Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0216

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	15 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. De consument meldt schade aan de vloer en het plafond in de woning van zijn overleden vader. Het beroep van de verzekeraar op de beperkte dekking in verband met leegstand of buiten gebruik zijn van het woonhuis is ongegrond. De consument heeft onbetwist gesteld dat de woning nog volledig ingericht was en dat hij dagelijks in de woning aanwezig was. Van leegstand of niet in gebruik zijn van het woonhuis was geen sprake. Tegenover het met een expertiserapport onderbouwde afwijzende standpunt van de verzekeraar heeft de consument echter onvoldoende aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De schade is dus niet verzekerd op grond van de voorwaarden. De vordering van de consument 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 consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 11 november 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar namen deel de heer mr. [naam 1], coördinator schade en mevrouw mr. [naam 2], jurist schade. Na de hoorzitting heeft de consument nog aanvullende stukken ingezonden, waarna de verzekeraar daarop heeft gereageerd.

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 vader van de consument heeft een woonhuisverzekering afgesloten bij de verzekeraar waarop de voorwaarden BGA-07-01 van toepassing zijn. De voor de beoordeling van dit geschil relevante voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument meldt medio maart 2021 aan de verzekeraar dat er schade is in de woning van zijn overleden vader. Het stucwerk van het plafond en plankjes van de parketvloer zijn losgekomen. De schade aan het plafond is volgens de offerte van een stukadoorsbedrijf € 3.052,- inclusief btw. De schade aan de parketvloer is volgens de offerte van een vloerenspecialist € 4.234,- inclusief btw.

2.3 De verzekeraar heeft een NIVRE register-expert ingeschakeld die de woning op 9 juni 2021 heeft bezocht. Omdat de oorzaak van de schade niet duidelijk was, werd een lek- en leidingdetectiebureau ingeschakeld. De expert van dit bureau heeft op 14 juni 2021 een uitgebreid onderzoek gedaan met visuele en camera inspectie, endoscopie, leidinglokalisatie, thermografie en vochtmeting. De expert vermeldt als resultaat van het onderzoek:

"(…)

Conclusie:

- *De schade is niet het gevolg van een lekkende leiding of vochtinwerking*
- *Het betreft een spanningsveld"*

Op verzoek van de verzekeraar is door de NIVRE register-expert toegelicht wat wordt bedoeld met een spanningsveld:

"Er is geen sprake van een actieve lekkages of andere plotselinge oorzaken. De schades zijn ontstaan als gevolg van de veranderde omstandigheden in de woning. Voorheen was verzekerde hier woonachtig en was er een constante luchtvochtigheid/ atmosfeer in de woning. Deze werd bereikt door o.a. het gebruik van de verwarming, het luchten van de woning, het dagelijks gebruik. Nadat verzekerde is komen te overlijden werd de woning niet meer bewoond. De omstandigheden zoals de luchtvochtigheid in de woning zijn hierdoor veranderd. Dit heeft invloed gehad op het stucwerk aan het plafond en de houten vloer. Deze zijn gaan onthechten met als gevolg de zichtbare beschadigingen."

2.4 De consument heeft de vloerenspecialist verzocht om te bevestigen dat de meest waarschijnlijk oorzaak van de schade aan de vloer, indirecte vochtinwerking is. Daarop is door hem geantwoord: "*Als ik dat destijds gezegd heb, zou ik dat nu -mits de omstandigheden hetzelfde zijn – ook zeggen."*

De stukadoor heeft op het overeenkomstige verzoek van de consument geantwoord: "*Zoals besproken komt de schade aan het plafond m.i. door vocht…*".

2.5 Na de zitting heeft de consument een nota ingebracht van een bouwbedrijf voor het leegpompen van de kelder en het plaatsen van heteluchtverwarming in de periode van 26 december 2020 tot en met 4 januari 2021. Op verzoek van de verzekeraar heeft de NIVRE register-expert hierover verklaard:

> *"De nieuwe verklaring van de [naam consument] beoordelen wij als niet aannemelijk. In de woonkamer lagen diverse vloerbedekkingen en stonden gestoffeerde meubels. Indien het vochtgehalte zodanig zou zijn geweest dat dit de vloer en het plafond zou hebben aangetast, zou ook het vocht in de gestoffeerde meubels en vloerbedekking zijn getrokken (met schimmelvorming als gevolg). Tijdens ons bezoek hebben wij dit niet geconstateerd."*

De klacht en vordering

2.6 De consument voert aan dat de woning na het overlijden van zijn vader nog volledig was ingericht en werd verwarmd en dat hij dagelijks in de woning aanwezig was, zodat er geen sprake was van leegstand of buiten gebruik zijn. De door hem geraadpleegde stukadoor en vloerenspecialist hebben volgens de consument op basis van een bezoek ter plaatse aangegeven dat de meest aannemelijke oorzaak van de schade aan plafond en vloer, indirecte vochtinwerking is, genoemd in artikel 5 lid 1 onder m sub 3 van de voorwaarden. Dit is volgens de consument niet in directe tegenspraak met de bevindingen van het lek-detectieonderzoek dat pas diverse maanden na het ontstaan van de schade heeft plaatsgevonden. De consument acht het door tijdsverloop vrijwel uitgesloten dat de schadeoorzaak nog kan worden achterhaald door een in zijn opdracht door een deskundige te verrichten onderzoek. Na de zitting heeft de consument nog wel aangevoerd dat tijdens de kerstdagen van 2020 werd geconstateerd dat er een laag water op de keldervloer stond die het gevolg was van een lekkage van de afvoer in de badkamer. De factuur van het bouwbedrijf voor het leegpompen en plaatsen van heteluchtverwarming heeft daarop betrekking. Volgens de consument zijn toen de kelderdeur en alle gangdeuren opengezet ten behoeve van het droogproces. Hierdoor ontstond een zeer hoge luchtvochtigheid in de woonkamer met als gevolg dat de schade aan de vloer en het plafond is ontstaan. De consument vordert een bedrag van € 7.286,- overeenkomstig het totaal van de offertes van de stukadoor en de vloerenspecialist.

Het verweer

2.7 De verzekeraar heeft het verzoek van de consument tot vergoeding van de schade afgewezen omdat er geen sprake is van een in de voorwaarden genoemde verzekerde gebeurtenis. Hij baseert zich daarbij op de bevindingen van de NIVRE register-expert en de expert van het lek- en leidingdetectiebureau. In de klachtprocedure bij Kifid heeft de verzekeraar zijn verweer aangevuld met het standpunt dat de dekking van de verzekering beperkt is tot schade door brand, ontploffing, blikseminslag, storm of luchtverkeer omdat er sprake is van leegstand, of buiten gebruik zijn van woning als genoemd in artikel 5 lid 3 van de voorwaarden.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de verzekeraar uitkering voor de schade aan de vloer en het plafond mocht weigeren. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dat mocht doen. Zij licht dat hierna toe.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling zijn de voorwaarden. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. De verzekering biedt dekking tegen de in artikel 5 van de voorwaarden genoemde gebeurtenissen. De verzekerde moet aantonen dat de schade is veroorzaakt door een in de voorwaarden genoemde gebeurtenis. Voordat de commissie daarop ingaat, zal zij eerst het meest vergaande verweer van de verzekeraar beoordelen, namelijk het verweer dat alleen dekking wordt verleend voor schade door brand, ontploffing, blikseminslag, storm en luchtverkeer omdat de woning ten tijde van de schade leegstond en/of buiten gebruik was, zoals genoemd in artikel 5 lid 3 van de voorwaarden.

Is er sprake van leegstand of buiten gebruik zijn?

3.3 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[1] Nu over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende.

[1] Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, rechtsoverweging 3.6 te vinden op www.rechtspraak.nl

De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[2] De begrippen "leegstand" en "buiten gebruik zijn", zijn in de voorwaarden niet gedefinieerd. Daarom komt het met name aan op de taalkundige betekenis zoals de consument die daaraan heeft mogen toekennen. Gelet daarop moeten deze begrippen naar het oordeel van de commissie zo worden begrepen dat het woonhuis geheel ontruimd is en in het geheel niet meer wordt gebruikt.[3] De consument heeft onbetwist gesteld dat de woning nog volledig ingericht was en dat hij dagelijks in de woning aanwezig was. Van leegstand of niet in gebruik zijn was daarom geen sprake. Het beroep van de verzekeraar op de beperkte dekking van artikel 5 lid 3 van de voorwaarden is daarom ongegrond.

Is er sprake van een verzekerde gebeurtenis?

3.4 Het standpunt van de verzekeraar dat de schade niet is veroorzaakt door een in de voorwaarden genoemde gebeurtenis is gebaseerd op de bevindingen van de door hem ingeschakelde expert die in zijn rapport tot de conclusie komt dat de schade niet het gevolg is van een lekkende leiding of vochtinwerking.

3.5 Gelet op het met dit expertiserapport onderbouwde afwijzende standpunt van de verzekeraar, lag het op de weg van de consument om zijn stelling, dat de schade wel onder de dekking valt, nader te onderbouwen. Daarbij overweegt de commissie dat een verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de ingeschakelde deskundige.[4] Dit is alleen anders als de consument feiten en omstandigheden aandraagt waaruit volgt dat het expertiserapport op een onzorgvuldige manier tot stand is gekomen of zodanige gebreken vertoont dat de verzekeraar zijn standpunt hier niet op mocht baseren. Een nadere onderbouwing is bijvoorbeeld het overleggen van een contra-expertiserapport waarbij de deskundige zich ten aanzien van de schadeoorzaak kan vinden in de lezing van de consument dat de schade is veroorzaakt door indirecte neerslag.

3.6 De verklaringen van de vloerenspecialist en de stukadoor zijn onvoldoende om aan te nemen dat de schade aan de vloer en het plafond is veroorzaakt door indirecte neerslag. Uit de woorden "*als ik dat gezegd heb*" blijkt dat de vloerenspecialist zich de situatie niet meer kan herinneren. Uit de verklaring van de stukadoor dat de schade aan het plafond is veroorzaakt door vocht blijkt niet dat dit vocht het gevolg is van een in de voorwaarden genoemde verzekerde gebeurtenis.

[2] Hoge Raad 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en Hoge Raad 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800 rechtsoverweging 3.7.5 te vinden www.rechtspraak.nl
[3] Rechtbank Rotterdam, 26 september 2012, ECLI:NL:RBROT:20212:BY0533, te vinden op www.rechtspraak.nl
[4] Zie ook GC Kifid nr. 2021-0334, 2020-328, 2020-265 en 2017-505, te vinden op www.kifid/uitspraken.nl

3.7 De factuur van het bouwbedrijf is evenmin voldoende om aan te tonen dat de schade aan de vloer en het plafond is veroorzaakt door een in de voorwaarden genoemde verzekerde gebeurtenis. Deze factuur vermeldt alleen de door het bouwbedrijf verrichtte werkzaamheden. Er is door het bouwbedrijf niets vermeld over de oorzaak van de schade aan het plafond en de vloer. De commissie volgt de verzekeraar in zijn op de bevindingen van de expert gebaseerde standpunt dat het niet aannemelijk is dat het water in de kelder de schade aan de vloer en het plafond heeft veroorzaakt.

3.8 De consument heeft naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat sprake is van een in artikel 5 lid 1 genoemde verzekerde gebeurtenis. De schade is dus niet verzekerd op grond van de voorwaarden en daarom heeft de verzekeraar de claim mogen afwijzen.

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 april 2022, 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Woonhuis Extra uitgebreid BGA 07-1

Artikel 5

Omvang van de dekking

1.Dekking voor het woonhuis bij normaal gebruik

Bij normaal gebruik bieden wij dekking voor de schade aan of het verlies van het woonhuis door:
a. brand;
b. zengen, schroeien, smelten, verkolen en broeien als gevolg van hitte-uitstraling door een andere zaak of aanraking met die zaak;
c. ontploffing. Bij gehele of gedeeltelijke vernieling van het woonhuis door ontploffing bieden wij ook dekking voor de schade aan het woonhuis, die als een gevolg van die vernieling moet/kan worden aangemerkt;
d. blikseminslag, inclusief inductie door bliksemontlading)
e. storm en door die storm vallende of bewegende voorwerpen;
f. (poging tot) diefstal van onderdelen van het woonhuis;
g. (poging tot) inbraak in het woonhuis;
h. vandalisme door iemand die onrechtmatig het woonhuis is binnengedrongen;
i. rellen, relletjes, opstootjes, plundering en werkstaking;
j. luchtverkeer en meteorieten;
k. bevriezing van leidingen. Schade die is ontstaan door nalatigheid van de verzekerde valt niet onder de dekking;
l. sneeuwdruk. Hieronder verstaan wij de beschadiging van het woonhuis door sneeuwbelasting op daken en tegen muren;
m. water en neerslag:
1. **water en stoom**
water en/of stoom, voor verzekerde onvoorzien gestroomd uit of het woonhuis binnengedrongen via:
a. de binnen of buiten het woonhuis gelegen aan- of afvoerleidingen en de sanitaire apparaten die hierop aangesloten zijn. Onder leidingen worden de leidingen inclusief de koppeling(en) verstaan die bestemd zijn om:
- zonder toezicht te functioneren,
- permanent te zijn aangesloten en
- permanent dezelfde druk als die van de waterleiding en/of de centrale verwarmingsinstallatie te weerstaan;

b. de centrale verwarmingsinstallatie;
c. de airconditioninginstallatie(s);
d. de sprinklerinstallatie;
e. riolen en rioolputten;

f. waterbedden;
g. aquaria;
h. voegen en kitnaden in badkamers en toiletten.
In de gevallen die hiervoor staan genoemd, bieden wij ook dekking voor de kosten:
- van het opsporen van het defect aan de leidingen;
- die in verband met het opsporen van het defect zijn gemaakt voor breek- en herstelwerkzaamheden aan muren, vloeren en andere onderdelen in en onder het woonhuis, met inbegrip van kelders en kruipruimtes;
- van het herstel van de leidingen en de daarop aangesloten toestellen. Van de dekking zijn uitgesloten de kosten van graaf- en breekwerkzaamheden in de tuin, inclusief terrassen, paden of andere verhardingen;
2. **directe neerslag**
a. water dat onvoorzien de woning is binnengedrongen als gevolg van: - regen, sneeuw of hagel; - smeltwater dat ter plaatse is ontstaan;
b. inslag van hagelstenen. Als de inslag plaatsvindt tijdens storm is het eigen risico voor storm van toepassing.
Van de dekking is uitgesloten schade:
- van reparatie aan daken, dakgoten en afvoerpijpen. Onder dak verstaan wij alle zaken die in de algemene opvattingen daarvan deel uitmaken, inclusief het dakbeschot. Onder dakbeschot verstaan wij het (plaat)materiaal waarmee het dak aan de binnenzijde is afgedicht, maar alleen als dit materiaal op de dragende balken ligt waarop het dak rust;
- door neerslag die door ventilatieopeningen, openstaande ramen, deuren, luiken en dergelijke het woonhuis is binnen gekomen;
- die het gevolg is van constructiefouten van het gebouw;
3. **indirecte neerslag**
water, dat onvoorzien het woonhuis is binnengedrongen als gevolg van indirecte neerslag;
(…)
3. **Dekking tijdens leegstand, buiten gebruik zijn en/of gekraakt zijn van het woonhuis**
Wanneer het woonhuis leeg staat, buiten gebruik is en/of gekraakt is, bieden wij dekking voor de schade aan of het verlies van het woonhuis door:
a. brand;
b. ontploffing;
c. blikseminslag;
d. storm;
e. luchtverkeer.