal gesproken niet het geval is.

3.9 De commissie oordeelt dat er sprake is geweest van een langzaam werkende invloed die tot de schade van de consument heeft geleid. Ook op deze grond is de schade terecht afgewezen. Hoewel de 'laatste' regenbui ervoor heeft gezorgd dat het water de kelder is ingelopen, is dit het gevolg geweest van de eerdere verzadiging van de infiltratiekratten als gevolg van maandenlange regenval.

Behandeling schademelding door de verzekeraar

3.10 Met betrekking tot de klacht van de consument over het handelen van de verzekeraar begrijpt de commissie dat de afhandeling van zijn schadeclaim lange tijd in beslag heeft genomen. De verzekeraar heeft hiervoor al meerdere malen excuses gemaakt. De consument stelt niet dat hij schade heeft geleden door het handelen van de verzekeraar. Hoewel de commissie begrijpt dat de gang van zaken vervelend is geweest voor de consument, oordeelt de commissie dat de excuses van de verzekeraar in dit geval voldoende zijn geweest.

Vergoeding van de schade van de consument

3.11 Omdat er geen sprake is van een gedekte gebeurtenis, is de verzekeraar de consument ook geen vergoeding verschuldigd.

Conclusie

3.12 De commissie concludeert dat de verzekeraar op basis van de voorwaarden dekking mocht weigeren. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden 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 april 2024, 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 april 2024, 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 algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden WOO-RV-01-231

Artikel 3.2

Uw woning en tuin zijn voor verschillende gebeurtenissen standaard tegen schade verzekerd. Deze gebeurtenissen staan in de tabel hieronder. Ook staat in de tabel wanneer schade beperkt of niet is verzekerd. Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. Dit is bijvoorbeeld in het geval van illegale activiteiten. In artikel 3.4 vindt u deze gevallen.

Neerslag
Wat is verzekerd?: Schade door regen, sneeuw, hagel, sneeuw- en waterdruk is verzekerd. In deze tabel leest u bij 'Overstroming' meer over schade door een overstroming.
Wat is beperkt of niet verzekerd?: Niet verzekerd is schade:
• doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door ramen, deuren, lichtkoepels of luiken die openstaan;
• aan kozijnen, dakgoten en afvoerleidingen van daken;
• door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt;
• door vocht dat door voegen, vloer- en muurafwerking of kitnaden komt. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit;
• doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning;
• door slecht of achterstallig onderhoud van of aan de woning;
• door slijtage of veroudering;
• door grondwater. Schade aan:
• de tuin is alleen verzekerd bij schade door hagel. Hagelschade aan planten, struiken en bomen is nooit verzekerd.
• dakgoten is alleen verzekerd door sneeuwdruk.

Water, stoom of olie dat plotseling uitstroomt
Wat is verzekerd?:
Verzekerd is schade aan de woning door water, stoom of olie door een breuk, het springen door vorst, een verstopping of een ander plotseling optredend defect uit:
• de waterleiding;
• het sanitair en apparaten die op de waterleiding zijn aangesloten;
• de centrale verwarming of airco;
• een lekke of plotseling uit de afvoerbuis of afvoerpijp geschoten afvoerslang van de wasmachine of vaatwasser;
• een aquarium of waterbed;
• afvoerleidingen en het riool of rioolputten;
• de koelkast of vriezer;
• een verwarmingsinstallatie en uit leidingen die vastzitten aan de installatie of een tank die bij de installatie hoort. De kosten om de lekkage van de lekke leiding op te sporen en om de lekke leiding te repareren zijn verzekerd als het uitstromende water, stoom of olie de woning heeft beschadigd. Wij vergoeden in dat geval de volgende kosten:
• het openbreken en herstellen van muren, vloeren en andere onderdelen van de woning;

• het herstellen van de lekke leiding;
• het herstellen van toestellen en sanitair waaraan schade is ontstaan en die op de leiding zijn aangesloten.

Wat is beperkt of niet verzekerd?:
Schade door water uit een koelkast of vriezer is alleen verzekerd als het apparaat kapot is of als de stroom is uitgevallen.
Schade door water of stoom door gebruik van tuinslangen en vulslangen van een centrale verwarming is niet verzekerd.
Is een lekke leiding van slechte kwaliteit door ouderdom of slijtage? Dan betalen wij de kosten om de lekkage op te sporen en te repareren maar één keer. Wij verwachten van u dat u maatregelen neemt om herhaling te voorkomen.
De kosten voor het opsporen en het ontstoppen van de verstopping in het riool of een afvoerleiding zijn niet verzekerd.
De kosten om de lekkage van de vijver of een lekke waterleiding in de tuin op te sporen, en als het moet open te breken en te repareren, is alleen verzekerd bij schade door vorst.
Schade door vocht dat door voegen, vloer- en muurafwerking of kitnaden komt is niet verzekerd. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit.
Schade door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning is niet verzekerd.

Artikel 3.4

Wanneer is schade nooit verzekerd?
Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel hieronder staan al deze gevallen.

Schade door langzaam werkende invloeden.
Schade door langzaam werkende invloeden is niet verzekerd. Bijvoorbeeld: verkleuren van schilderwerk door de zon of houtrot door een verandering van het grondwaterpeil.