Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-342 d.d. 17 december 2012
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Opstalverzekering. Consument bewoont een appartement. In 2003 meldt Consument waterschade aan de muur tussen de badkamer (douchehoek) en een slaapkamer. Door de verzekeraar wordt een bedrijf ingeschakeld dat de schade onderzoekt en adviseert over de aanpak. Consument volgt dat advies niet op. In 2009 meldt Consument waterschade aan dezelfde muur. Hetzelfde bedrijf verricht onderzoek. In 2010 wordt door de funderingsexpert van de Vereniging van Eigenaren de vloer van de badkamer opengebroken en de oorzaak van de waterschade definitief vastgesteld. Consument stelt dat de onderzoeken van het door de verzekeraar ingeschakelde bedrijf ondeskundig en oppervlakkig zijn verricht, bij deugdelijk onderzoek de schadeoorzaak eerder zou zijn ontdekt en verholpen en acht de verzekeraar als opdrachtgever van het onderzoek verantwoordelijk voor de daardoor geleden schade. De Commissie oordeelt dat niet aannemelijk is geworden dat de verrichtte onderzoeken ondeskundig en oppervlakkig zijn verricht en stelt vast dat de oorzaak van de waterschade waarschijnlijk eerder was ontdekt indien Consument het advies in 2003 had opgevolgd.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 18 juli 2011 met het door Consument op 18 juli 2011 ondertekende vragenformulier;
- de brief van Consument van 15 september 2011 met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument met bijlage;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlage;
- de brief van Consument van 7 maart 2012.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
De Commissie heeft ervan afgezien partijen op te roepen voor een mondelinge behandeling en heeft besloten dit geschil overeenkomstig artikel 37.7 van het Reglement af te doen op de stukken.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument bewoont een appartement, nummer 26b, in een appartementencomplex. In november 2003 heeft een door Aangeslotene ingeschakelde expert (de "expert") een bezoek gebracht aan appartement 26a in verband met een daar opgetreden brandschade welke geclaimd werd op de opstalverzekering van de Vereniging van Eigenaren ("VVE"), gesloten bij Aangeslotene. In het kader van zijn onderzoek werd de expert geattendeerd op waterschade aan de muur tussen een slaapkamer en badkamer (douchehoek) van het appartement van Consument. Vervolgens is een bedrijf (het "detectiebedrijf") ingeschakeld om te onderzoeken of de waterschade werd veroorzaakt door lekkage van waterleiding of riolering. Het detectiebedrijf heeft daartoe metingen verricht.

3.2 Uit het rapport van 12 november 2003 van het detectiebedrijf heeft de expert van Aangeslotene afgeleid dat waterleiding en riolering in orde waren en dat het voeg- en kitwerk te wensen overliet. Het detectiebedrijf adviseerde: "Tegelwerk verwijderen en achterliggende constructie nazien. Aangezien er veel vocht in de scheidende muur tussen slaapkamer en badkamer zit kan deze na verwijderen van de tegels het beste eerst gecontroleerd gedroogd worden." Op basis van dit rapport heeft de expert Consument verwezen naar de aannemer die de badkamer heeft gemaakt. Aangeslotene heeft de schadeclaim van Consument op de opstalverzekering van de VVE afgewezen aangezien die onder de door de VVE gesloten opstalverzekering niet gedekt was.

3.3 Consument heeft de douchehoek opnieuw laten betegelen. In 2009 is opnieuw waterschade ontstaan aan de muur tussen een slaapkamer en de badkamer (douchehoek). Op verzoek van de door Aangeslotene ingeschakelde expert heeft het detectiebedrijf weer onderzoek verricht. Het detectiebedrijf heeft zijn bevindingen neergelegd in een rapport van 8 juni 2010 en concludeert daarin het volgende: "geen lekkage in waterdragende leiding aanwezig, lekkage door slecht tegelwerk en voegwerk en loskomende tegels doordat er bovenop losse ondertegels aangebracht zijn." Het advies van het detectiebedrijf luidt: "alle drie de lagen wandtegels en stucwerk in de badkamer verwijderen, de stuclaag in de slaapkamer verwijderen, alle wanden goed laten drogen, (geforceerd), en alvorens opnieuw alles op te bouwen nameten of alles goed droog is." Aangeslotene heeft wederom de schadeclaim van Consument op de opstalverzekering van de VVE afgewezen.

3.4 Een door de VVE in 2010 ingeschakelde funderingsexpert heeft de vloer van de badkamer opengebroken en geconstateerd dat sprake was van optrekkend vocht vanuit de fundering en lekkage aan de afvoer van een wastafel.

3.5 In artikel 12 van de toepasselijke voorwaarden van verzekering is onder meer het volgende bepaald:

"**Artikel 12 – Schadevaststelling**

1. De schade wordt, mede aan de hand van de door verzekerde verstrekte gegevens en inlichtingen, vastgesteld

- in onderling goedvinden tussen de maatschappij en verzekeringnemer, eventueel door een door de maatschappij benoemde expert of,
- als verzekerde vóór de aanvang van de schadevaststelling daartoe de wens te kennen geeft, door twee experts. In dat geval zal de maatschappij een expert benoemen, waarbij verzekeringnemer tevens zelf een expert kan aanwijzen. De twee experts benoemen voor het geval van verschil samen een derde expert, die binnen de grenzen van de door hen berekende schadebedragen, de bindende vaststelling zal doen.

(….)"

Op grond van artikel 4 onder 2 van de voorwaarden vergoedt Aangeslotene de kosten van de door de verzekerde benoemde expert tot ten hoogste het bedrag van de kosten die zij voor de door haar benoemde expert vergoedt.

4. Geschil

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling aan haar van een bedrag van €10.500,-. Dit bedrag bestaat uit (i) de schade (€7.500,-) die het gevolg is van het ondeskundig optreden van het door Aangeslotene ingeschakelde detectiebedrijf bij het door dit bedrijf ingestelde onderzoek naar de oorzaak van een bij Consument in 2003 opgetreden lekkage en (ii) een financiële bijdrage (€ 3.000,-) in de kosten van herstel van de fundering.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Aangeslotene is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. Consument voert in dit verband het volgende aan:

- Consument heeft in 2003 door lekkage waterschade in haar badkamer gehad. Door Aangeslotene is destijds het detectiebedrijf ingeschakeld dat een onderzoek heeft ingesteld naar de oorzaak van de lekkage. Door de ondeskundige en oppervlakkige wijze van onderzoek van het detectiebedrijf is het rapport van 12 november 2003 onjuist en heeft Consument schade geleden. Op basis van het rapport van 12 november 2003 van het detectiebedrijf heeft Consument namelijk de aannemer van de badkamer aansprakelijk gesteld. Uit het onderzoek door de funderingsexpert in 2010 bleek de oorzaak van de waterschade anders te zijn en dat de projectontwikkelaar van het appartementencomplex had moeten worden aangesproken. Dat was in 2010 niet meer mogelijk. Verder is de door de lekkage veroorzaakte schade veel groter geworden, dit had voorkomen kunnen worden indien het detectiebedrijf in 2003 en in 2010 de juiste oorzaak had vastgesteld en deze adequaat was aangepakt. De grotere schade heeft Consument geleden door het loslaten van de tegels in de badkamer, de badkamer die vervangen moest worden, de in de slaapkamer ontstane schimmel en de gedeeltelijke aantasting van de houten vloer. Weliswaar is de oorzaak van de waterschade niet gedekt onder de opstalverzekering maar Aangeslotene is verantwoordelijk voor het optreden van het detectiebedrijf.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene bestrijdt dat zij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. In dit kader legt zij de rapportages over van

de door haar ingeschakelde expert en het detectiebedrijf. Aangeslotene twijfelt niet aan de door haar ontvangen rapportages en ziet niet waarom zij aansprakelijk zou zijn voor de door Consument gemaakte en te maken kosten.

5. Beoordeling

5.1 Consument stelt dat de onderzoeken door het detectiebedrijf in 2003 en 2010 op ondeskundige en oppervlakkige wijze zijn verricht. Volgens Consument is Aangeslotene als opdrachtgever van het detectiebedrijf verplicht tot vergoeding van de door Consument als gevolg van die onderzoeken geleden schade.

5.2 In het onderhavige geval blijkt uit het rapport van het detectiebedrijf van 12 november 2003 dat het in de badkamer bij de douchehoek vochtmetingen heeft verricht alsmede met behulp van traceergas drukmetingen. Dit naar aanleiding van een melding door Consument van waterschade aan de muur tussen een slaapkamer en de douchehoek. De hoogste vochtconcentraties werden gemeten direct rond de douchehoek. Het detectiebedrijf adviseerde: "Tegelwerk verwijderen en achterliggende constructie nazien. Aangezien er veel vocht in de scheidende muur tussen slaapkamer en badkamer zit kan deze na verwijderen van de tegels het beste eerst gecontroleerd gedroogd worden." Consument heeft vervolgens de douchehoek opnieuw laten betegelen. Naar aanleiding van de melding van Consument in 2009 heeft het detectiebedrijf in opdracht van Aangeslotene opnieuw een onderzoek ingesteld. In het kader van zijn onderzoek in 2010 heeft het detectiebedrijf gebruik gemaakt van vochtmetingen, drukmetingen, visuele inspectie, met een endoscoop onder het bad gekeken en met een infraroodcamera in de vloer en de wand van de badkamer gekeken op afwijkingen. Uit de rapportage van het detectiebedrijf van 8 juni 2010 blijkt dat het in 2003 geadviseerde opnieuw betegelen van de douchehoek is gebeurd door het aanbrengen van nieuwe wandtegels op de bestaande mozaïektegels. De conclusies en het advies van het detectiebedrijf uit 2010 zijn in 3.3 weergegeven.

5.3 Anders dan Consument is de Commissie van oordeel dat niet aannemelijk is geworden dat het detectiebedrijf zijn onderzoeken op ondeskundige en oppervlakkige wijze heeft verricht. De Commissie komt op grond van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De melding in 2003 had betrekking op waterschade aan de muur tussen een slaapkamer en de douchehoek. Het ligt daarom voor de hand dat het detectiebedrijf zich bij zijn onderzoek heeft gericht op de douchehoek. De door het detectiebedrijf verrichte vocht- en drukmetingen hebben geleid tot een gedetailleerd advies aan Consument dat echter niet door Consument is opgevolgd. Immers heeft Consument zich beperkt tot het laten aanbrengen van nieuwe wandtegels op de bestaande mozaïektegels terwijl het detectiebedrijf had geadviseerd alle tegels van de scheidende muur tussen slaapkamer en badkamer te verwijderen en de (kale) muur dan te controleren. Indien Consument het advies van het detectiebedrijf geheel had opgevolgd was mogelijk gebleken dat nader onderzoek vereist was. Consument heeft zich vervolgens pas in 2009 weer tot Aangeslotene gewend met een waterschade, opnieuw aan de muur tussen een slaapkamer en de douchehoek. In de

tussenliggende jaren heeft geen melding plaatsgevonden. De Commissie leidt hieruit af dat in die tussenliggende jaren kennelijk geen sprake van (verdere) waterschade is geweest. Dat het in 2003 noodzakelijk was om de gehele badkamervloer open te breken, zoals in 2010 is gedaan door de funderingsexpert van de VVE, blijkt niet uit deze gang van zaken.
In 2010 heeft het detectiebedrijf wederom onderzoek gedaan naar de oorzaak van de waterschade. Het heeft daarbij geconstateerd dat geen lekkage in waterdragende leidingen aanwezig is en dat de waterschade waarschijnlijk het gevolg is van slecht tegelwerk en voegwerk en loskomende tegels doordat deze bovenop losse ondertegels zijn aangebracht. Dat deze bevindingen op zichzelf genomen onjuist waren, is niet komen vast te staan. Het detectiebedrijf adviseert ook nu alle drie lagen wandtegels en stucwerk in de badkamer te verwijderen, de stuclaag in de slaapkamer te verwijderen, alle wanden goed te laten drogen, (geforceerd), en alvorens opnieuw alles op te bouwen na te meten of alles goed droog is. Dat blijkt in het licht van de latere ontdekking ook een goed advies. Immers pas nadat de vloer van de badkamer was opengebroken werd geconstateerd dat er sprake was van optrekkend vocht vanuit de fundering en lekkage aan de afvoer van een wastafel. Of dat ook in 2003 al het geval was, is thans niet meer met zekerheid vast te stellen, maar dat is gelet op het tijdsverloop tussen de twee meldingen niet aannemelijk. Als Consument het advies van het detectiebedrijf in 2003 had opgevolgd, had zij echter wel ontdekt dat het vochtprobleem daarmee niet (geheel) verholpen was en had zij nader onderzoek kunnen doen, zoals uiteindelijk ook door de funderingsexpert is gedaan.
Uit het voorgaande volgt dat niet is komen vast te staan dat de door het detectiebedrijf in 2003 en 2010 gedane onderzoeken onjuist of onvolledig zijn geweest, laat staan dat dit tot (meer) schade heeft geleid. Ten slotte constateert de Commissie dat na de melding in 2009 het detectiebedrijf opnieuw is ingeschakeld. Indien Consument geen vertrouwen had in een nieuw onderzoek door het detectiebedrijf had zij op dat moment op grond van artikel 12 lid 1 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden een eigen expert kunnen inschakelen die dan tezamen met het detectiebedrijf onderzoek zou verrichten. Consument heeft evenwel geen gebruik gemaakt van haar bevoegdheid en heeft aldus ingestemd met onderzoek door uitsluitend het detectiebedrijf.

5.4 Uit bovenstaande vloeit voort dat de in 5.1 weergegeven stelling van Consument dat de onderzoeken door het detectiebedrijf in 2003 en 2010 op ondeskundige en oppervlakkige wijze zijn verricht dient te worden verworpen. Dit heeft tot gevolg dat haar vorderingen zullen worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vorderingen van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.