Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1001

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument vordert dat de verzekeraar zijn schade vergoedt. Daarnaast vordert de consument dat de verzekeraar het hele dak van de consument onderzoekt om vast te stellen wat de oorzaak van de schade is. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de consument geen schadevergoeding hoeft te betalen, omdat de schade niet verzekerd is. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt waarom de verzekeraar gehouden is tot het verrichten van verder onderzoek naar de oorzaak van de schade. De klachten zijn ongegrond en de vordering 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument.

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 consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

2.1 De consument heeft een woonverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Een onderdeel van deze woonverzekering is de opstalverzekering, hierna verder de verzekering genoemd.

Op de verzekering zijn onder andere de voorwaarden WOO-RV-51-221 van toepassing, hierna verder de voorwaarden.

2.2 In artikel 3.5. van de voorwaarden staat onder andere:

> *"(...)*
>
> ***3.5. Wanneer is schade nooit verzekerd?***
> *Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel hieronder staan al deze gevallen.*
>
> *(...)*
> ***Schade door langzaam werkende invloeden***
> *Schade door langzaam werkende invloeden is niet verzekerd.*
> *Bijvoorbeeld: verkleuren van schilderwerk door de zon of houtrot door een verandering van het grondwaterpeil. (...)*
> *(...)"*

2.3 De consument heeft in het voorjaar van 2024 schade geconstateerd aan het boeiboord aan de achterzijde van zijn woning. De consument heeft daarna verschillende personen ingeschakeld om vast te stellen waar de schade vandaan komt, waaronder de onderneming die in 2020 zonnepanelen op het dak van de consument heeft gemonteerd. Volgens deze onderneming is de schade niet veroorzaakt door de montage van de zonnepanelen of de kwaliteit van de dakpannen. Op advies van Vereniging Eigen Huis heeft de consument de schade op 1 mei 2024 bij de verzekeraar gemeld. De verzekeraar heeft vervolgens het Bouwnetwerkbedrijf [naam bedrijf 1] (hierna [naam bedrijf 1]) ingeschakeld om de oorzaak van de schade te onderzoeken.

2.4 De verzekeraar heeft de schade van de consument op 1 juli 2024 telefonisch afgewezen op grond van het onderzoeksresultaat van [naam bedrijf 1]. [naam bedrijf 1] heeft namelijk gesteld dat ten tijde van het aanbrengen van de spuitisolatie, geen damp remmende folie is aangebracht en dat geen sprake was van natuurlijke ventilatie waardoor het vocht niet kon worden afgevoerd. Hierdoor is vochtophoping ontstaan. Deze situatie bestaat al vele jaren, waardoor het dakbeschot is verrot. Verrotting is een langzaam werkende invloed waarvoor conform artikel 3.5. van de voorwaarden geen dekking is.

2.5 Het bedrijf [naam bedrijf 2] (hierna [naam bedrijf 2]), dat in 2003 dakisolatie werkzaamheden voor de consument heeft verricht, heeft de consument per e-mailbericht van 4 juli 2024 onder andere bericht dat het onwaarschijnlijk is dat het rotten van de panlatten is ontstaan door het ontbreken van damp remmende folie aan de buitenzijde van het dak. Het is volgens [naam bedrijf 2] waarschijnlijk dat het rotten van de panlatten is veroorzaakt door een lekkage of extreme waterbelasting door slagregens.

2.6 Per e-mailbericht van 9 juli 2024 heeft de consument op de afwijzing van de verzekeraar gereageerd. Volgens de consument is geen sprake van isolatieproblemen, omdat de schade dan zichtbaar zou moeten zijn op het gehele dak.

[naam bedrijf 2] is ook zeer stellig dat de schade niet is veroorzaakt door isolatieproblemen. De consument is het daarom niet eens met de afwijzing van de verzekeraar en heeft de verzekeraar gevraagd haar standpunt te wijzigen.

2.7 Per brief van 15 juli 2024 heeft de verzekeraar gereageerd op het e-mailbericht van de consument van 9 juli 2024. De verzekeraar heeft dat e-mailbericht van de consument voorgelegd aan de expert van de verzekeraar. De expert heeft bevestigd dat het dakbeschot is verrot, omdat geen natuurlijke ventilatie kon plaatsvinden, vanwege het isolatiemateriaal in de ruimte tussen de betondakpannen en het houten dakbeschot. Hierdoor is het dakbeschot verrot. De verzekeraar blijft bij haar standpunt dat de schade van de consument niet wordt vergoed, omdat verrotting een langzaam werkende invloed is en deze schade niet verzekerd is op grond van artikel 3.5. van de voorwaarden.

2.8 Op 23 juli 2024 heeft de consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

2.9 De expert van de verzekeraar heeft daarna op verzoek van de verzekeraar de bevindingen van [naam bedrijf 1] beoordeeld en een expertiserapport opgesteld op 1 september 2024. Tijdens de procedure bij Kifd heeft de verzekeraar dit expertiserapport overgelegd.

2.10 In het expertiserapport staat onder andere dat [naam bedrijf 2] in 2003 het dak van de consument heeft geïsoleerd. Daarbij is de ruimte tussen de betonnen dakpannen en het dakbeschot volledig afgevuld met isolatiemateriaal. Hierdoor wordt de natuurlijke ventilatie volledig belemmerd Verder ontbreekt damp doorlatende folie tussen de dakpannen en de isolatie. Natuurlijke ventilatie kan ervoor zorgen dat de betonpannen door natuurlijke trek van de onderzijde drogen. Nu geen sprake is van natuurlijke ventilatie ontstaat vochtophoping, die de panlatten en het dakbeschot hebben aangetast. Gegeven het vorenstaande is er sprake van een uitvoeringsfout c.q. bouwfout, waardoor vocht ophoging onder het pannendak ontstaat. Verder is er sprake langzaam werkende invloeden.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert dat de verzekeraar zijn schade door verrotting van het dakbeschot uitkeert. Een eerste schatting van de schade bedraagt € 2.000,-. Verder vordert de consument dat de verzekeraar onderzoek doet naar de oorzaak van de schade.

2.12 Ter onderbouwing voert de consument het volgende aan. De schade kan niet zijn veroorzaakt door de dakisolatiewerkzaamheden in 2003, het monteren van de zonnepanelen in 2020 en de kwaliteit van de dakpannen. Zonder een algeheel onderzoek aan het dak kan de verzekeraar niet concluderen dat sprake is van constructiefouten waardoor de schade is ontstaan. Tot slot voert de consument aan dat het niet anders kan dan dat de schade is veroorzaakt door extreme waterbelasting of door slagregens die onder de pannen terecht is gekomen. Dit hebben Vereniging Eigen Huis en [naam bedrijf 2] ook bevestigd. Tot slot voert de consument aan dat hij rekent op clementie, doordat nooit eerder een claim is ingediend vanwege schade dan wel op een andere wijze een beroep is gedaan op de verzekering.

Het verweer

2.13 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Voor het beoordelen van de klacht van de consument moet de commissie twee vragen beantwoorden. De eerste vraag luidt: 'Dient de verzekeraar de schade van de consument uit te keren?' De tweede vraag luidt: 'Is de verzekeraar verplicht om verder onderzoek te doen naar de oorzaak van de schade?' De commissie is van oordeel dat beide klachten ontkennend beantwoord moeten worden, waardoor de klacht van de consument ongegrond is. Hierna licht de commissie dit oordeel toe.

De consument heeft recht op schade-uitkering

3.2 Vast staat dat de schade zich laat kwalificeren als vermogensschade door houtrot. Partijen verschillen van mening over wat de oorzaak van de houtrot is. Volgens de verzekeraar is de houtrot veroorzaakt door - kort samengevat- uitvoeringsfouten dan wel bouwfouten in 2003, waardoor vochtophoping is ontstaan onder het pannendak. Houtrot is een langzaam werkende invloed en deze schade is volgens artikel 3.5. van de voorwaarden niet verzekerd. De verzekeraar onderbouwt haar standpunt onder verwijzing naar de bevindingen van [naam bedrijf 1] en het expertiserapport van 1 september 2024. De consument betwist deze stelling. Volgens hem is de houtrot ontstaan door waterbelasting/slagregen en is het niet mogelijk dat de schade is ontstaan door de werkzaamheden die [naam bedrijf 2] in 2003 heeft verricht, dan wel door de werkzaamheden die in 2020 zijn verricht door het bedrijf dat de zonnepanelen heeft gemonteerd.

3.3 De commissie stelt voorop dat het voor de vraag of de verzekeraar de schade van de consument dient te vergoeden van belang is wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. In artikel 3.5. van de voorwaarden staat dat schade door langzaam werkende invloeden niet is verzekerd. Daarbij worden de volgende voorbeelden weergeven: *verkleuren van schilderwerk door de zon of houtrot door een verandering van het grondwaterpeil*. Ook in dit geval is sprake van houtrot. De commissie komt daarom tot het oordeel dat de verzekeraar niet gehouden is tot het vergoeden van de schade van de consument. Immers is er sprake van een gebeurtenis die nadrukkelijk niet verzekerd is, daardoor is het in principe niet relevant waardoor deze gebeurtenis is veroorzaakt. Deze klacht van de consument is daarom ongegrond.

De verzekeraar hoeft geen onderzoek te doen naar de schade-oorzaak

3.4 De consument stelt zich op het standpunt dat de verzekeraar het gehele dak moet onderzoeken om vast te stellen wat de oorzaak is van de schade. De commissie stelt vast dat de verzekeraar aan de hand van de melding van de consument heeft onderzocht waar de schade vandaan komt. Daarvoor heeft de verzekeraar [naam bedrijf 1] ingeschakeld.

Vervolgens heeft een expert van de verzekeraar de bevindingen van [naam bedrijf 1] beoordeeld aan de hand van een expertiserapport. De expert van de verzekeraar komt tot dezelfde conclusie als [naam bedrijf 1]. De commissie ziet in dit geval niet in waarom de verzekeraar gehouden is tot het verrichten van verder onderzoek naar de oorzaak van de schade. Dat de verzekeraar daartoe is gehouden heeft de consument onvoldoende aannemelijk gemaakt en is de commissie anderszins ook niet gebleken. Deze klacht van de consument is daarom ongegrond.

Coulancevergoeding is juridisch niet afdwingbaar

3.5 Voor zover de consument zich op het standpunt stelt dat hij -coulance halve- aanspraak maakt op vergoeding van zijn schade, omdat hij nooit eerder een beroep op de verzekering heeft gedaan en al die tijd wel premie heeft betaald geldt het volgende. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar op die grond niet tot vergoeding verplicht kan worden; een tegemoetkoming uit coulance is immers juridisch niet afdwingbaar. Dit betekent dat op deze grond de vordering van de consument niet is toe te wijzen.

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 2024, 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 2024 te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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