Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 4 d.d. 26 mei 2008 (mr. P.A. Offers, voorzitter, en mr. E.M. Dil - Stork en mr. M.M. Mendel)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de correspondentie tussen Consument respectievelijk Aangeslotene en de Ombudsman Verzekeringen;
- de klacht, ontvangen op 4 april 2007;
- de aanvullingen d.d. 25 mei en 24 juli 2007 op de klacht;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 27 september 2007.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 19 mei 2008waar partijen zijn verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Consument heeft bij Aangeslotene een woonhuisverzekering gesloten voor zijn woning. Artikel 2.A. aanhef en onder 7 van de op deze verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden bepaalt:
'De verzekering dekt de schade aan het woonhuis ontstaan door (…) water of stoom onvoorzien gestroomd en/of overgelopen uit
- de binnen en buiten het woonhuis gelegen waterleiding;
- de daarop aangesloten aan- en afvoerleidingen, toestellen en sanitair;
- de centrale verwarming-, airconditioning- of sprinklerinstallatie;
- putten of riolen;
- aquaria of uit met water gevulde zit- en slaapmeubelen als gevolg van een plotseling opgetreden defect.

De kosten van opsporing en het herstel van het defect van de binnen het woonhuis gelegen leidingen, en het daarmee verbandhoudende breek- en herstelwerk aan het woonhuis zijn eveneens verzekerd. Dit onder de voorwaarde dat door het onvoorzien gestroomde en/of overgelopen water of stoom schade is ontstaan aan het woonhuis en het defect geen gevolg is van slijtage. Uitgesloten zijn de kosten van ontstopping.
(…)'.
Consument heeft in augustus 2006 een waterschade gemeld aan Aangeslotene. Een door Aangeslotene vervolgens ingeschakeld bedrijf heeft in een brief van 30 augustus 2006 aan Consument bericht: 'Van uw verzekeringsmaatschappij (…) hebben wij (…) opdracht gekregen uw waterschade te herstellen. (…)'. Op 24 september 2006 is gerapporteerd: '(…) in de keuken en de woonkamer zijn er optisch restanten van vochtplekken zichtbaar. Met de hygrometer is gemeten en is te zien dat de optische restanten drogende zijn. De gemetselde douchebak en de borstwering aan de dakzijde vertoont een hoge concentratie van vocht. Deze borstwering bestaat uit wandtegels met gipsplaten. Daar de kitnaden die nog zichtbaar zijn in

slechte staat verkeren is via deze voegen vocht in en tussen diverse delen van de constructies gekomen. Het vocht is opgetrokken en heeft het vocht zijn werking kunnen doen. (…)'.
Nadien heeft Aangeslotene, nadat Consument bezwaar had aangetekend tegen de schadeafwijzing door Aangeslotene, de schade door een expertisebureau laten onderzoeken. Dat bureau heeft gerapporteerd: 'Als gevolg van het in abominabele toestand verkerende kit- en voegwerk van de doucheruimte in de badkamer op de eerste etage is waterschade ontstaan aan het plafond en een wand van de keuken op de begane grond. Door water dat door een houten wand van onder af is opgezogen, komt ook het tegelwerk van de zijkant van de douche los.' en: 'Er is zeker geen sprake van lekkage van een waterleiding.' Het expertisebureau heeft de kosten van herstel van douche en keuken vastgesteld op € 550,- incl. BTW. Het expertiserapport vermeldt: 'Verzekerde is mondeling met het vastgestelde schadebedrag akkoord gegaan.'

3 Geschil

3.1. Consument vordert een bedrag van circa € 3.000,-, zijnde € 2.750,- voor kosten van herstel, € 200,- voor twee opgenomen verlofdagen wegens de bezoeken van de twee door Aangeslotene ingeschakelde deskundigen, en € 50,- wegens door Consument betaald klachtengeld.
3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Aan Consument is een toezegging gedaan door het schadeherstelbedrijf. Consument verwacht daarom dat de schade wordt uitgekeerd.
- Het door het expertisebureau vastgestelde schadebedrag klopt niet.
3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
Op 28 augustus 2006 heeft Consument telefonisch een schademelding gedaan. Volgens de telefoonnotitie in het dossier van Aangeslotene zou sprake zijn van een kapotte waterleiding in de muur van de badkamer, waardoor water was uitgestroomd. Consument gaf in het telefoongesprek aan gebruik te willen maken van direct schadeherstel. Daarop heeft Aangeslotene het bedrijf X ingeschakeld.
Dit bedrijf heeft met Consument een afspraak gemaakt maar constateerde ter plaatse dat de lekkage niet is veroorzaakt door een kapotte waterleiding maar door lekkende kitnaden. Deze constatering is in een latere expertise door een expertisebureau bevestigd. Schade door lekkende kitranden is niet gedekt onder de woonhuisverzekering. Daarom heeft Aangeslotene de schade afgewezen.
Consument is van mening dat de brief van 30 augustus 2006 van X een toezegging bevat dat de schade door Aangeslotene zal worden vergoed. Consument is overigens van mening dat de kitnaden niet de oorzaak zijn van de schade en is het niet eens met het door de expert vastgestelde schadebedrag.
Wat betreft de oorzaak en de omvang van de schade kan Aangeslotenen slechts afgaan op de bevindingen van de expert.
De brief van 30 augustus 2006 van X bevat niet de voor Aangeslotene bindende toezegging dat deze de schade zou vergoeden. Een dergelijke toezegging kan alleen Aangeslotene zelf doen. De brief van X dateert van twee dagen na de schademelding en is verstuurd in het kader van het door Consument gewenste directe schadeherstel. X verkeerde net als Aangeslotene in de veronderstelling dat de waterschade was ontstaan door een kapotte waterleiding. Consument verklaart in dit verband dat hij telefonisch 'waterschade' heeft gemeld, zonder de oorzaak van

de schade nader te specificeren. Hij geeft aan dat van hem niet kan worden verwacht zelf te kunnen constateren of een zich achter beton bevindende waterleiding lekkage vertoont.
Hij betoogt in zijn brief van 13 december 2006 dan ook dat de oorzaak van de waterlekkage uiteraard door een schade-expert moet worden vastgesteld.
Aangeslotene vindt het niet terecht dat Consument zich beroept op een vermeende toezegging aan de zijde van Aangeslotene en voorbijgaat aan hetgeen expertise aan het licht heeft gebracht, namelijk dat geen sprake is van een gedekte schade

4. Zitting

Ter zitting zijn partijen overeengekomen hun geschil op te lossen door de betaling van een bedrag van € 1.000,- door Aangeslotene aan Consument.

5. Beslissing

De Commissie stelt, als bindend advies, vast dat Aangeslotene aan Consument tegen finale beslechting van het geschil een bedrag van € 1.000,- moet betalen.