Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0705

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	14 augustus 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 algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft een beroep gedaan op zijn opstalverzekering vanwege waterschade. De verzekeraar heeft dekking afgewezen omdat de schadeoorzaak en de gevolgschade van dekking zijn uitgesloten op grond van artikel 4.3 en 4.4 van de voorwaarden. De consument stelt dat de verzekeraar ten onrechte – zonder eigen onderzoek - de claim direct heeft afgewezen. De commissie oordeelt dat de schadeoorzaak en de gevolgschade niet onder de dekking van de verzekering vallen. De verzekeraar hoeft geen uitkering aan de consument te verstrekken. 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 een opstalverzekering (verder te noemen: de verzekering) afgesloten via Woongarant, gevolmachtigde van de verzekeraar (verder te noemen: de gevolmachtigde). Op deze verzekering zijn de voorwaarden ‘All In Plus Woonhuis 0122’ (verder te noemen: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 31 december 2022 heeft de consument telefonisch schade gemeld bij SOS International met de mededeling: *"Lekkage: raamkozijn in slaapkamer lekt, mogelijk vanuit de dakgoot. Druppelt op de vensterbank"*.

2.3 Bij brief van 2 januari 2023 heeft de gevolmachtigde de consument als volgt geïnformeerd:

> *"**Dekking daklekkage***
> *Uw polis biedt geen dekking voor reparatiekosten van daken, balkons, dakgoten en/of afvoerpijpen die nodig zijn om de **oorzaak van een daklekkage** te verhelpen. De gevolgschade hiervan komt mogelijk wel voor vergoeding in aanmerking."*

Verder is de consument verzocht een schadeformulier in te vullen en nadere stukken aan te leveren om de schade te kunnen beoordelen.

2.4 Op 7 januari 2023 heeft de consument het schadeformulier aangeleverd bij de gevolmachtigde. Over de schadeoorzaak heeft de consument het volgende opgegeven:

> *"Schadeoorzaak: De toedracht is nog onbekend. De aannemer die langskwam voor de op 31-12-22 geconstateerde schade, stelde op de plek van een oude lekkage 100% vocht in de muur vast. De schades zijn hoogstwaarschijnlijk ongerelateerd. Oorzaak van deze schade wordt vermoedelijk later bij het herstel door deze aannemer bekend: het zou de dakgoot kunnen zijn of de lodenplakplaat op de schoorsteen. Hiervoor is een hoogwerker nodig."*

2.5 Bij brief van 2 april 2023 heeft de consument de gevolmachtigde geïnformeerd over de bevindingen en de offerte van [naam bedrijf] (verder te noemen: [naam bedrijf]. [naam bedrijf] schrijft het volgende:

> *"Bij nadere beschouwing van de oorspronkelijk in schoon metselwerk opgetrokken achtergevel blijkt dat deze in een latere periode gepleisterd is en weer later behandeld met verschillende coatings. Tevens zijn er meerdere scheuren in het pleisterwerk zichtbaar die waarschijnlijk uit het achterliggende metselwerk voorkomen.*
> *Het pleisterwerk aan de binnenzijde van de buitengevel zit op meerdere plaatsen los en vertoont ernstige vochtbelasting hetgeen na meting bevestigd werd.*
> *De conclusie is dat het metselwerk van de gevel veel vocht bevat dat zowel binnen als van buiten belemmerd wordt in verdamping; m.a.w. de gevel ademt niet en trekt daarmee steeds meer vocht aan (Hygrische werking).*
> *Het is enorm ingrijpend maar in wezen de enige goede oplossing om zowel binnen als buiten het pleisterwerk te verwijderen en daarna enige maanden in de zomer het vrijgekomen metselwerk onbehandeld te laten, waarbij te plaatsen ontvochtigers in de betreffende kamers de tijdsduur mogelijk zullen bekorten."*

{Naam bedrijf] heeft de kosten voor herstel beraamd op € 22.959,-.

2.6 De consument heeft ook [naam aannemer] (verder te noemen: de aannemer) benaderd voor een offerte.

2.7 Bij brief van 4 april 2023 heeft de gevolmachtigde namens de verzekeraar de claim afgewezen. De consument kan zich niet verenigen met dit besluit en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat de verzekeraar zijn verplichtingen uit de verzekerings-overeenkomst nakomt door dekking te verlenen voor de schade als gevolg van lekkage. De consument vraagt om vergoeding van de kosten voor het vullen van de scheuren in de gevel en stucen van het plafond à € 1530,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 16 augustus 2023. Ter onderbouwing van zijn stelling voert de consument de volgende argumenten aan.

2.9 De consument is het oneens met de stelling van de verzekeraar dat een verzekerde moet aantonen dat de schadeoorzaak is gedekt onder de verzekering. Voor de consument is het lastig om de precieze oorzaak te achterhalen. Vandaar dat de consument de gevolmachtigde meermaals heeft gevraagd om zelf onderzoek te doen naar de schade-oorzaak. De verzekeraar heeft geen gehoor gegeven aan dit verzoek en een beroep gedaan op de dekkingsuitsluitingen in de voorwaarden. De afwijzing is dus gebaseerd op gebrekkige informatie en een onvoldoende onderbouwing van het afwijzend dekkingsstandpunt.

2.10 De verzekeraar gaat uit van de analyse van [naam bedrijf], maar de consument heeft daarna ook nog een offerte bij de aannemer opgevraagd. De aannemer heeft de consument mondeling geïnformeerd dat de schade is ontstaan door kleine scheuren in het pleisterwerk en dat dit met een speciale coating kon worden opgelost. De herstelkosten waren ook lager, te weten € 1056,76. De verzekeraar gaat dus ten onrechte uit van de analyse van [naam bedrijf].

2.11 Door langdurige regenval, harde wind en een specifieke windrichting is via scheurtjes in de gevel water naar binnen gekomen. Deze schade is plotseling en onvoorzien en daarvoor biedt de verzekering dekking. Dat sprake is van een plotseling en onvoorziene gebeurtenis volgt uit het feit dat bij andere hevige regenbuien er geen nieuwe lekkages meer zijn geweest.

2.12 De verzekeraar heeft de gevolgschade afgewezen omdat dit een langzaam inwerkende schade is en dit niet gedekt is onder de verzekering. De verzekeraar komt geen beroep toe op deze aansluiting omdat de verzekeraar op geen enkele wijze heeft onderbouwd dat de gevolgschade langzaam inwerkend is.

Het verweer

2.13 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

2.14 De consument heeft niet aangetoond dat sprake is van een schadeoorzaak die plotseling en onvoorzien is en waarvoor de verzekering dekking biedt. De stelling van de consument dat de schade is ontstaan doordat door de wind vocht door een scheur in de gevel is gekomen, heeft de consument niet onderbouwd. Dat de wind de scheuren heeft veroorzaakt, blijkt ook niet uit de verklaring van [naam bedrijf]. In de verklaring staat dat het pleisterwerk op de gevel op meerdere plekken is losgelaten. Voor zover de staat van de gevel de schade-oorzaak is, moet de dekking ook worden afgewezen. De verzekering biedt op grond van artikel 2.1 van de voorwaarden geen dekking voor schade die niet plotseling is ontstaan en op grond van artikel 4.4 ook geen dekking voor schade ontstaan door langzaam werkende invloeden.

2.15 Verder biedt de verzekering ook geen dekking voor reparatiekosten aan daken, balkons, dakgoten en/of afvoerpijpen die nodig zijn om de oorzaak van de waterschade te herstellen. Voor zover de dakgoot de oorzaak is, is herstel daarvan niet gedekt onder de verzekering.

2.16 Bovendien biedt de verzekering op grond van artikel 4.3 onder c van de voorwaarden geen dekking voor schade die is ontstaan doordat vocht door de muur komt. Uit de verklaring van [naam bedrijf] blijkt dat de gevolgschade aan het plafond is ontstaan door water dat door de gevel is gekomen. De gevolgschade aan het plafond is daarom ook niet gedekt.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de consument onder de verzekering recht heeft op vergoeding van de herstelkosten en de gevolgschade. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hierna toe.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 In het verzekeringsrecht geldt als uitgangspunt dat de verzekerde die naar aanleiding van een schade een uitkering van de verzekeraar vordert, degene is die moet stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de gevolmachtigde of de verzekeraar – bewijzen dat de schade is veroorzaakt door een gebeurtenis waarvoor de verzekering dekking biedt (een ‘gedekte gebeurtenis’). Deze verdeling van de bewijslast volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie bijlage bij deze uitspraak).[1]

3.3 In de voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. In artikel 2.1 van de voorwaarden staat dat er alleen dekking is voor een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien is.

[1] Zie ook GC Kifid 2021-0842, overweging 3.2 en GC Kifid 2021-0285, overweging 3.2, te raadplegen op www.kifid.nl.

Vervolgens is in artikel 4.3 van de voorwaarden onder het kopje 'Schade door het weer' een beschrijving gegeven van verzekerde gebeurtenis die van dekking zijn uitgesloten. In dit geval gaat het om de gebeurtenis die is opgenomen onder 'c. vocht dat door de muren komt (het doorslaan' van muren)'. In datzelfde artikel is ook expliciet genoemd dat er geen recht op dekking is voor reparatiekosten van daken, balkons, dakgoten en/of afvoerpijpen die nodig zijn om de *oorzaak van een waterschade* op te heffen, maar dat de gevolgschade hiervan wel gedekt is. In artikel 4.4 is vervolgens opgenomen dat geen recht op dekking bestaat voor schade door langzaam werkende invloeden.

Vergoeding van de herstelkosten

3.4 De consument heeft erkend dat het voor hem lastig is om de precieze schadeoorzaak te achterhalen. Wel heeft hij aangegeven dat hij denkt dat de schade is veroorzaakt door langdurige regenval in combinatie met een sterke wind uit het zuidwesten. De consument heeft verder geen bewijsstukken zoals een expertiserapport of verklaring van een herstelbedrijf overgelegd die zijn lezing ondersteunen. Daarmee heeft de consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat sprake is van een gedekte schadeoorzaak.

3.5 De verzekeraar heeft de herstelkosten van de gevel mogen afwijzen.

Vergoeding van de gevolgschade

3.6 Voor wat betreft de gevolgschade overweegt de commissie het volgende.

3.7 In de voorwaarden staat dat de gevolgschade wel is gedekt. In artikel 4.3 onder c is echter opgenomen dat vocht dat door de muren komt niet gedekt is. Uit de foto en de verklaring van de consument volgen dat het vocht door de muren is gekomen en daardoor het stucwerk op het plafond loskomt. De gevolgschade is om die reden ook niet gedekt. De verzekeraar heeft deze schade mogen afwijzen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen 2.1, 4.3 en 4.4 van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.9 De klacht van de consument is ongegrond en de 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 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

All In Plus Woonhuis

“

(...)

2.1 Schade door een onverwachte gebeurtenis
Ontstaat er tijdens de looptijd van de verzekering door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis schade aan uw woning? Was deze gebeurtenis niet voor u te voorzien? En komt dit door een oorzaak die niet is uitgesloten in artikel 4? Dan vergoedt de Woongarant All In Plus Woonhuisverzekering deze schade.

(...)

4.3 Schade door het weer
De Woongarant All In Plus Woonhuisverzekering biedt geen dekking voor schade veroorzaakt door:
a. grondwater dat uw woning binnenkomt;
b. neerslag of water dat is binnengekomen via openstaande ramen, deuren, luiken, lichtkoepels en dergelijke;
c. vocht dat door de muren komt (het doorslaan’ van muren);
d. een overstroming doordat een dijk, kade, sluis of andere waterkering doorbreekt of overstroomt.
Wel vergoeden wij:
- schade ontstaan door brand of ontploffing als een gevolg van overstroming;
- schade na overstroming door hevige plaatselijke neerslag;
e. storm of wind als de windsnelheid minder was dan windkracht 7 (14 meter per seconde);. f. invloeden van het weer over een langere tijd;
g. vorst aan leidingen, toestellen en installaties aan de buitenkant van uw woning, als de schade is ontstaan doordat u geen of niet voldoende voorzorgsmaatregelen heeft getroffen tegen vorstschade.

Let op: Reparatiekosten van daken
Wij vergoeden geen reparatiekosten van daken, balkons, dakgoten en/of afvoerpijpen die nodig zijn om de oorzaak van een waterschade op te heffen. De gevolgschade hiervan is wel gedekt op uw Woongarant All In Plus Woonhuisverzekering. Heeft u dus waterschade doordat er een scheur in de dakbedekking van uw dak is ontstaan en uw dak daardoor lekt? Dan vergoeden wij wel de schade aan uw woning door de neerslag die naar binnen is gekomen. Het herstel van het dak zelf vergoeden wij niet.

4.4 Schade welke voorzien is of geleidelijk is ontstaan
De Woongarant All In Plus Woonhuisverzekering biedt geen dekking voor schade als deze is ontstaan door:
a. bouw-, montage- en constructiefouten;
b. instorting, in- of verzakking;
c. slecht of achterstallig onderhoud;
d. slijtage en/of andere langzaam werkende invloeden;
e. werkzaamheden in het kader van reinigen, onderhoud en reparatie van uw woning;
f. normaal huishoudelijk gebruik, zoals vlekken, krassen, schrammen en deuken."