Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0951
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Volmachtkantoor Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 9 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante verzekeringsvoorwaarden van WNH 1601

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument vordert een schadevergoeding vanwege een lekkage in zijn badkamer. De gevolmachtigde heeft de schade afgewezen omdat niet is komen vast te staan dat deze het gevolg is van de door de consument gestelde lekkage tussen het hangend closet en de afvoer naar het riool. Volgens de commissie heeft de consument niet aangetoond dat de schade het gevolg is van de door hem gestelde oorzaak. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument; 5) de aanvulling daarop van de consument en 6) de dupliek van de gevolmachtigde.

1.2 De commissie vindt het niet nodig de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de gevolmachtigde 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 via de gevolmachtigde een SNS woonhuisverzekering (hierna: de verzekering) bij VIVAT Schadeverzekering N.V. (hierna: de verzekeraar) afgesloten.

2.2 Per e-mail van 18 oktober 2020 heeft de consument met een schadeformulier van 6 september 2020 gemeld dat op 24 januari 2020 schade aan zijn badkamer en dak was ontstaan door een lekkage.

2.3 De gevolmachtigde heeft de consument vragen over de schade gesteld en vervolgens CED op 11 november 2020 de opdracht gegeven een schaderapport op te maken. De expert heeft de woning van de consument op 11 januari 2021 bezocht. Het rapport van CED van 3 februari 2020 vermeldt – voor zover relevant – het volgende:

"*Volgens opgave van verzekerde is er waterschade ontstaan in de badkamer als gevolg van lekkende dakranden van de aanbouw.*
Ten tijde van ons bezoek bleek dat de vrijwel de gehele badkamer al was gestript. Het bad en het meeste tegelwerk was reeds verwijderd. Het inbouwreservoir en het houten rachelwerk van het zwevende toilet bleek nog aanwezig te zijn. Op deze houten delen en het kunststof reservoir troffen wij schimmelvorming aan en het houtwerk is zwart uitgeslagen. Deze schimmelvorming is tot heuphoogte opgetrokken. Sporen van een directe lekkage hebben wij niet waargenomen bij het zwevend toilet.
Zoals wij eerder al aan gaven zijn vrijwel alle wandtegels en een deel van de vloertegels en het ligbad verwijderd. Wij hebben niet kunnen waarnemen of er een strikte noodzaak was om deze tegels en het bad te verwijderen. Verzekerde heeft geen foto's van de badkamer van voor het wegslopen van de tegels en het bad.
(…)
Met betrekking tot de beoordeling van de geschetste toedracht in relatie tot de aangetroffen situatie in de badkamer, hebben wij ons voor collegiaal overleg in contact gesteld met een bouwkundig expert. Beide experts zijn van mening dat de schade in de badkamer nimmer het gevolg kan zijn van lekkende dakranden.
Het platte dak van de aanbouw is tegen de buitengevel geplaatst. Indien er water onderlangs de dakbedekking zal komen, moet dit zichtbaar zijn aan de onderzijde van het dak en de aanbouw. Hier hebben wij geen sporen van een lekkage aangetroffen. Indien er toch water onderlangs de dakbedekking zou zijn gestoomd, zal dit tegen de buitengevel slaan maar nimmer het binnenblad bereiken vanwege de aanwezige spouw. Dan zou er waterschade zichtbaar moeten zijn aan het plafond van de hal. Deze sporen hebben wij niet aangetroffen.
Wij hebben een lichte aankleuring gezien van het stucwerk bij het trapgat. Aan de andere zijde van deze muur was het bad geplaatst. Wij hebben aan verzekerde gevraagd wanneer voor het laatst de kitnaden zijn vervangen in de badkamer. Verzekerde geeft aan dat dit in de zomer van 2020 is gebeurt. Een nota van deze werkzaamheden is niet voorhanden. Verzekerde laat ook weten dat voor de zomer 2020 nimmer de kitranden zijn vervangen. De badkamer stamt uit 2003.
Wij hebben het sterkte vermoeden dat de vochtproblemen in de badkamer het gevolg is geweest van verouderde kitranden. Dit vermoeden wordt versterkt door de sporen die wij hebben aangetroffen in de badkamer."

2.4 Bij brief van 12 februari 2021 heeft de gevolmachtigde de consument geïnformeerd dat de schade niet onder de dekking van de verzekering valt omdat de waterschade niet het gevolg is van een lekkage van het dak maar van verouderde kitranden in de badkamer. Er is dus geen sprake van een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis.

De klacht en vordering

2.5 De consument vindt dat de gevolmachtigde de schade niet juist heeft vastgesteld en ten onrechte vasthoudt aan zijn standpunt. De waterschade is het gevolg van een lekkage tussen het hangend closet en de afvoer naar het riool. Hij vordert € 4.000,00 voor het tegelwerk, verfwerk, opbouw/vervanging closet. Ook vindt de consument dat de gevolmachtigde moet meekijken om te zien waar de consument recht op heeft, bijvoorbeeld op vergoeding van gevolgschade.

2.6 De consument heeft recht op uitkering onder de verzekering omdat op de foto's duidelijk schimmelvorming en roest door vocht te zien is rond het zwevend toilet. Het water liep langs de rioolbuis door naar buiten onder het portiek. De schade kan dus nooit via de kitnaden van de badkuip zijn ontstaan.

2.7 Toen de consument de waterschade had ontdekt, dacht hij dat dit door een lekkage van het dak kwam en dat hij als huiseigenaar zelf voor de kosten moest opdraaien. De dakdekker heeft het dak gerepareerd, maar de lekkage was daardoor maar gedeeltelijk verholpen. In de portiek bleef maar water lekken en in de badkamer ontstonden vochtplekken. Omdat de consument het zelf ook niet meer wist en twijfelde over de dekking, heeft hij de gevolmachtigde gevraagd om onderzoek te doen.

2.8 Door verschillende omstandigheden aan de kant van de verzekeraar heeft het enige tijd geduurd voordat de expert onderzoek heeft gedaan. Omdat de lekkage deels door iets anders dan het dak werd veroorzaakt, moest de consument op onderzoek uit en heeft hij de muur in de badkamer opengebroken. Hierna heeft de consument het lek gelukkig gevonden. De volgende dag is de expert van de gevolmachtigde langsgekomen. De consument is van mening dat hij genoeg foto's heeft overhandigd. Daarnaast heeft de expert overal foto's van gemaakt en het lek ook gefotografeerd.

Het verweer

2.9 De gevolmachtigde 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 consument recht heeft op een uitkering onder de verzekering voor de waterschade in zijn woning. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij licht dit oordeel hierna toe.

Het recht op dekking voor de schade aan de badkamer

3.2 De consument heeft een beroep op zijn verzekering gedaan vanwege waterschade aan zijn badkamer. Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en bij betwisting te bewijzen, dat de waterschade is veroorzaakt door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. Dit volgt uit artikel 2.1 van de voorwaarden.

3.3 Aanvankelijk heeft de consument gesteld dat de waterschade is veroorzaakt door een lekkage van het dak. De expert heeft de situatie ter plaatse beoordeeld en hij heeft na consultatie van een bouwkundige expert geconcludeerd dat de schade in de badkamer nooit het gevolg kan zijn geweest van lekkende dakranden. Daarna heeft de consument gesteld dat de schade is ontstaan doordat water langs de rioolbuis bij het zwevende toilet naar buiten onder het portiek is gelopen. De gevolmachtigde heeft betwist dat de waterschade is veroorzaakt door de lekkage bij het zwevend toilet. De expert heeft geen sporen van een directe lekkage bij het zwevend toilet waargenomen en hij vermoedt dat de vochtproblemen in de badkamer het gevolg zijn van verouderde kitranden. Daarbij komt dat de consument tegenover de expert heeft verklaard dat de kitranden in de zomer van 2020 voor het eerst zijn vervangen, terwijl de badkamer uit 2003 stamt.

3.4 De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde in dit geval de dekking mocht afwijzen omdat de consument niet heeft aangetoond dat de waterschade is veroorzaakt door een lekkage bij het zwevend toilet. En zonder een aangetoonde oorzaak kan niet worden bepaald of de oorzaak van de waterschade een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis is die onder de dekking van de verzekering valt (artikel 2.1 van de voorwaarden). De waterschade is dus niet gedekt en de gevolmachtigde is niet verplicht om (verder) te onderzoeken of de consument recht op uitkering van (gevolg)schade heeft.

3.5 Het verwijt van de consument dat erop neerkomt dat hij door het late onderzoek van de gevolmachtigde in zijn bewijspositie is geschaad, slaagt niet. De consument heeft zijn schade van 24 januari 2020 laat, namelijk op 18 oktober 2020, gemeld. Ook heeft de consument geen overtuigende foto's gemaakt, want met zijn foto's kan de schadeoorzaak niet worden vastgesteld. Daarnaast heeft de consument volgens eigen zeggen de badkamer daags voor het onderzoek door de expert en bijna één jaar na de schade alsnog gesloopt om de schade-oorzaak vast te stellen, terwijl dat op dat moment niet in de reden lag.

De consument had immers een afspraak staan met een expert die de woning van de consument op 11 januari 2021 zou bezoeken om de schadeoorzaak vast te stellen. Daarbij komt dat de consument niet heeft gesteld en dat het de commissie ook niet is gebleken dat er omstandigheden waren waardoor de badkamer juist op dat moment en niet na het bezoek van de expert, en dus enkele dagen later, moest worden gesloopt. Zeker gezien het dus bijna een heel jaar niet nodig was om de badkamer te slopen. Omdat alle voornoemde omstandigheden in de risicosfeer van de consument liggen, is de commissie er niet van overtuigd dat de consument doordat de expert de afspraak voor het onderzoek één keer heeft verzet vanwege ziekte in zijn bewijspositie is geschaad.

Slotsom

3.6 Het bovenstaande brengt mee dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering van de consument 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 verzekeringsvoorwaarden van WNH 1601

2 Je verzekering

2.1 Welke schade betalen we?

Met onze Woonhuisverzekering is schade aan of verlies van je woning verzekerd. Het is een allrisk verzekering. Je bent verzekerd als de schade is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis behalve als we in deze voorwaarden aangeven dat een schade niet of gedeeltelijk is verzekerd.

(…)

2.3.1 Welke schade is niet verzekerd?

Je ontvangt geen schadebedrag voor schade aan de woning die is ontstaan door

- (…)
- Slecht of achterstallig onderhoud.