**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-369 d.d. 12 december 2013**
**(mr. C.E. du Perron, met mevrouw E.L.H. van der Vos, secretaris)**

## Samenvatting

Consument heeft in maart 2012 een inboedelverzekering bij Verzekeraar afgesloten. Op het moment van afsluiten was de vloer van Consument beschadigd. Eind april heeft Consument melding van waterschade aan zijn vloer gedaan. Een schade-expert van Verzekeraar heeft na het onderzoeken van de vloer geconcludeerd dat de vloer al zo ernstig beschadigd was voor de ingangsdatum van de inboedelverzekering dat Consument door de waterschade geen financiële schade meer heeft geleden. Consument eist vergoeding van de schade van zijn vloer, mede omdat de vloer tijdens het aangaan van de verzekering nog wel bruikbaar was en sinds de waterschade niet meer. De Commissie oordeelt dat voor de beoordeling van schade gekeken moet worden naar de polis, die uitgaat van financiële schade. Omdat hier de financiële waarde van de vloer al bij het aangaan van de verzekering op € 0,- moet worden gesteld heeft Consument geen (financiële) schade geleden en wordt zijn klacht afgewezen.

Consument,

en

Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene; en
- de door Aangeslotene ter zitting overgelegde kleurenkopieën van de onderwerpelijke laminaatvloer.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 18 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument heeft op 9 maart 2012 een Inboedelverzekering bij Aangeslotene afgesloten. Op dat moment was de laminaatvloer van Consument beschadigd in de keuken en in de gang.

2.2. Op 23 April 2012 heeft Consument melding gedaan bij Aangeslotene van waterschade aan zijn laminaatvloer, de schadedatum heeft Consument gesteld op 22 April 2012. De schade was volgens Consument ontstaan door spoelwater van de wasmachine dat uit de afvoerpijp in de woning teruggestroomd was. Hierdoor raakte het laminaat op meerdere plekken beschadigd.

2.3. Op 4 mei 2012 heeft de schade-expert van Aangeslotene een rapport opgemaakt na een bezoek aan Consument. De schade-expert stelt in dat rapport de schade aan de vloer vast op € 1.490,-.

2.4. De schade-expert schrijft in zijn rapport van 4 mei 2012 het volgende over de ingangsdatum van de schade: 'Wij constateerden op meerdere plaatsen waterschade aan de vloer. Verzekerde wees ons tevens op plekken in de keuken. Deze plekken waren geheel bruin uitgeslagen. Inde woonkamer troffen wij gelijksoortige plekken aan. Foto's van deze plekken zijn bij ons rapport gevoegd. Naar onze mening zijn de deze plekken reeds enige maanden oud en zijn [deze] ontstaan voordat de inboedelverzekering was ingegaan.'

2.5. In een brief van 7 mei 2012 heeft Aangeslotene Consument medegedeeld dat de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt. Volgens Aangeslotene was de schade al aanwezig voor de ingangsdatum van de verzekering.

2.6. Na ontvangst van de brief van 7 mei 2012 heeft Consument diverse keren aan Aangeslotene laten weten dat hij niet eens is met de beslissing om niet tot uitkering over te gaan. Consument erkent dat de bruine vlekken al aanwezig waren voor de ingangsdatum van de inboedelverzekering, maar voert aan dat ook nieuwe schade is ontstaan op 22 April 2012.

2.7. Aangeslotene heeft Consument aangeboden een contra-expertise uit te voeren. Consument heeft hier geen gebruik van gemaakt wegens de kosten die er mee gemoeid zouden gaan.

2.8. In de Polisvoorwaarden Inboedelverzekering staat - voor zover relevant - het volgende: '7. Onzekere gebeurtenis
De maatschappij dekt de schade alleen wanneer de schadeveroorzakende gebeurtenis plotseling en onvoorzien is veroorzaakt of is ontstaan tijdens de looptijd van de verzekering (…)
14.3. De omvang van de schade
de maatschappij stelt de omvang van de schade vast op het verschil tussen de waarde van de inboedel onmiddellijk vóór en na de gebeurtenis.'

## 3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 1.490,-.

3.2. Aan deze vordering legt Consument nakoming van zijn schadeverzekeringsovereenkomst ten grondslag. Aangeslotene had de door hem geleden waterschade moeten vergoeden.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4. Beoordeling

4.1. Niet in geschil is dat de bruine vlekken op de vloer al aanwezig waren voor de ingangsdatum van de inboedelverzekering. Ter zitting is gebleken dat ook niet in geschil is dat er rond medio april 2010 opnieuw fysieke schade aan de vloer is opgetreden. De schade-expert van Aangeslotene heeft ter zitting verklaard dat de situatie die hij bij zijn inspectie aantrof erop wijst dat niet lang daarvoor door de inwerking van water fysieke schade aan de vloer was ontstaan, maar dat hij niet kan zeggen wanneer dat precies is gebeurd. Hij heeft verklaard dat hij bij deze inspectie ook heeft opgemerkt dat de bruine plekken op de vloer het gevolg zijn van langdurige stootschade. Deze schade is het gevolg van het omhoog komen van vloerdelen, aldus de expert.

4.2. Het standpunt van Aangeslotene is daarmee als volgt. Het is juist dat in april 2010 (volgens de opgave van Consument op 22 april 2010) fysieke schade aan de vloer is ontstaan door de inwerking van water. Deze schade heeft echter niet tot waardevermindering van de vloer geleid. Door de al bestaande schade was de vloer bij de ingangsdatum van de verzekering al niets meer waard. De schade in de vorm van bruine plekken was namelijk zo ernstig, dat de schade-expert de waarde van de vloer met deze schade op € 0,-- stelt. Volgens de expert zou een Consument die voor een vloer met dergelijke bruine plekken onder de verzekering vergoeding zou kunnen claimen, recht hebben op vervanging van de vloer in de gehele woning. De laminaatvloer is namelijk als een geheel gelegd. Volgens Aangeslotene heeft Consument daarom door de inwerking van water medio april 2010 geen financiële schade geleden.

4.3. Consument stelt dat de inwerking van water in april 2010 wel schade heeft toegebracht aan zijn vloer. Consument kon de vloer met de bruine plekken namelijk nog gewoon gebruiken. Na de inwerking van het water was de vloer voor hem echter onbruikbaar geworden. De vloer bobbelt nu en maakt geluid bij het lopen. Bovendien waren de bruine plekken alleen in de keuken en de gang, en is de vloer nu ook op andere plaatsen aangetast, in het bijzonder in de woonkamer.

4.4. De Commissie overweegt als volgt. De vraag of Consument recht heeft op een uitkering onder de verzekering moet in de eerste plaats worden beantwoord aan de hand van de polisvoorwaarden. Volgens deze voorwaarden wordt de omvang van de schade vastgesteld op het verschil tussen de waarde van de inboedel onmiddellijk vóór en na de gebeurtenis. De door Aangeslotene ingeschakelde expert heeft vastgesteld, en ter zitting bevestigd, dat de financiële waarde van de vloer bij het ingaan van de verzekering € 0,- was, doordat de vloer toen al ernstig was beschadigd. Consument heeft hiertegenover niet aannemelijk kunnen maken dat de vloer financieel ten tijde van het ingaan van de verzekering nog enige (rest)waarde had. Hierbij is van belang dat Consument geen gebruik heeft gemaakt van het aanbod een contra-expertise te laten uitvoeren.

4.5 De Commissie begrijpt dat de vloer voor Consument ten tijde van het ingaan van de verzekering nog gebruikswaarde had, en dat deze gebruikswaarde door het inwerken van water in april 2010 is aangetast. In de polisvoorwaarden gaat het echter niet om de mogelijkheid de zaak te gebruiken, maar om de financiële waarde daarvan. Gelet op de ernst van de beschadigingen, en hetgeen de expert daarover heeft verklaard, volgt uit de mogelijkheid van gebruik in dit geval niet dat de vloer ook in financieel opzicht nog waarde bezat.

4.6. Consument heeft nog aangevoerd dat een gedeelte van zijn vloer, namelijk de woonkamer, in ieder geval schade heeft opgelopen op 22 april 2010, omdat daar geen bruine plekken aanwezig waren. De Commissie is het echter eens met Aangeslotene dat de vloer als een geheel moet worden beschouwd. Zij acht daarbij doorslaggevend dat als de bruine plekken in de gang en de keuken onder de dekking van de verzekering zouden zijn ontstaan, Consument aanspraak zou hebben gehad op vervanging van de gehele vloer. Omdat de vloer als een geheel is gelegd, zou hij dan met gedeeltelijke vervanging van alleen de vloer in de gang en de keuken geen genoegen hebben behoeven te nemen. Van Aangeslotene kan dan niet worden verwacht dat hij in dit geval, waarin de schade door de bruine plekken bij het ingaan van de verzekering al bestond, wel een vergoeding betaalt op basis van gedeeltelijke vervanging van de vloer.

4.7. De slotsom is dat is komen vast te staan dat de waarde van de gehele vloer al vóór de ingangsdatum van de inboedelverzekering op €0,- moet worden begroot. Aangeslotene is daarom niet gehouden tot enige uitkering onder de polis, en de vordering van Consument moet worden afgewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat de vordering wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.