RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/077 Br

i n d e k l a c h t nr. 2005.0460 (021.05)

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.

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

Inleiding

Klager heeft via een gevolmachtigd agent van verzekeraar bij verzekeraar een uitgebreide opstalverzekering gesloten voor een door klager verhuurd woonhuis.

In artikel 3A van de op de verzekering van toepassing zijnde algemene verzekeringsvoorwaarden is bepaald:

‘(…) Een verzekerde verliest het recht op schadevergoeding als in een in de algemene of de bijzondere voorwaarden vermelde verplichting door hem niet is nagekomen en wij daardoor zijn benadeeld. Als een verzekerde echter kan aantonen dat hem daarover geen enkel verwijt valt te maken verliest hij het recht op schadevergoeding niet.’

In artikel 2A van de op de verzekering van toepassing zijnde voorwaarden extra uitgebreide gevarenverzekering woonhuizen is bepaald:

‘ De in de polis omschreven woningen zijn verzekerd tegen de materiële schade, veroorzaakt door:

(…)

8. vandalisme door iemand die wederrechtelijk de woning is binnengedrongen (…);

(…)

10. water of stoom als gevolg van breuk, vorst of plotseling optredend defect onvoorzien gestroomd uit:

- binnen of buiten de woning gelegen aan- en afvoerleidingen;
- op die aan- en afvoerleidingen aangesloten installaties en toestellen;

(…)’

In artikel 11A van laatstgenoemde voorwaarden is bepaald:

‘(…) U bent verplicht om ons in kennis te stellen van elke verandering die het risico verzwaart. De verzwaring van risico dient u zo spoedig mogelijk te melden

2005/077 Br

doch uiterlijk binnen 30 dagen. Onder verzwaring van risico verstaan wij in elk geval:
- een verandering van bouwaard of gebruik;
(…)
Bij verzwaring van het risico hebben wij het recht de premie en/of voorwaarden te herzien, dan wel de verzekering te beëindigen.'

Na een melding op 23 april 2003 dat uit de woning water stroomde, hebben de brandweer en de politie in de woning een door de huurder aangelegde hennepkwekerij aangetroffen. Na de melding door klager van als gevolg van een en ander aan de woning ontstane schade heeft de gevolmachtigd agent van verzekeraar een expertisebureau ingeschakeld, dat op 8 mei 2003 een voorlopig rapport en op 29 juli 2003 zijn definitieve rapport heeft uitgebracht. Blijkens laatstgenoemd rapport heeft het expertisebureau de schade aan de woning vastgesteld op een bedrag van € 33.872,91. Ook heeft de gevolmachtigd agent een onderzoeksbureau ingeschakeld, dat op 14 juli 2003 rapport heeft uitgebracht. Verder heeft de politie een uitvoerig proces-verbaal omtrent het voorval opgemaakt.

De gevolmachtigd agent heeft in een brief van 12 augustus 2003 aan klager zijn voorlopige standpunt meegedeeld. Dat voorlopige standpunt houdt in dat de bouwkundige wijzigingen die de huurder in verband met de aanleg van de hennepkwekerij aan de woning had aangebracht niet gedekt zijn. Het voorlopig standpunt was tevens gebaseerd op de volgende feiten en omstandigheden. Op de zolder had de huurder twee vaten als waterreservoir. Deze vaten werden gevuld door middel van een tuinslang die aangesloten was op de douchekraan. In de vaten hing een dompelpomp waaraan een sproeislang was gekoppeld. De waterschade is ontstaan door een gebrek in de tuinslang. De door de huurder aangelegde constructie om de hennepplanten van water te voorzien is geen leidingstelsel met een permanent karakter zodat de waterschade evenmin voor vergoeding in aanmerking komt.

In de brief deelde de gevolmachtigd agent voorts mee dat hij na ontvangst van het proces-verbaal de dekking opnieuw zou beoordelen. Na brieven van 14 augustus en 31 oktober 2003 en 14 januari 2004 waarin de gevolmachtigd agent herhaalde dat het ingenomen standpunt een voorlopig standpunt was en dat gewacht werd op het proces-verbaal, heeft hij bij brief van 3 februari 2004 zijn definitieve, afwijzende standpunt aan klager meegedeeld en zich daarbij beroepen op de polisbepaling omtrent vandalisme, op voormelde artikelen 2 A 10 en 11 A en op artikel 293 van het Wetboek van Koophandel.

De klacht

De gevolmachtigd agent heeft de schade onzorgvuldig en traag afgewikkeld en heeft klager onvoldoende geïnformeerd. Daardoor is klager extra benadeeld.

De door de brandweer ontdekte hennepkwekerij is door de politie ontmanteld en in beslag genomen.

Het door de gevolmachtigd agent ingeschakelde expertisebureau kon geen oorzaak van de lekkage noemen. Het door de gevolmachtigd agent ingeschakelde onderzoeksbureau rapporteerde dat de juiste schadeoorzaak was 'een defect in de besproeiingsinstallatie ten behoeve van de hennepteelt'.

De brieven van 12 augustus, 14 augustus en 31 oktober 2003 en van 14 januari 2004 van de gevolmachtigd agent tonen de onzorgvuldigheid waarmee de schade

is afgewezen. De eerste afwijsreden is gewoon fout. In de brief van 14 augustus 2003 wordt het onderzoeksbureau verkeerd geciteerd. Een lekkage in het aansluitsysteem is iets wezenlijk anders dan een defect in de besproeiingsinstallatie. De gevolmachtigd agent heeft de afwijsredenen niet getoetst alvorens deze aan klager mee te delen.

Het proces-verbaal lijkt cruciaal. Volgens de gevolmachtigd agent was het al vóór 12 augustus 2003 opgevraagd en werd het in week 37 van 2003 verwacht. Op 31 oktober 2003 berichtte hij echter dat het nog niet was ontvangen en nogmaals was opgevraagd. Op 12 januari 2004 was voor klager de maat vol. Zijn dochter heeft toen de gevolmachtigd agent gebeld en vervolgens zelf met de politie contact opgenomen.

Op 14 januari 2004 schreef de gevolmachtigd agent echter, in strijd met de waarheid, aan klager: 'Op 12 januari 2004 hebben wij contact met u opgenomen om de stand van zaken in genoemde schade aan u door te geven.' Onacceptabel is voorts dat hij van 31 oktober 2003 tot 12 januari 2004 klager niet heeft geinformeerd. Verder schreef hij over zijn pogingen om het proces-verbaal te verkrijgen. Op 12 januari 2004 kon hij nog niets nieuws berichten. Tussen 13 en 14 januari 2004 vernam hij kennelijk ineens dat het is opgemaakt en verzonden. Klager vermoedt dat het telefoontje van zijn dochter een belangrijke rol heeft gespeeld. Klager ontving het proces-verbaal uiteindelijk geruime tijd na de definitieve afwijzing van de schade. Hij moest erom vragen, ondanks de belofte van de gevolmachtigd agent het hem direct na ontvangst toe te zenden.

De brief van 14 januari 2004 vermeldde voorts: 'De vraag, wat er gaat gebeuren als het rapport geen informatie geeft dat bruikbaar is voor de verdere behandeling van deze schade, hebben wij als volgt beantwoord: Indien niet bekend is wat de definitieve oorzaak van het ontstaan van de schade is dient verzekerde aan te tonen wat de oorzaak van het ontstaan van de schade geweest is.' Klager is daardoor het spoor bijster. In alle eerdere brieven noemde de gevolmachtigd agent een schadeoorzaak. Het onderzoeksbureau concludeerde dat een defect in de besproeiingsinstallatie de waterschade heeft veroorzaakt. Hiernaar verwees de gevolmachtigd agent in zijn brief van 31 oktober 2003.

De definitieve afwijzing van de waterschade berust op twee gronden. 1. De schadeoorzaak is niet bekend en kan dus niet aan de polisdekking getoetst worden. 2. De bestemming van de woning is gewijzigd; ook als hij hiervan redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn had klager deze aan verzekeraar moeten melden.

Het proces-verbaal heeft niet bijgedragen tot het definitieve oordeel. Toch nam de gevolmachtigd agent in de definitieve afwijzing twee nieuwe standpunten in. Deze had hij al na ontvangst van het rapport van het expertisebureau kunnen innemen. Daarom is het voor klager onacceptabel dat hij zolang op het proces-verbaal heeft moeten wachten.

Resumé.

De afwijzingsgronden zijn inconsequent. De definitieve afwijzing bleef veel te lang uit en is met name wat betreft de standpuntwijziging onvoldoende gemotiveerd. De gevolmachtigd agent negeert de conclusie van het onderzoeksbureau omtrent de juiste schadeoorzaak. Wanneer hij deze conclusie in twijfel trekt, moet hij aantonen wat de juiste oorzaak is. Bovendien is hij klager dan een verklaring verschuldigd. Klager is tussen de voorlopige afwijzingen en de definitieve afwijzing nauwelijks geïnformeerd. Een spoedige afwikkeling was voor

hem van belang, maar de gevolmachtigd agent heeft de zaak traag behandeld. Deze heeft het tweede onderzoek niet laten uitvoeren om de schadeoorzaak vast te stellen. Blijkens de brief van 31 oktober 2003 was het eerste onderzoek al op de schadeoorzaak gericht en was het tweede onderzoek om ‘een beter beeld van de situatie' te krijgen. Dit tweede onderzoek was dan ook vooral gericht op mogelijke betrokkenheid van klager bij de hennepkwekerij. Het is dus toeval dat het onderzoeksbureau de schadeoorzaak heeft vastgesteld. Indien klager had geweten dat het ontbreken van een oorzaak reden was om de schade niet te vergoeden, had hij zelf een expert aangewezen. De gevolmachtigd agent is er dus verantwoordelijk voor dat de schadeoorzaak niet exacter kan worden vastgesteld.

Het standpunt van verzekeraar

De communicatie met klager

Het informeren van klager door de gevolmachtigd agent over de vorderingen van het onderzoek en over zijn standpunt was op punten summier en soms onjuist. Een aantal dingen had beter gekund en gemoeten. Zo is de mededeling op 12 augustus 2003 dat de schade is veroorzaakt door een gebrek in de tuinslang onjuist. In de brief van 14 augustus 2003 is dit hersteld, maar werd de door het onderzoeksbureau omschreven oorzaak van de schade niet helemaal correct weergegeven. Ook de omkering van wie met wie contact opnam in de brief van 12 januari 2004 is onzorgvuldig. Klager mag verwachten dat zijn zaak zorgvuldig wordt behandeld. Voormelde opsomming geeft niet die indruk. Verzekeraar betreurt dat.

De fouten hadden echter geen effect op de beoordeling van de polisdekking. De schadebehandelaar stond het namelijk vanaf het begin voor ogen dat de schadeoorzaak (voorlopig) gezocht moest worden buiten het permanente leidingnet van de woning. Die wetenschap was essentieel voor de beoordeling van de dekking. Dit is vanaf de eerste brief steeds aan klager overgebracht.

De uitgebreide motivering in de definitieve afwijzing heeft klager niet op het door verzekeraar bedoelde spoor gezet, namelijk dat de claim werd afgewezen op grond van een niet gedekte gebeurtenis in plaats van een niet vastgestelde oorzaak.

Expertise en onderzoek

De gevolmachtigd agent en verzekeraar hebben door het inschakelen van een expert en een onderzoeksbureau alles in het werk gesteld om de oorzaak van de schade te onderzoeken. Zij zijn niet in de gelegenheid geweest om de door de huurder aangelegde installatie te inspecteren, omdat deze al door de politie was afgevoerd en vernietigd. Gebleken is dat de waterschade niet is veroorzaakt door een defect in het permanente leidingnet. De oorzaak moest dus gezocht worden in de daarop aangesloten besproeiingsinstallatie. Ook de politie heeft meegedeeld dat ook zij de oorzaak daarin zoekt.

Klager stelt dat hij zelf een expert had ingeschakeld als hij had geweten dat de claim zou worden afgewezen op grond van het niet kunnen vaststellen van de oorzaak. Een tweede expert zou de oorzaak echter niet nauwkeuriger of met meer zekerheid hebben kunnen vaststellen, omdat de besproeiingsinstallatie al was afgevoerd en vernietigd. Bovendien is de afwijzingsgrond niet een onbekende oorzaak, maar een gebeurtenis die niet onder de dekking valt.

2005/077 Br

Standpunt gevolmachtigd agent en verzekeraar

In tegenstelling tot wat de behandelaar schreef, is niet vastgesteld dat een gebrek in de tuinslang de waterschade had veroorzaakt. Van belang is echter dat in deze eerste afwijzingsbrief is aangegeven dat de oorzaak buiten het permanente leidingstelsel ligt. Bovendien is aangegeven dat het om een voorlopige afwijzing ging. Een voorlopig standpunt, omdat het onderzoeksbureau aangaf dat de politie de oorzaak zocht in het aansluitingssysteem van de besproeiingsinstallatie. Mogelijk zou het politierapport dit bevestigen of andere relevante informatie bevatten.

De brief van 14 augustus 2003, waarin de fout werd hersteld, bouwde voort op het voor dekking essentiële onderscheid tussen het permanente leidingstelsel en het door de huurder daarop aangesloten systeem. Uit beide rapporten wordt de logische conclusie getrokken dat de lekkage moet zijn veroorzaakt door het door de huurder aangelegde besproeiingssysteem. De expert kan namelijk geen oorzaak vaststellen, wat betekent dat geen defect in het permanente leidingnet is gevonden, en het onderzoeksbureau stelt vast dat de oorzaak moet zijn gelegen in de besproeiingsinstallatie.

In de brief van 31 oktober 2003 is de fout in de brief van 12 augustus nogmaals erkend en hersteld.

In de definitieve afwijzing werd de claim met betrekking tot de waterschade afgewezen omdat niet was gebleken dat deze was veroorzaakt door een gedekte gebeurtenis. Klager vermeldt ten onrechte dat de claim werd afgewezen wegens het niet bekend zijn van de exacte schadeoorzaak.

De oorzaak van de waterschade ligt vermoedelijk in de op het permanente leidingnet aangesloten besproeiingsinstallatie. Waar het precies in die installatie mis is gegaan, is niet achterhaald. De conclusie van het onderzoeksbureau wordt dus niet genegeerd maar gevolgd.

Tussen de schadedatum en het definitieve standpunt is lange tijd verstreken. Klager is echter al in augustus 2003, enkele weken na ontvangst van het onderzoeksrapport, op de hoogte gesteld van het voorlopige standpunt. Ten aanzien van het verkrijgen van het proces-verbaal had de gevolmachtigd agent actiever kunnen optreden. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een proces-verbaal en de verzending ervan naar verzekeraars en andere belanghebbenden ligt niet bij de gevolmachtigd agent of verzekeraar.

Wijziging van bestemming

Wat betreft de bestemmingswijziging heeft verzekeraar gewezen op de hierboven onder Inleiding geciteerde artikelen 3A en 11A van de algemene verzekeringsvoorwaarden.

Klager heeft de woning aangekocht ten behoeve van verhuur. Klager had de woning bedrijfsmatig in verhuur. Van een professioneel handelende verhuurder mag worden verwacht dat hij informatie vraagt aan een potentiële huurder omtrent het gebruik van de woning en zijn inkomenspositie. Van een dergelijke verhuurder mag worden verwacht dat hij de woning en het gebruik ervan regelmatig controleert.

Het gaat er niet alleen om of de verhuurder daadwerkelijk van het gebruik op de hoogte was, maar ook of hij daarmee op de hoogte kon zijn. Van belang daarbij kan zijn welk onderzoek hij heeft gedaan naar het gebruik van het pand door de huurder, naar de persoon van de huurder, naar de inkomensbron(nen) van de

huurder etc. Gebruikelijk is dat commercieel handelende professionele verhuurders informatie vragen aan potentiële huurders omtrent het gebruik van de woning en omtrent hun inkomenspositie. Klager heeft echter de inkomensbron van de huurder niet geverifieerd, terwijl een huurprijs van € 1.150,- per maand werd overeengekomen. Zou klager hebben geverifieerd dan zou zijn gebleken dat de huurder een WAO-uitkering had en niet, zoals hij verklaarde, een inkomen uit dienstbetrekking. Tegenover de onderzoeker verklaarde klager dat de huurder altijd contant de huur betaalde, klager de huurder na ongeveer één of twee weken nadat hij de woning betrokken had, niet meer heeft gezien, de huurder niemand in de woning toeliet, de huurder 's nachts beneden op een stretcher in de bijkeuken sliep of op de bank in de woonkamer, en de huurder volgens buren veelvuldig 's nachts aanwezig was. De foto's in het proces-verbaal bevestigen de verklaring van de huurder dat hij de ramen had afgeplakt. Ondanks dit alles heeft klager geen enkel onderzoek gedaan, terwijl hij op grond van de huurovereenkomst gerechtigd was het gehuurde te allen tijde te bezoeken. Een beroep op de ontsnappingbepaling in artikel 3A van de algemene verzekeringsvoorwaarden komt hem niet toe.

Dat klager niet op de hoogte was van een hennepkwekerij, de huurder nimmer ruchtbaarheid heeft gegeven aan de hennepkwekerij en klager een gepensioneerde alleenstaande, betrouwbare en correcte man is, betekent niet dat hem geen verwijt treft. Klager had op de hoogte kunnen zijn van de gewijzigde bestemming van de woning en had dit op grond van de polisvoorwaarden aan verzekeraar moeten melden.

Samenvattend:

• De brieven aan klager bevatten fouten. Deze hebben echter niet geleid tot een onjuiste beoordeling van de claim.

• De gevolmachtigd agent had klager actiever moeten informeren over de voortgang en Justitie regelmatiger moeten herinneren aan het opgevraagde proces-verbaal. Voor het overige heeft hij de claim adequaat behandeld.

• Verzekeraar is niet verantwoordelijk voor het niet met zekerheid kunnen achterhalen van de exacte schadeoorzaak. De besproeiingsinstallatie was niet voor inspectie beschikbaar.

• De waterschade is consequent afgewezen op de grond dat deze niet gedekt is.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat de besproeiingsinstallatie door de expert en het onderzoeksbureau zijn gezien. Deze installatie kan de waterschade niet hebben veroorzaakt. Het beroep door verzekeraar op bestemmingswijziging is te laat gedaan. Bovendien was klager niet van de bestemmingswijziging op de hoogte en kon hij daarvan ook niet op de hoogte zijn.

Het oordeel van de Raad

1. In redelijkheid verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat de schade die door de huurder aan de woning is toegebracht bij de aanleg van de hennepkwekerij, op de door klager gesloten opstalverzekering niet gedekt is. Met name is geen sprake van materiële schade, veroorzaakt door vandalisme door iemand die wederrechtelijk de woning is binnengedrongen.

2005/077 Br

2. Eveneens is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat de aan de woning ontstane waterschade niet gedekt is. Op grond van de aan de Raad overgelegde bescheiden is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat deze schade niet is veroorzaakt door een defect in het permanente leidingnet van de woning, maar door een defect in de door de huurder aangelegde besproeiingsinstallatie die telkens werd bijgevuld met behulp van een tuinslang die aan de douche was gekoppeld en los in het reservoir hing, danwel door een bedieningsfout van de huurder zelf. Verdedigbaar is dan ook het standpunt dat de waterschade niet voor vergoeding door verzekeraar in aanmerking komt omdat niet is gebleken van een door de onderhavige verzekering, met name door artikel 2A aanhef en onder 10 van de van toepassing zijnde voorwaarden extra uitgebreide gevarenverzekering woonhuizen, gedekte oorzaak van de waterschade.
3. Verzekeraar heeft dan ook reeds op grond van het hiervoor onder 1. en 2. vermelde vergoeding van de door klager geleden schade aan zijn woning kunnen weigeren. De vraag of verzekeraar met reden het standpunt heeft ingenomen dat klager ook het recht op vergoeding van zijn schade heeft verloren op de grond dat hij aan verzekeraar geen mededeling had gedaan van het feit dat de huurder in de woning een hennepkwekerij had aangelegd, kan daarom onbesproken blijven.
4. Klager heeft zich verder beklaagd over de wijze waarop de gevolmachtigd agent voor verzekeraar de schade heeft afgewikkeld. Verzekeraar heeft erkend dat de afwikkeling van de schade van klager op punten beter had gekund en gemoeten. Met verzekeraar betreurt de Raad dat de schadeafwikkeling niet steeds optimaal is geweest. De Raad is evenwel van oordeel dat deze afwikkeling niet zodanig is geweest dat daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf is geschaad. Met name kon de gevolmachtigd agent besluiten, gelet op de verwijzing wat betreft de oorzaak van de waterschade in het rapport van 14 juli 2003 van het onderzoekbureau naar het proces-verbaal van de politie, het proces-verbaal af te wachten.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 21 november 2005 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. F.R. Salomons, mr. E.J. Numann en dr. mr. R. Niessen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

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

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)