Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0318
(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 19 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. Waterschade. De consument heeft de verzekeraar verzocht om opnieuw een expert te sturen om de schadeoorzaak te beoordelen. Omdat een reactie van de verzekeraar uitbleef, heeft de consument de schade laten herstellen. De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van de herstelkosten. De commissie is van oordeel dat de vordering niet kan worden toegewezen, omdat niet is komen vast te staan dat de schade door een gedekte gebeurtenis is ontstaan. Dat de verzekeraar niet eerder op de e-mail-berichten van de consument heeft gereageerd, is daarvoor onvoldoende.

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 7 februari 2022. 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 bij de verzekeraar een ‘Alles in één Polis’, bestaande uit onder meer een Woonhuisverzekering (hierna te noemen: de verzekering).

Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden WOO-RV-5091 (hierna te noemen: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze kwestie relevante bepalingen uit de voorwaarden staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument heeft omstreeks 2 februari 2021 water in de hanglamp van de woonkamer en waterschade aan het plafond ontdekt. Hij vermoedde dat het water vanuit de douchebak in de badkamer lekte. Op 15 februari 2021 heeft hij de waterschade bij de verzekeraar gemeld.

2.3 De verzekeraar heeft een bouwbedrijf ingeschakeld om de schadeoorzaak vast te stellen. Het bouwbedrijf heeft na het bezoek op 19 februari 2021 als volgt gerapporteerd:

"Schade aan plafond keuken / woonkamer.
Bovenliggende douche vertoond tot 2 tegels hoog gescheurd voegwerk, openstaande kitnaden.
Zeer hoge waardes meetbaar in wand en rondom douchebak vloer.
Oorzaak voeg en kit."

2.4 De verzekeraar heeft de schadeclaim bij brief van 2 maart 2021 afgewezen, omdat schade door vocht dat door kitvoegen, tegels, vloerafwerking of voegen komt, niet is verzekerd.

2.5 De consument heeft op 14 april 2021 de vloer en delen van de muur van de douchecabine in de badkamer laten uitbreken. Per e-mail van 16 april 2021 heeft de consument de verzekeraar het volgende meegedeeld:

"(…)
Als de voegen al zouden zijn gaan lekken dan kan dat heel goed gebeurd zijn omdat er een lekkage onder de douchebak is geweest. Vanuit deze ruimte kan het vocht vervolgens in de voegen getrokken zijn en zijn die voegen door het optrekkende vocht in de muur poreus geraakt. Dat zou dus vervolgschade zijn.

(…)
Inmiddels is de badkamer opengebroken (vloer en muren) om zodoende de mogelijkheid te krijgen om te drogen (wat ook noodzakelijk is om het plafond te kunnen repareren). (…).

Het staat Interpolis natuurlijk vrij om de situatie nogmaals in ogenschouw te nemen nu de vloer (en muren) van de badkamer weggebroken zijn.

Graag hoor ik van u."

2.6 Op 5 mei 2021 heeft de consument de verzekeraar een rappelbericht gestuurd. Omdat een reactie uitbleef, heeft de consument de verzekeraar op 12 mei 2021 een tweede rappelbericht verzonden. Op 18 mei 2021 heeft de verzekeraar telefonisch contact met de consument opgenomen en het afwijzende standpunt gehandhaafd. Volgens de verzekeraar had de consument zelf voor contra-expertise moeten zorgen.

2.7 Na het tweede telefonisch contact op 25 mei 2021 heeft de consument per e-mail zijn ongenoegen over de schadeafhandeling kenbaar gemaakt en de verzekeraar verzocht het afwijzende standpunt in heroverweging te nemen. Daarbij heeft de consument de verzekeraar meegedeeld dat hij de douchecabine, de vloer en de muren inmiddels had laten herstellen.

2.8 De verzekeraar heeft bij brief van 4 juni 2021 zijn excuses aangeboden omdat de consument te lang op een reactie heeft moeten wachten, maar hij heeft het afwijzende standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

2.9 De consument vindt dat de verzekeraar tekort is geschoten in de communicatie. Hij vordert dat de verzekeraar de herstelkosten van de schade in de badkamer en de woonkamer van € 12.000,- vergoedt. De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aangevoerd.

2.10 De verzekeraar stelt ten onrechte dat de consument kort na de afwijzing van de schadeclaim op 2 maart 2021 al contact met de verzekeraar had moeten opnemen als hij het niet eens was met de beslissing. De consument zag na ontvangst van de brief van 2 maart 2021 namelijk geen aanleiding om aan te nemen dat de conclusie van het bouwbedrijf niet juist was. Pas toen de door de consument ingeschakelde aannemer hem na aanvang van de werkzaamheden op 14 april 2021 erop wees dat hij, gelet op de omvang van de schade, twijfelde of de voegen en kitnaden de schade hebben veroorzaakt, zag de consument aanleiding hierover contact op te nemen met de verzekeraar.

2.11 De consument heeft na de bevindingen van de aannemer eerst geprobeerd om telefonisch contact op te nemen met de verzekeraar. Door de lange wachttijden was het haast onmogelijk de verzekeraar op die manier te bereiken.

Aangezien het volgens de verzekeraar ook mogelijk is om via de website dan wel per e-mail contact op te nemen, heeft de consument de verzekeraar op 16 april 2021 een e-mail gestuurd. De consument mocht ervan uitgaan dat de verzekeraar binnen 1 tot 2 dagen op zijn e-mailbericht zou reageren. Dit is echter niet gebeurd. De verzekeraar heeft niet tijdig op zijn verzoek om opnieuw een expert de schade te laten beoordelen gereageerd. De consument wist ook niet dat hij een contra-expert moest inschakelen als hij het niet eens was met het standpunt van de verzekeraar. De verzekeraar heeft hem dit niet eerder meegedeeld. Pas op 18 mei 2021 heeft de verzekeraar telefonisch contact met de consument opgenomen. Met het oog op het belang van zijn gezin, voelde de consument zich genoodzaakt om zelf actie te ondernemen en de schade te laten herstellen.

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

Kernvraag

3.1 De vraag die in deze kwestie centraal staat, is of de consument recht heeft op een vergoeding van de gemaakte herstelkosten. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Zij zal dit hierna toelichten.

3.2 Vast staat dat de verzekeraar pas op 18 mei 2021 heeft gereageerd op het e-mailbericht van de consument van 16 april 2021. De consument mocht een snellere reactie van de verzekeraar verwachten. De verzekeraar heeft erkend dat hij eerder op het bericht van de consument van 16 april 2021 en de daarop volgende rappel-berichten had moeten reageren. Daarvoor heeft de verzekeraar de consument ook zijn excuses aangeboden. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument gelijk, als hij stelt dat de verzekeraar in de communicatie op dit punt is tekortgeschoten.

3.3 Dit betekent echter nog niet dat de verzekeraar op grond hiervan gehouden is de herstelkosten te vergoeden. Als uitgangspunt geldt namelijk dat de verzekerde die een uitkering van de verzekeraar vordert, naar aanleiding van een schadegeval, degene is die moet stellen en zo nodig bewijzen dat de schade is veroorzaakt door een gebeurtenis waarvoor de verzekering dekking biedt (een ‘gedekte gebeurtenis’). Deze verdeling van de bewijslast is in overeenstemming met artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

3.4 De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consument bij brief van 2 maart 2021 afgewezen, omdat de verzekeringsvoorwaarden geen dekking bieden voor schade door vocht dat door voegen en kitnaden komt. De verzekeraar heeft zijn standpunt gebaseerd op het rapport van het bouwbedrijf. Niet gebleken is dat sprake is van een andere schadeoorzaak. Dat de aannemer bij het openbreken van de vloer en de muren in de badkamer, gelet op de forse waterschade, twijfelde aan de door het bouwbedrijf vaststelde schadeoorzaak, is onvoldoende. Daarmee heeft de consument nog niet aangetoond dat de schade het gevolg is geweest van een gedekte gebeurtenis.

3.5 De consument verwijt de verzekeraar dat hij hem niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid van contra-expertise. De consument stelt dat hem als gevolg hiervan de mogelijkheid van contra-expertise is ontnomen. Niet ter discussie staat dat de consument heeft geprobeerd de verzekeraar telefonisch te bereiken. Gelet op de lange wachttijden, heeft de consument besloten om de verzekeraar een e-mailbericht te sturen. De commissie overweegt dat de wachttijd wellicht langer dan wenselijk was, maar dat het niet onmogelijk was om de verzekeraar telefonisch te bereiken. In de brief van 20 oktober 2021 schrijft de consument hierover onder meer het volgende:

"N.B. ik had onlangs een vraag over een andere schademelding. Door schade en schande wijs geworden besloot ik te bellen. Ik heb deze keer besloten te wachten tot ik eindelijk iemand aan de lijn kreeg. Dit heeft meer dan 20 minuten geduurd!! Op mijn verzoek heeft de medewerkster een aantekening gemaakt van de geregistreerde wachttijd. (…)."

Hoewel de commissie begrijpt dat de consument de schade wilde laten herstellen, had het wellicht op zijn weg gelegen om, na het uitblijven van een reactie op zijn e-mailberichten van 16 april, 5 en 12 mei 2021, nogmaals telefonisch contact met de verzekeraar op te nemen en te wachten tot een medewerker hem te woord zou staan. Dan was het in ieder geval voor de consument duidelijk of de verzekeraar opnieuw een expert zou inschakelen en, voor zover dit niet het geval was, welke vervolgmogelijkheden hij had, voordat hij overging tot volledig herstel van de schade.

Slotsom

3.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht op zichzelf weliswaar gegrond is, maar dat dat er niet toe kan leiden dat de vordering wordt toegewezen.

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 regel 7 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 Verzekeringsvoorwaarden (WOO-RV-50-191)

16 Wanneer is schade en het gevolg van de schade niet verzekerd?

Bij schade door vocht dat door tegels, voegen, kitnaden, vloeren of muren komt.

- En de oorzaak in de eigen woning zit.