Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-653
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 6 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Woonhuisverzekering. In juli 2018 heeft Consument gemeld dat schade is ontstaan omdat een plafondplaat van zijn woonhuis naar beneden is gekomen. Op basis van de expertiserapporten kan worden aangenomen dat de schade geleidelijk en als gevolg van achterstallig onderhoud is ontstaan. Verzekeraar heeft zich daarom terecht op het standpunt gesteld dat de schade van dekking is uitgesloten. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de e-mail van 3 januari 2019 van de tussenpersoon van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de e-mail van 18 april 2019 van de tussenpersoon van Consument;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een woonhuisverzekering. In juli 2018 heeft Consument gemeld dat schade is ontstaan omdat een plafondplaat van zijn woonhuis naar beneden is gekomen.

2.2 In opdracht van Verzekeraar heeft [naam renovatieberijf] de schade beoordeeld en daarvan op 23 juli 2018 een rapportage gemaakt.

2.3 Verzekeraar heeft naar aanleiding van het rapport van [naam renovatieberijf]] de schade, bij brief van 27 juli 2018 afgewezen op grond van artikel 2.9 van de verzekerings-voorwaarden, omdat de lekkage is ontstaan door geleidelijke inwerking en achterstallig onderhoud. Dit artikel bepaalt:

*"**2.9 Wat is niet verzekerd (standaard- en aanvullende dekking(en))?***
U bent niet verzekerd:
(…)
- *voor schade die geleidelijk ontstaan. Denk daarbij aan schade:*
    - *door slijtage, verrotting, schimmelvorming, optrekkend vocht zoals grondwater, verroesting en corrosie;*
    - *(…)*

  Voor deze uitsluiting is het niet van belang waardoor de geleidelijk ontstane schade veroorzaakt werd.

(…)
- *voor schade door slecht of achterstallig onderhoud van uw woonhuis;*

(…)."

2.4 Naar aanleiding van de schade heeft timmer- en onderhoudsbedrijf [naam timmer- en onderhoudsbedrijf] (hierna: [naam bedrijf]), die op 28 mei 2018 een reparatie aan het dak heeft uitgevoerd, Consument bij brief van 8 augustus 2018, over zijn bevindingen geïnformeerd. Op 6 september 2018 is de schade beoordeeld door [naam expertisebureau]. Hiervan is op 21 september 2019 een rapport opgemaakt.

2.5 Bij brief van 26 september 2018 heeft Verzekeraar Consument, onder verwijzing naar het rapport van [naam renovatieberijf], de brief van [naam bedrijf] en naar aanleiding van het rapport van [naam expertisebureau], opnieuw meegedeeld dat geen dekking onder de verzekering bestaat omdat de schade is ontstaan door geleidelijk werkende invloeden.

Verzekeraar heeft Consument verder bericht:

"Tenslotte heeft u bezwaar getekend tegen ons standpunt. Wij hebben toen een expert ingeschakeld. Doordat u het dak heeft hersteld, zonder ons de mogelijkheid te geven om de staat te beoordelen, zijn wij in onze belangen geschaad. Om de eerder genoemde drie redenen, bieden wij geen dekking voor uw claim."

2.6 Consument heeft tegen de beslissing van Verzekeraar bij brief van 29 september 2018 bezwaar gemaakt. Consument heeft daarin ook bezwaren geuit over uitlatingen en het onderzoek van de expert van [naam renovatieberijf]. Verder maakt Consument bezwaar tegen het standpunt dat Verzekeraar in zijn belangen is geschaad doordat het dak al was gerepareerd voordat de expert van [naam expertisebureau] onderzoek deed. Consument heeft Verzekeraar verzocht zijn standpunt te herzien en de gevolgschade, die is vastgesteld op ruim € 7.700,- uit te keren.

2.7 Bij brief van 1 oktober 2018 heeft Consument protest aangetekend tegen de beschuldiging door Verzekeraar dat hij door Consument in zijn belangen is geschaad en Verzekeraar meegedeeld dat deze beschuldiging van een onwaar feit is aan te merken als laster.

2.8 Verzekeraar heeft bij brief van 10 oktober 2018 Consument bericht dat hij de schade op verkeerde gronden afwees:

"U nam contact op met het expertisebureau [naam expertisebureau]. Er kon op 6 september een expert langskomen. U gaf aan dat het dak dan al gemaakt zou zijn. Dit was volgens [naam expertisebureau] geen probleem. [naam expertisebureau] kon de schade beoordelen aan de hand van foto's. Hierop is de staat van het dak te zien. Aegon is niet in haar belangen geschaad omdat de schade aan uw dak al hersteld is. Daarom klopt deze afwijzing niet. Ik bied u hiervoor mijn excuses aan."

Verzekeraar heeft haar standpunt dat de schade niet is gedekt omdat deze is ontstaan door achterstallig onderhoud, gehandhaafd. Verder heeft Verzekeraar, over de uitlatingen van [naam renovatieberijf], meegedeeld:

*"**[naam renovatieberijf] deed geen uitspraken over de dekking***
Wij namen contact op met de medewerker van [naam renovatieberijf] die de opname bij u deed. Hij gaf aan dat hij niets over de dekking van de schade tegen u heeft gezegd. Ook niet dat de schade aan uw dak mogelijk door storm is ontstaan."

2.9 Per e-mail van 22 oktober 2018 heeft de tussenpersoon zich tot Verzekeraar gewend omdat Consument zich, door de uitlatingen van [naam renovatieberijf] en het standpunt van Verzekeraar onheus bejegend voelt. Zij schrijft:

"Namens onze verzekerde de heer [naam Consument] willen wij u vragen om verzekerde, coulance halve, tegemoet te komen in de kosten aangaande bovengenoemde schade.
(…)
De heer [naam Consument] begrijpt dat er geen dekking is volgens de voorwaarden, aangezien er sprake is van langzaam inwerkende schade, maar vindt een schadevergoeding van € 2.500,00 op zijn plaats. Het bedrag is overeenkomstig de gevolgschade."

2.10 Bij brief van 16 november 2018 heeft Verzekeraar de tussenpersoon meegedeeld dat hij geen coulancevergoeding doet, onder andere omdat Consument pas sinds eind september 2017 is verzekerd bij Verzekeraar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering door betaling van een bedrag van € 7.800,-, vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 26 september 2018, althans een vergoeding uit coulance.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- De wijze van schadebehandeling verliep niet correct.
- De experts hebben mondeling verklaard dat de schade mogelijk is veroorzaakt door bij storm afgewaaide takken die op het dak zijn terecht gekomen. Daarom is bij hem twijfel gerezen over de oorzaak en over de juistheid van de afwijzing van zijn claim. De tussenpersoon heeft in haar e-mail van 22 oktober 2018 ten onrechte gesteld dat Consument heeft erkend dat de schade niet is gedekt. Gelet op de wijze waarop Verzekeraar de argumenten van Consument terzijde heeft geschoven, heeft Consument vergoeding uit coulance verzocht.
- Verzekeraar hecht ten onrechte waarde aan de onjuiste uitlatingen van [naam renovatie-berijf] waardoor Consument zich als een leugenaar voelt neergezet. Verzekeraar heeft Consument ten onrechte het verwijt gemaakt dat hij de belangen van Verzekeraar heeft geschaad en dit, na de bezwaren van Consument, gebagatelliseerd. Om deze reden verzoekt Consument een coulancevergoeding van € 2.500,-.

Bij de afwijzing van dit verzoek heeft Verzekeraar meegewogen dat Consument pas sinds 2017 klant is, maar Consument is al vanaf 1988 klant, met onder meer een hypotheek, een levensverzekering en een lijfrente opbouw.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Uit de bevindingen van [naam bedrijf], [naam expertisebureau] en [naam renovatieberijf] volgt dat de schade geleidelijk is ontstaan en dat deze is ontstaan door slecht of achterstallig onderhoud. De schade aan het woonhuis is ontstaan door geleidelijke inwerking en slecht of achterstallig onderhoud. Op grond van artikel 2.9 derde en achtste bullet van de voorwaarden, is deze schade niet gedekt. Verzekeraar heeft zich in zijn eerste brief, van 27 juli 2018, reeds op deze afwijsgronden beroepen.
- Consument stelt niet dat geen sprake is van schade die geleidelijk is ontstaan of is ontstaan door slecht of achterstallig onderhoud en zijn tussenpersoon heeft namens hem erkend dat de schade niet is verzekerd. Deze erkenning door de tussenpersoon moet aan Consument worden toegerekend.
- De schade is niet ontstaan door het enkele feit dat een tak op de dakbedekking is gevallen, dit blijkt ook uit het rapport van [naam expertisebureau]. De schade is ontstaan door geleidelijke inwerking, vochtophoping en achterstallig onderhoud en het niet bladervrij houden van het dak.
- Verzekeraar heeft Consument niet onheus bejegend, hij heeft zijn standpunt op zakelijke toon uiteengezet. Verzekeraar heeft zijn standpunt dat hij door Consument in zijn belangen is geschaad, herzien. Dat Consument zich onheus bejegend voelt, is geen grond voor (coulance)vergoeding. Verzekeraar ziet daarvoor ook overigens geen aanleiding.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de schade door de gevallen plafondplaat is gedekt onder de verzekering. Consument is van mening dat niet zonder meer kan worden aangenomen dat deze niet is gedekt omdat door experts als mogelijke oorzaak is gesproken over op het dak gevallen takken. Verzekeraar heeft zich erop beroepen dat de schade van dekking is uitgesloten op grond van artikel 2.9 van de voorwaarden. Ter onderbouwing van het beroep op deze uitsluiting heeft Verzekeraar, onder verwijzing naar de verschillende rapporten en bevindingen van de experts, het standpunt ingenomen dat de schade geleidelijk is ontstaan en dat deze is ontstaan door slecht of achterstallig onderhoudt.

4.2 De schade is in opdracht van Verzekeraar door [naam renovatieberijf] beoordeeld. In dit rapport staat:

"Redelijk recent is er door de vorige eigenaar een deel van het platte dak gerepareerd. Het is niet te herleiden of de huidige schade voor of na de reparatie is ontstaan. Ons vermoeden is dat er nog ergens een lekkage oorzaak zit wat voor geleidelijke inwerking zorgt. (…) De dakbedekking is sterk verouderd en aan vervanging toe.

[naam bedrijf] heeft Consument als volgt over de schade geïnformeerd.
"Helaas zijn ons de haarscheurtjes in de dakbedekking niet opgevallen, waarschijnlijk omdat deze zo klein zijn dat ze gewoon weg niet te zien zijn. Gevolg hiervan is wel dat er een vocht ophoping plaatsvond tussen de dakbedekking en de ruimte eronder, wat resulteerde in verzadiging van de platen. (…) Algehele indruk/advies was dan ook, HWA afvoeren zoveel mogelijk vrijhouden van bladeren, vooral als de bladeren van de bomen zijn gevallen, even het dak op en zo goed als mogelijk de bladeren verwijderen, zekers omdat dit een bosrijk gebied is."

In het rapport van [naam expertisebureau] staat de volgende toelichting: *"Het plafond binnen is naar beneden gekomen en volledig verzadigd met water. Waarschijnlijk tak opgekomen die gat in dakbedekking heeft veroorzaakt."* Verder is bij 'bijzondere omstandigheden', de volgende toelichting opgenomen:
"meneer is sinds 2 weken weer bij het huis gekomen. Het plafond binnen is naar beneden gekomen en volledig verzadigd met water. Waarschijnlijk tak opgekomen die gat in dakbedekking heeft veroorzaakt.
(…) Tijdens ons bezoek was het volledige dak op de woning vervangen. De staat van onderhoud van het verwijderde dak, waardoor de lekkage is ontstaan, was niet meer door ons te beoordelen. Volgens opgave van verzekerde is er voor de aankoop een inspectie van het dak geweest. Hier waren geen opmerkingen over achterstallig onderhoud gemaakt."

4.3 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar zich op de uitsluiting in artikel 2.9 heeft mogen beroepen. Op basis van de in 4.2 genoemde rapporten kan worden aangenomen dat de schade geleidelijk en als gevolg van achterstallig onderhoud is ontstaan.

4.4 Consument heeft aangevoerd dat de schade ook het gevolg kan zijn van door storm afgewaaide takken die op het dak zijn gekomen. De expert van [naam expertisebureau] laat deze mogelijkheid in zijn rapport open. Indien moet worden aangenomen dat door storm takken op het dak zijn gewaaid, geldt dat de schade is uitgesloten in de op grond van artikel 2.9 nu de schade geleidelijk is ontstaan. Daarbij komt dat in artikel 2.9 expliciet is bepaald dat indien de schade geleidelijk is ontstaan, voor een beroep op die uitsluiting niet van belang is waardoor de geleidelijke ontstane schade werd veroorzaakt.

4.5 Verzekeraar heeft zich bij de schadebehandeling, in zijn brief van 26 september 2018, er ook op beroepen dat Consument de belangen van Verzekeraar heeft geschaad door het dak al te laten herstellen zonder verzekeraar de mogelijkheid te geven de staat van het dak te beoordelen. Verzekeraar heeft in zijn brief van 10 oktober 2018 aan Consument laten weten dat dit een onjuiste afwijsgrond is. Op de juistheid van deze afwijsgrond behoeft de Commissie daarom niet in te gaan.

4.6 Uit het bovenstaande volgt dat het verzoek om dekking voor de schade aan het dak van het woonhuis van Consument moet worden afgewezen.

4.7 Consument verzoekt voorts een coulancevergoeding als compensatie voor de lasterlijke beledigingen van Verzekeraar jegens hem. Consument heeft hierbij verwezen naar uitlatingen die de heer [naam renovatieberijf] heeft gedaan en die Verzekeraar naar zijn mening ten onrechte voor waar heeft aangenomen. De Commissie oordeelt niet over een vordering tot vergoeding uit coulance. Het is aan een Verzekeraar of hij aanleiding ziet daartoe over te gaan. Het verzoek zal worden afgewezen. Voor zover het verzoek van Consument ziet op een toetsing van het gedrag van Verzekeraar aan de in de branche geldende gedragsregels, geldt dat de Commissie niet bevoegd is een oordeel te geven over gedragsrechtelijke aspecten. Dit is voorbehouden aan de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). De Voorzitter van de Geschillencommissie zal van deze klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 49 van het Reglement melding doen aan de Tuchtraad. Partijen zullen daarvan bericht ontvangen. Op de stellingen en argumenten die door partijen op dit punt zijn aangevoerd behoeft de Commissie daarom niet in te gaan.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.