Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0155

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	21 februari 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Woonverzekering. In 2021 ontdekken de consumenten dat er water uit een cv-leiding onder de uitbouw van hun woning stroomt. Op dat moment zien zij geen schade aan hun woning als gevolg van het uitgestroomde water. Ruim anderhalf jaar later constateren de consumenten waterschade en schimmelvorming in hun woning. Zij vorderen bij de verzekeraar vergoeding van de herstelkosten van deze schade. Ook vorderen zij vergoeding van de kosten van het herstel van de leiding en de daarmee gepaard gaande overige kosten. De verzekeraar heeft de dekking afgewezen. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schadeclaim van de consumenten mocht afwijzen omdat zij onvoldoende hebben aangetoond dat de geconstateerde schade aan de woning het gevolg is van de lekkage uit 2021. De commissie heeft daarbij niet kunnen vaststellen dat de verzekeraar onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar de schade. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consumenten en 4) 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 consumenten 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 consumenten hebben via een gevolmachtigde van de verzekeraar een woonhuis-verzekering met allrisk dekking afgesloten. Op deze verzekering zijn de Voorwaarden verzekering Woonhuis VP-WH 2020-01 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Eind 2021 hebben de consumenten drukverlies van de cv-installatie geconstateerd. Een ingeschakelde loodgieter heeft vastgesteld dat dit drukverlies werd veroorzaakt door een breuk in een leiding onder de uitbouw van de woning. Hierdoor kon het water uit de cv-installatie wegstromen. De loodgieter heeft de waterleidingen die naar de bijkeuken en de wc liepen daarom afgesloten.

2.3 De consumenten hebben vervolgens een schademelding gedaan bij de gevolmachtigde. Een schade-expert van de verzekeraar (hierna: de expert) heeft op 23 december 2021 een bezoek gebracht aan de woning van de consumenten. In zijn eindrapport heeft de expert onder andere het volgende geschreven:

> *"Verzekerde heeft drukverlies geconstateerd aan de CV-installatie. (...) Er is geen gevolgschade zichtbaar en er zijn geen verhoogde vochtwaardes meetbaar! (...)"*

2.4 Op 28 december 2021 heeft de gevolmachtigde namens de verzekeraar de dekking afgewezen omdat er geen gevolgschade was geconstateerd. Het bezwaar hiertegen door de tussenpersoon van de consumenten is door de gevolmachtigde ook afgewezen.

2.5 Begin 2023 is er een kleine brand geweest in de woning van de consumenten. De consumenten hebben een contra-expert ingeschakeld om hen daarbij te adviseren. De consumenten hebben ook de waterschade van eind 2021 met de contra-expert besproken en met hem een rondje door de woning gelopen. Toen hebben zij geconstateerd dat er sprake was van optrekkend vocht in de bijkeuken en schimmelvorming in het toilet.

2.6 De contra-expert heeft namens de consumenten contact opgenomen met de gevolmachtigde en verzocht om een expertise. De gevolmachtigde heeft dit geweigerd. Het verzoek van de consumenten om de schade alsnog te vergoeden, is ook door de gevolmachtigde, namens de verzekeraar, afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten zijn van mening dat de verzekeraar hun schadeclaim ten onrechte afwijst en vorderen dat de verzekeraar hun schade, die zij schatten op € 125.000,-, alsnog vergoedt. Aan deze vordering leggen zij de volgende punten ten grondslag.

i. Volgens de consumenten is er sprake van een gedekt evenement. De schade aan de muur en de vloer, alsook de schimmelvorming zijn het directe gevolg van de lekkage in 2021. Het kan namelijk niet anders dan dat een dergelijke hoeveelheid water schade zal veroorzaken. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden dient de verzekeraar in dat geval niet alleen herstel van de gevolgschade te vergoeden maar ook de kosten voor opsporing van de lekkage, het herstel van de leidingen, de kosten van hak- en breekwerk en de kosten van het daaropvolgende herstel.

ii. Voor zover de verzekeraar stelt dat niet bewezen is dat de schade het gevolg is van de lekkage uit 2021, vinden de consumenten dat dit aan de verzekeraar zelf te wijten is. Volgens de consumenten heeft de verzekeraar niet voldaan aan zijn onderzoeksplicht door niet opnieuw een expert langs te sturen toen de consumenten de gevolgschade constateerden. Daarnaast zijn de consumenten van mening dat de expert in 2021 onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar eventuele indicatoren die op latere gevolgschade zouden kunnen wijzen.

Het verweer

2.8 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie moet oordelen over de vraag of de verzekeraar de schadeclaim van de consumenten mocht afwijzen. De consumenten en de verzekeraar zijn het namelijk niet eens over de vraag of de schade in zowel de bijkeuken als het toilet het directe gevolg zijn van de lekkage in 2021. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de door de consumenten gevorderde schade niet hoeft te vergoeden. Zij zal hierna toelichten hoe zij tot dit oordeel is gekomen.

Waaraan moet de commissie toetsen?

3.2 Op de tussen de consumenten en de verzekeraar gesloten verzekeringsovereenkomst zijn de voorwaarden van toepassing. In artikel 3.1 van deze voorwaarden staat omschreven welke gebeurtenissen onder de dekking van de verzekering vallen.

Gebeurtenis 23 van dit artikel gaat over water dat uit leidingen is gestroomd:

> ***"23. Water of stoom uit defecte leidingen en installaties***
> *U bent verzekerd voor schade door water dat of stoom die voor u onvoorzien komt uit een defecte aan- of afvoerleiding. Of uit de toestellen en het sanitair die daarop zijn aangesloten.*
>
> *Alleen als het uitstromende water uw woonhuis zichtbaar en blijvend beschadigt, vergoeden wij de kosten voor:*
> *- het opsporen van de beschadiging aan de leiding. Daar vallen ook de maatregelen onder om het opsporen mogelijk te maken: het breken en herstellen van de muren, vloeren en andere onderdelen van het gebouw;*
> *- het herstellen van de leiding;*
> *- het herstellen van toestellen en sanitair waaraan schade is ontstaan en die op de leiding zijn aangesloten. (...)"*

3.3 Daarnaast is artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) van belang. Daarin is bepaald dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten (in dit geval de consumenten), deze feiten zal moeten bewijzen wanneer deze door de wederpartij (in dit geval de verzekeraar) gemotiveerd worden betwist.

Het verband tussen de lekkage en de gevolgschade staat onvoldoende vast

3.4 De consumenten en de verzekeraar zijn het erover eens dat de verzekering alleen dekking biedt voor de door de consumenten gevorderde kosten wanneer vaststaat dat de vochtschade het gevolg is van de lekkage in 2021. Ook zijn de consumenten en de verzekeraar het erover eens dat er kort na de lekkage in 2021 geen zichtbare gevolgschade waarneembaar was.

3.5 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de geconstateerde vochtschade het logische gevolg moet zijn van de lekkage in 2021. Zij kunnen namelijk geen andere oorzaak aanwijzen. Daarnaast vinden zij dat het niet anders kan dan dat de hoeveelheid water die uit de leidingen is gestroomd, schade veroorzaakt heeft. De consumenten vinden daarom dat de verzekering dekking zou moeten bieden en de verzekeraar alle gevorderde kosten moet vergoeden.

3.6 De verzekeraar betwist dit. Volgens de verzekeraar staat helemaal niet vast dat de vochtschade het directe gevolg is van de lekkage. Hij heeft daarom de standpunten van de consument voorgelegd aan de expert. In zijn aanvullende rapportage schrijft de expert dat het onwaarschijnlijk is dat er nu nog vochtschade is ontstaan als gevolg van de lekkage:

> *"Het is mijn inziens erg vreemd te noemen dat er na lange tijd toch nog vochtschade ontstaat door het in 2021 afgesloten deel van de CV installatie.*

Tijdens mijn bezoek in 2021 zijn geen verhoogde vochtwaardes gemeten, welke je destijds dan ook al had mogen verwachten."

3.7 Nu de verzekeraar de door de consumenten gestelde feiten gemotiveerd betwist heeft, is het aan de consumenten om hun stellingen te bewijzen (zie overweging 3.3). Met andere woorden: de consumenten zullen moeten onderbouwen dat de vochtschade inderdaad het gevolg is van de lekkage in 2021.

3.8 De commissie is van oordeel dat de consumenten daar niet in geslaagd zijn. De enkele stelling dat de schade wel het logische gevolg moet zijn van de lekkage, is onvoldoende. In hun klacht hebben de consumenten namelijk ook geschreven dat zij niet met zekerheid kunnen stellen dat de vochtschade inderdaad het gevolg is van de lekkage.

3.9 Verder hebben de consumenten een e-mail van de contra-expert aan de gevolmachtigde overgelegd. Daarbij melden zij dat deze contra-expert nadrukkelijk niet als contra-expert in dit dossier optreedt. Voor de commissie vormt deze e-mail onvoldoende onderbouwing van de stellingen van de consumenten, omdat ook in deze e-mail geen nader bewijs wordt aangeleverd voor de stellingen dat de vochtschade het gevolg is van de lekkage.

3.10 Nu de consumenten naar het oordeel van de commissie hun stellingen onvoldoende hebben onderbouwd, kunnen hun stellingen niet slagen. De commissie is dan ook van oordeel dat de verzekeraar zich op het standpunt mocht stellen dat de verzekering geen dekking biedt.

De onderzoeksplicht van de verzekeraar

3.11 De consumenten hebben ook aangevoerd dat de verzekeraar op twee momenten zijnonderzoeksplicht heeft geschonden. Zij vinden dat de expert in 2021 onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar mogelijke indicatoren die hadden kunnen wijzen op toekomstige gevolgschade. Daarnaast verwijten zij de verzekeraar dat deze in 2023, bij de melding over de vochtschade, niet opnieuw een expert heeft ingeschakeld.

3.12 Ten aanzien van het handelen van de verzekeraar in 2021 overweegt de commissie het volgende. De commissie stelt voorop dat als uitgangspunt geldt dat de verzekeraar in beginsel mag uitgaan van het rapport van de expert. Dit is alleen anders wanneer blijkt dat het rapport zodanige gebreken vertoont dat de verzekeraar zijn standpunt daar niet op mocht baseren.[1] Het is aan de consumenten om feiten of omstandigheden aan te voeren waaruit volgt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is.[2] Dit hebben zij naar het oordeel van de commissie onvoldoende gedaan.

[1] Geschillencommissie nr. 2020-552. Deze uitspraak is terug te vinden op www.kifid.nl.
[2] Geschillencommissie nrs. 2020-129 en 2020-171. Deze uitspraken zijn terug te vinden op www.kifid.nl.

Als de consumenten in 2021 hadden getwijfeld aan de bevindingen van de expert, hadden zij een eigen contra-expert kunnen inschakelen. Dit hebben zij niet gedaan. Hoewel de commissie begrip heeft voor de moeilijke persoonlijke omstandigheden waarin de consumenten op dat moment verkeerden, maakt dat het voorgaande niet anders. Het is de commissie daarom niet gebleken dat de verzekeraar in 2021 onvoldoende aan zijn onderzoeksplicht heeft voldaan.

3.13 Daarbij merkt de commissie op dat indien de klacht van de consumenten ook een klacht over het specifieke handelen van de expert betreft, zij niet bevoegd is daarover te oordelen. Mochten de consumenten een klacht willen indienen over de expert, dan zullen zij zich tot de daartoe bevoegde instantie moeten richten,

3.14 Ten aanzien van het handelen van de verzekeraar in 2023 is de commissie van oordeel dat de klacht van de consumenten gegrond is. Dit kan echter niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consumenten. De commissie zal dat toelichten. Nadat de consumenten een melding van vochtschade hebben gedaan bij de gevolmachtigde, heeft deze het verzoek om aanvullende expertise afgewezen. Het is de commissie niet gebleken dat er op dat moment enig contact met de expert heeft plaatsgevonden. Uit het klachtendossier blijkt dat de verzekeraar pas tijdens de klachtenprocedure bij Kifid een aanvullend rapport door de expert heeft laten opstellen.

3.15 Naar het oordeel van de commissie had het op de weg gelegen van de verzekeraar een dergelijk rapport op te laten stellen na de aanvullende schademelding van de consumenten, zodat zij de schadevordering van de consumenten meer gemotiveerd had kunnen betwisten. Dit had misschien tot meer begrip bij de consumenten kunnen leiden. De vordering van de consumenten kan op grond hiervan echter niet worden toegewezen, nu het aanvullende rapport van de expert het standpunt van de verzekeraar niet veranderd heeft.

Conclusie

3.16 De commissie komt tot het oordeel dat de vordering van de consumenten moet worden afgewezen. De consumenten zijn er niet in geslaagd voldoende te onderbouwen waarom zij van mening zijn dat de schade onder de dekking van de polis valt. Hoewel de commissie het met de consumenten eens is dat van de verzekeraar meer verwacht had mogen worden toen zij in 2023 melding deden van vochtschade, kan ook dat niet leiden tot toewijzing van de vordering.

Ambtshalve toetsing

3.17 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.1 gebeurtenis 23 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 oktober 2023, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl