Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1058
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink , secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 augustus 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Heinenoord Assuradeuren B.V., gevestigd te Heinenoord, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 18 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Opstalverzekering. Nadat Consument waterschade in de bergingen heeft gehad, heeft hij de bergingen waterdicht laten maken door een betonreparateur en werkzaamheden laten verrichten aan de riolering door een rioleringsservice. Gevolmachtigde heeft een expert ingeschakeld om de oorzaak te achterhalen en op basis van het rapport van de expert is het verzoek om vergoeding afgewezen. Consument kan zich niet verenigen met de bevindingen van de expert. De Commissie oordeelt dat in beginsel mag worden uitgegaan van de bevindingen van de ingeschakelde expert. Omdat Consument het toch niet eens is met de mening van expert, is het aan hem om de bevindingen van expert te weerleggen. Consument heeft geen bewijs overhandigd waaruit blijkt dat het rapport van de expert onjuist is, evenmin wordt de conclusie van expert tegengesproken door een contra-expert. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde;
- de aanvullende informatie van Consument van 29 oktober 2020;
- de aanvullende informatie van Gevolmachtigde van 7 december 2020.

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 is een bewonersverenging en heeft bij Gevolmachtigde een Gebouw bedrijfsmatig verzekering (hierna de Verzekering) afgesloten waarvan REAAL Schadeverzekeringen N.V. de risicodrager is.

2.2 Volgens het overgelegde polisblad zijn op de Verzekering de voorwaarden BB 2016 (hierna Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

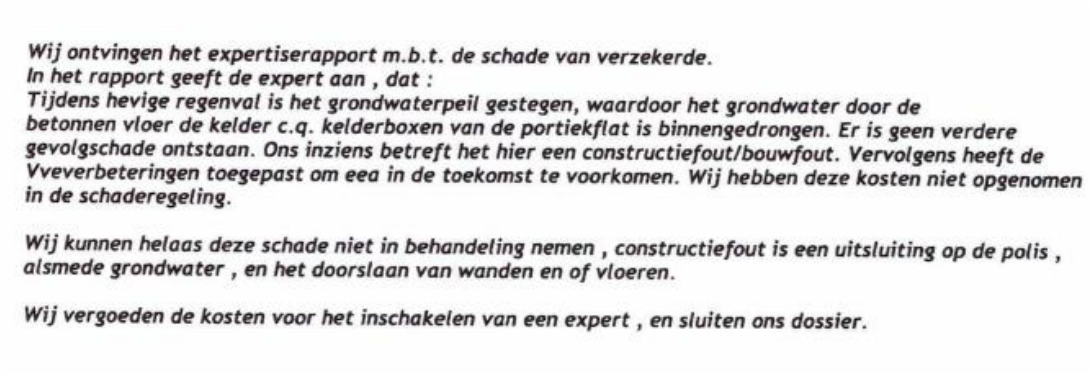
> ***2 Omvang van de dekking***
> *De verzekering geeft recht op vergoeding van materiële schade aan het op het polisblad omschreven gebouw door gebeurtenissen als hieronder omschreven.*
> ***2.1 Dekking tot het verzekerd bedrag***
> *Voor alle dekkingen bij schade ontstaan door:*
> *(…)*
> ***2.1.9 Neerslag als volgt***
> ***Directe neerslag***
> *Schade als gevolg van op de locatie opgetreden regenval, sneeuwval, hagel of smeltwater onvoorzien het gebouw binnengedrongen.*
> *Indirecte neerslag*
> *Schade als gevolg van water, onvoorzien het gebouw binnengedrongen, indien dit water uitsluitend als gevolg van hevige plaatselijke regenval buiten zijn normale loop is getreden. Onder hevige plaatselijke regenval wordt verstaan neerslag van tenminste 40 mm in 24 uur, 53 mm in 48 uur of 67 mm in 72 uur, op en/of nabij de locatie waar de schade is ontstaan.*
> *Uitgesloten is evenwel schade ontstaan door:*
> *• water, vrijgekomen na dijkdoorbraak of via scheuren, gaten en andere beschadigingen van waterkeringen;*
> *• neerslag of water binnengedrongen door openstaande ramen, deuren, luiken of dergelijke openingen;*
> *• vochtdoorlating van muren en vloeren;*
> *• constructiefouten of slecht onderhoud van het gebouw;*
> *• grondwater, tenzij binnengedrongen via afvoerleidingen en daarop aangesloten installaties en toestellen;*
> *Schade aan daken, dakgoten en afvoerpijpen is van de dekking uitgesloten;*
> *(…)*

2.3 Na hevige regenval is de keldervloer van meerdere bergingen in het appartementencomplex blank komen te staan. Consument heeft vervolgens de bergingen waterdicht laten maken door een betonreparateur en werkzaamheden aan de riolering laten verrichten door een rioleringsservice. Consument heeft Gevolmachtigde verzocht deze kosten te vergoeden.

2.4 Gevolmachtigde heeft een expert ingeschakeld. In het expertiserapport d.d. 3 februari 2020 is onder meer het volgende vermeld:

> *(…)*
> ***Toedracht:***
> *Als gevolg van een grondwater doorlatende betonnen vloer in de kelder van de portiekflat is grondwater naar binnengedrongen.*
>
> ***Oorzaak/onze bevindingen:***
> *Het verzekerde risico betreft een uit steen opgetrokken portiekflat uit 1950 bestaande uit drie verdiepingen en een kelder met kelderboxen. De portiekflat is voorzien van een plat dak met bitumen dakbedekking. De staat van onderhoud van de portiekflat is afgezien van de grondwater doorlatende betonnen keldervloer verder goed.*
>
> *Tijdens hevige regenval is het grondwaterpeil gestegen, waardoor het grondwater door de betonnen vloer de kelder c.q. kelderboxen van de portiekflat is binnengedrongen. Er is geen verdere gevolgschade ontstaan.*
>
> *Er zijn alleen kosten gemaakt voor het waterdicht maken van de aansluitingen tussen de betonnen vloer en de wanden in de kelder en kelderboxen en het ontstoppen van de riolering en het verhelpen van de verzakking in de riolering. Tevens is er een drain geplaatst bij de buitengevel van de portiekflat om herhaling te voorkomen.*
>
> *Ons inziens betreft het hier een constructiefout/bouwfout. Vervolgens heeft de VvE verbeteringen toegepast om eea in de toekomst te voorkomen. Wij hebben deze kosten niet opgenomen in de schaderegeling.*
> *(…)*

2.5 Tussenpersoon van Consument heeft, namens Verzekeraar, op 11 februari 2020 aan Consument bericht:



Wij ontvingen het expertiserapport m.b.t. de schade van verzekerde.
In het rapport geeft de expert aan , dat :
Tijdens hevige regenval is het grondwaterpeil gestegen, waardoor het grondwater door de betonnen vloer de kelder c.q. kelderboxen van de portiekflat is binnengedrongen. Er is geen verdere gevolgschade ontstaan. Ons inziens betreft het hier een constructiefout/bouwfout. Vervolgens heeft de Vveverbeteringen toegepast om eea in de toekomst te voorkomen. Wij hebben deze kosten niet opgenomen in de schaderegeling.

Wij kunnen helaas deze schade niet in behandeling nemen , constructiefout is een uitsluiting op de polis , alsmede grondwater , en het doorslaan van wanden en of vloeren.

Wij vergoeden de kosten voor het inschakelen van een expert , en sluiten ons dossier.

2.6 Consument heeft per e-mail van 13 februari 2020 richting Tussenpersoon op de afwijzing gereageerd en hierbij onder meer vermeld:

(…)
In het rapport wat u citeert wordt niets vermeld over de uitgebreide werkzaamheden die aan de afvoer moesten plaatsvinden.
Deze was deel verzakt, moest deels vervangen worden, afgekit etc.
En dit zorgde voor de meeste wateroverlast.

In de 2 bijgevoegde nota's van [rioleringsservice] worden de aangetroffen problemen vermeld en de uitgevoerde werkzaamheden.

In uw voorwaarden staat iets van uitsluiting van vocht doorlating van muren maar maakt wel een voorbehoud van binnendringing via afvoerleidingen. Dat is m.i. hier gebeurt.

Na de werkzaamheden van [rioleringsservice] was de ergste wateroverlast verholpen. Vervolgens heeft de betonreparateur de vochtplekken in de muren verholpen.

Dit lijkt mij niet schade die wij hadden kunnen voorzien dan wel hadden kunnen voorkomen.

Ter overweging,
(…)

2.7 Op 24 februari 2020 heeft de expert een schriftelijke toelichting gegeven:

Naar aanleiding van gestelde vragen door verzekerde , zie uw mail van 21 februari jl., delen wij u het volgende mede:

De werkzaamheden in de kelder en de kelderboxen betreft het water dichtmaken van de aansluitingen tussen de betonnen vloer en wanden. Dit is geen gevolgschade ontstaan door het binnendringen van het grondwater, maar het verhelpen van de oorzaak.

De werkzaamheden om de verzakking en wellicht breuk van de riolering in de grond aan de achterkant van de flat te verhelpen is noodzakelijk om tijdens hevige regenval een verzadiging van de grond en een verhoogd grondwaterpeil te voorkomen. De hemelwaterafvoeren zijn ook aangesloten op de riolering van de flat. Het betreft ook geen gevolgschade. maar het verhelpen en voorkomen van de wateroverlast. Ook het plaatsen van een drain is om een verhoogd grondwaterpeil te voorkomen. Naar onze mening geen schade c.q. kosten die onder de dekking van de polis vallen.

2.8 Hierna heeft Consument wederom gecorrespondeerd richting Tussenpersoon over de afwijzing van de vergoeding. Dit heeft ertoe geleid dat Tussenpersoon bij Gevolmachtigde een toelichting gevraagd wat betreft het aanpassen van de afvoer in de tuin. In zijn e-mail van 20 mei 2020 aan Consument heeft Tussenpersoon onder meer vermeld:

Ten derde het aanpassen van de afvoer in de tuin.
Hier zie ik wel ruimte voor een stevige discussie met de expert en schade behandelaar. Persoonlijk ben ik van mening dat indien de grond is verzakt en de breuk in de afvoer is ontstaan door de hevige regenbui, dit wel een gevolgschade is. Hier zou dan wel dekking voor moeten zijn.
Om deze reden heb ik de expert en de schade behandelaar bij de verzekeraar gevraagd om hier een toelichting op te geven. Op dit punt zullen ze dan ook nog een reactie geven om ons standpunt te behandelen.

2.9 Op 26 mei 2020 heeft expert aanvullend schriftelijk bericht:

(…)
Door de verstopping en verzakking van de riolering buiten de gevel van het flat, is tijdens de hevige regenval het vele hemelwater in de grond gedrongen en uiteindelijk bij de aansluitingen van de riolering door de kelderwand en bij aansluitingen van de kelderwand en keldervloer de kelderboxen binnengedrongen, waardoor de keldervloer blank is komen te staan. Het dichtkitten van de aansluiting van de riolering door de wand in de kelder en het water dichtmaken van de aansluitingen tussen de wanden en vloer in de kelder is het verhelpen van de oorzaak. Dit is geen (gevolg)schade door het binnendringen van het hemelwater c.q. grondwater.

Ook wordt er bij de werkzaamheden in de factuur van het rioolbedrijf gesproken over het schoonfrezen van de riolering in verband met urinesteenvorming.

Hierdoor is ook een slechtere doorstroming en verstopping ontstaan. De aantasting door urine steenvorming is niet te wijten aan een plotseling probleem, maar een aantasting over een langere periode ontstaan.

De verzakking in de riolering en de verstopping c.q. breuk is niet te wijten aan de hevige regenval. Het is niet mogelijk dat door hevige regenval een verzakking in de riolering kan ontstaan. De verzakking is te wijten aan de slechte bodem en/of slechte ondersteuning van de riolering. De riolering in de kelder en door de kelderwand is gefixeerd, echter daarbuiten is het mogelijk dat dit door een slechte bodem over een langere tijd kan gaan verzakken. Dit is echter ook van toepassing bij de riolering van de flat van verzekerde. Het vervangen van de verzakte en/of gebroken riolering is het verhelpen van de oorzaak van de wateroverlast in de kelderboxen van de flat en geen schade door de hevige regenval.

De kosten hebben dus geen betrekking op schade door het binnendringen van het hemel- c.q. grondwater. Ook het plaatsen van een drain is om een verhoogd grondwaterpeil te voorkomen. Naar onze mening zijn dit geen schade c.q. kosten die onder de dekking van de polis vallen.

Tevens heeft verzekerde een offerte laten maken voor het injecteren van de betonnen kelderwanden en het aanbrengen van een vochtscherm. Deze werkzaamheden hebben betrekking op het waterdicht maken van de kelderwanden van de flat, hieruit kunnen wij concluderen dat de kelderwanden het hemel- en grondwater doorlaten. Ook dit onderdeel betreft het onderhoud van de flat een is geen schade door het binnendringen van het grond- en hemelwater.

Wij blijven bij ons standpunt dat de werkzaamheden en kosten een onderdeel zijn van onderhoudswerkzaamheden van de flat en geen kosten zijn als gevolg van het binnendringen van het hemel- c.q. grondwater.
(…)

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van 2.147,75 euro. Dit betreft de factuur van de rioleringsservice.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Gevolmachtigde is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit een overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument verwijst naar artikel 21.9 van de Voorwaarden. Schade ontstaan door grondwater wordt uitgesloten, tenzij binnengedrongen via afvoerleidingen en de daarop aangesloten installaties en toestellen. Door hevige regenval is de afvoer in de tuin gaan verzakken en daardoor is wateroverlast veroorzaakt in de bergingen.
- De expert komt gedeeltelijk met een afwijzing aan die niet in de voorwaarden vermeld staat. Het "geen gevolgschade" verhaal staat nergens uitgelegd of verklaard in de voorwaarden.
- De expert heeft de schade zelf niet gezien want hij kwam langs toen de schade al was hersteld. De expert meent dat er sprake is van achterstallig onderhoud. Hij negeert de nota van de camera inspectie waarop staat vermeld dat de in de achtertuin gelegen riolering verzakt is.
- Voorheen was er geen probleem met de afvoer die Consument noodzaakte om verder onderzoek te doen.

Verweer Gevolmachtigde

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

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Gevolmachtigde toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door de schade van Consument niet te vergoeden.

4.2 Gevolmachtigde heeft een expert ingeschakeld om de oorzaak van de schade te beoordelen en naar aanleiding van de uitkomsten hiervan is het verzoek om vergoeding van de schade afgewezen. In de kern komt de klacht van Consument er op neer dat hij het niet eens is met de bevindingen van de expert en tevens van mening is dat er sprake is van een andere oorzaak van de schade op basis waarvan vergoeding van de factuur van de rioleringsservice zou moeten plaatsvinden.

4.3 Verzekeraar mag in beginsel uitgaan van de bevindingen van een door hem ingeschakelde expert. Dit is alleen anders als direct duidelijk blijkt dat de inhoud van het rapport onjuist is. Een dergelijk oordeel is ook al eerder in andere zaken gegeven. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158 en de uitspraken van de Geschillencommissie 2017-505, 2017-794 en 2019-115, te vinden op www.kifid.nl.

De Commissie is van oordeel dat van een direct en duidelijk blijkend onjuist rapport van expert geen sprake is en dus is er geen reden om dit rapport zonder meer buiten beschouwing te laten. Omdat Consument het toch niet eens is met de mening van expert, is het aan hem om de bevindingen van expert te weerleggen. De enkele stellingen van Consument zijn onvoldoende. Consument heeft geen bewijs overhandigd waaruit blijkt dat het rapport van de expert onjuist is, evenmin wordt de conclusie van expert tegengesproken door een contra-expert.

4.4 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Gevolmachtigde niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst.

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.