Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0066
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. S.W.A Kelterman, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Rivez Assurantiën en Risicobeheer B.V., gevestigd te Helmond, als gevolmachtigd agent van niet nader genoemde verzekeraars, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 2 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: De relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering VvE. De consument heeft kosten gemaakt vanwege een lekkende leiding en claimt deze kosten op de verzekering. De gevolmachtigde weigert dekking omdat er geen sprake is van gevolgschade zoals bedoeld is in de verzekeringsvoorwaarden. De commissie oordeelt dat het nat worden van de betonvloer niet gezien kan worden als schade aan het gebouw en dat hak- en breekwerkzaamheden niet kunnen worden gezien als directe schade veroorzaakt door de lekkende leiding. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtbrief van de vertegenwoordiger van de consument en het klachtformulier van de consument; 2) de reactie van de gevolmachtigde op de klacht (het verweer) en 3) de reactie op het verweerschrift door de vertegenwoordiger van de consument (de repliek). De gevolmachtigde heeft, ook nadat hij daartoe uitdrukkelijk in de gelegenheid is gesteld, ervoor gekozen om geen gebruik te maken van het geven van een reactie op de repliek (de dupliek).

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door een professioneel gemachtigde, de heer mr. W.R.F. Leentjens.

1.3 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.

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

2. Het geschil

Waar gaat het over?

2.1 De consument woont in een appartementencomplex. Hij is via zijn lidmaatschap van de VvE van het complex verzekerd voor schade aan de opstal. Op de overeenkomst zijn de verzekeringsvoorwaarden '*Extra Uitgebreide Brand Polis*' model BRVV 2019 van de gevolmachtigde van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

2.2 Medio oktober 2020 heeft de consument een lekkage ontdekt in de badkamer van zijn appartement. Ook omdat er eerder een lekkage was geweest heeft de VvE op 5 november 2020 een lekdetectiebedrijf opdracht gegeven voor het uitvoeren van een lekdetectie-onderzoek om de oorzaak van de lekkage op te sporen. Deze opdracht is door het lekdetectiebedrijf uitgevoerd op 19 november 2020.

2.3 De kosten van de lekdetectie claimt de VvE op de opstalverzekering. De gevolmachtigde heeft het expertisebureau Lengkeek opdracht gegeven onderzoek te verrichten naar de oorzaak en de omvang van de schade. Uit het eindrapport van de expert van 18 januari 2021 blijkt dat er sprake is van een nieuwe lekkage in de cv-leiding. De expert heeft de kosten, bestaande uit de twee uitgevoerde lekdetecties, het uitvoeren en herstellen van hak- en breekwerkzaamheden en het herstellen van de cv-leiding, begroot op € 2.429,08. Op basis van dit rapport en de verzekeringsvoorwaarden heeft de gevolmachtigde de schadeclaim afgewezen, omdat er geen sprake zou zijn van gevolgschade aan de opstal en daarmee de kosten voor het opsporen van de oorzaak en het hak- en breekwerk niet voor vergoeding in aanmerking komen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert vergoeding van de schade van € 3.608,09 bestaande uit de kosten van de uitgevoerde lekdetecties en de door de hersteller op 3 februari 2021 geoffreerde herstelwerkzaamheden. De kosten kunnen volgens de consument na feitelijke uitvoering van de werkzaamheden hoger uitvallen.

2.5 Allereerst stelt de consument dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden alle schade die ontstaat door een oorzaak die het directe gevolg is van een verzekerde gebeurtenis is gedekt. De schade die de consument geleden heeft, bestaat onder andere uit het openbreken van de vloer. Het openbreken van de badkamervloer is een direct gevolg van een verzekerde gebeurtenis, namelijk het stromen van water uit een binnen het gebouw gelegen leiding als gevolg van een breuk. Als er geen breuk was opgetreden, dan was de vloer ook niet opengebroken.

2.6 Daarnaast stelt de consument dat er sprake is van schade aan het gebouw, namelijk de nat geworden betonvloer door de lekkage. In de offerte van de hersteller staat dat er droogapparatuur geplaatst en geïnstalleerd moest worden. Dit was het geval, omdat de gehele betonvloer ernstig nat was geworden als gevolg van uitstromend water.

2.7 Tot slot vindt de consument dat op grond van de bewoordingen van de verzekerings-voorwaarden, die bij onduidelijkheid in het voordeel van de consument moeten worden uitgelegd, de gevolmachtigde is gehouden alle door de consument gemelde gemaakte kosten te vergoeden.

Het verweer

2.8 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Hij stelt dat de door de expert vastgestelde schade uitsluitend betrekking heeft op de kosten van het herstel van de leiding, de opsporingskosten en het hak- en breekwerk om bij de lekkage te komen om deze te kunnen herstellen. Er is geen schade ontstaan door de lekkage aan het verzekerde gebouw.

2.9 De gevolmachtigde voert daarnaast aan dat een betonvloer bestand is tegen een laag water en dat door de lekkage de structuur van het beton niet is aangetast. Van een beschadiging is dan ook geen sprake.

2.10 Tot slot is de gevolmachtigde het oneens met de geclaimde schade van € 3.608,09. Deze komt niet overeen met het door de expert van Lengkeek vastgestelde bedrag van € 2.429,08.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de orde is de vraag of de gevolmachtigde vergoeding van de door de consument geclaimde kosten op grond van de verzekeringsvoorwaarden mocht weigeren.

Met welke wetten en regels moet de commissie rekening houden?

3.2 Uitgangspunt bij beoordeling van de vraag of de kosten die de consument claimt onder de verzekering zijn gedekt, zijn de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Die zijn partijen overeengekomen en daarin staat waartegen de verzekering dekking biedt. De voor deze zaak relevante artikelen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.

3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[1] Omdat over de voorwaarden in een consumentenverzekerings-overeenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, geldt het volgende. 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 verzekerings-voorwaarden als geheel.[2] Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, nu uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn.

3.4 Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van een beding de voor de consument meest gunstige uitleg voor gaat. Dit is de zogenoemde 'contra proferentem-regel' in artikel 6:238 lid 2 BW.

Is er sprake van een duidelijk, onduidelijk of onbegrijpelijk beding?

3.5 In de eerste plaats moet de commissie beoordelen of sprake is van een duidelijk, onduidelijk of onbegrijpelijk beding. Van een duidelijk beding is sprake als maar één uitleg mogelijk is; van een onduidelijk beding is sprake als twee of meer lezingen mogelijk zijn en van een onbegrijpelijk beding is sprake indien geen enkele lezing uit de tekst valt af te leiden.

3.6 De commissie is van oordeel dat voor artikel 2.1.1 slechts één lezing mogelijk is en daarmee sprake is van een duidelijk beding.
Volgens artikel 2.1 en 2.1.1 van de voorwaarden is schade aan het verzekerde gebouw gedekt wanneer deze *is veroorzaakt door* de in artikel 2.2 genoemde gevaren/gebeurtenissen, waaronder water gestroomd uit een binnen het gebouw gelegen leiding.
Volgens genoemde artikelen is tevens verzekerd de schade aan het gebouw ongeacht door welke oorzaak - behoudens de in artikel 2.3 genoemde uitsluitingen - als die oorzaak het directe gevolg is van een verzekerd(e) gevaar/gebeurtenis, onverschillig waar dit heeft plaatsgevonden, in dit geval het water gestroomd uit een binnen het gebouw gelegen leiding.
Omdat er sprake is van een duidelijk beding komt de commissie niet toe aan de toepassing van artikel 6:238 lid 2 BW, de zogeheten contra proferentem-regel.

[1] HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, overweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, overweging 3.7.5. Ook deze uitspraken zijn te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.7 Om na te gaan of er sprake is van één van deze dekkingsgronden zal de commissie nu eerst beoordelen of sprake is van een schade aan het gebouw die is veroorzaakt door het uitgestroomde water en daarna of sprake is van een schade aan het gebouw waarvan de oorzaak het directe gevolg is van het uitgestroomde water.

Is er sprake van schade aan het gebouw veroorzaakt door het uitgestroomde water?

3.8 Om van schade te spreken moet *door* de gedekte gebeurtenis - *'water gestroomd uit de binnen het gebouw gelegen leidingen'* – schade zijn veroorzaakt aan het gebouw. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de betonvloer van de badkamer nat is geworden door het uitgestroomde water. Door het nat worden van de betonvloer is er aan het gebouw nog geen schade ontstaan. Hierdoor is geen sprake van een gedekte waterschade. De kosten voor de inzet van de droogapparatuur zijn dan ook niet gedekt.

Is er sprake van schade aan het gebouw waarvan de oorzaak van die schade het directe gevolg is van het uitgestroomde water?

3.9 De consument stelt dat er dekking moet worden verleend op grond van de tweede alinea van artikel 2.1.1 omdat de hak- en breekwerkzaamheden moeten worden gezien als schade aan het gebouw en deze schade is veroorzaakt als *direct* gevolg van de verzekerde gebeurtenis *'water gestroomd uit een binnen het gebouw gelegen leiding'*. In de verzekeringsvoorwaarden is van de term 'direct (gevolg)' geen definitie opgenomen. Aangezien de verzekeringsvoorwaarden objectief moeten worden uitgelegd, hecht de commissie waarde aan de betekenis die de Van Dale aan het begrip "*direct*" geeft.

In de onlineversie van de Van Dale staat het begrip "*direct*" als volgt omschreven:
"di-rect *(bijvoeglijk naamwoord, bijwoord)*
1 rechtstreeks: *een directe verbinding*
2 zonder uitstel; = onmiddellijk: *ik kom direct bij u*; *per direct* met onmiddellijke ingang."

3.10 De commissie oordeelt dat de definitie uit de Van Dale geen steun biedt aan het standpunt van de consument, dat er sprake is van schade aan het gebouw die het *directe* gevolg is van water gestroomd uit een binnen het gebouw gelegen leiding. Wanneer er een leidingbreuk is geconstateerd en hiervoor hak- en breekwerk nodig is om de lekkage op te sporen en de leiding te repareren, is er geen sprake van een onmiddellijke, rechtstreeks veroorzaakte schade als gevolg van water gestroomd uit de binnen het gebouw gelegen leiding, maar van een bewuste keuze om schade toe te brengen aan het gebouw om de leiding te kunnen repareren. Dat er sprake is van directe schade omdat voor het herstellen van de leidingbreuk hak- en breekwerkzaamheden nodig zijn, onderschrijft de commissie niet vanwege het ontbreken van het onmiddellijke verband tussen de leidinglekkage en de herstelwerkzaamheden. Dat herstel is weliswaar noodzakelijk, maar kan en zal zonder bezwaar op een later tijdstip plaatsvinden nadat eerst de watertoevoer is afgesloten.

Op grond hiervan is er geen dekking voor de kosten voor het opsporen van de lekkage en herstel van de leiding.

Conclusie

3.11 De commissie concludeert in het licht van het voorgaande dat de gevolmachtigde op basis van de verzekeringsvoorwaarden de schadeclaim heeft mogen afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage:

De voor de behandeling van de klacht relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

"(…) Artikel 2 Omvang van de dekking

Artikel 2.1 Dekking
Verzekerd wordt het zakelijk belang tegen schade als vermeld in artikel 2.1.1 indien en voor zover de schade het gevolg is van een gebeurtenis waarvan voor partijen ten tijde van het sluiten van de verzekering onzeker was dat daaruit voor verzekerde schade was ontstaan dan wel nog zou ontstaan.

Artikel 2.1.1 Zaakschade
Schade aan of verlies van de op het polisblad genoemde verzekerde gevaarsobjecten die is veroorzaakt door de in artikel 2.2 genoemde gevaren/gebeurtenissen, ongeacht of deze gevaren/gebeurtenissen zijn veroorzaakt door de aard of een gebrek van de verzekerde gevaarsobjecten.

Schade aan of verlies van de verzekerde gevaarsobjecten ongeacht door welke oorzaak - behoudens de in artikel 2.3 genoemde uitsluitingen - is gedekt als die oorzaak het directe gevolg is van een verzekerd gevaar/gebeurtenis, onverschillig waar dit heeft plaatsgevonden.
(…)

2.2 Gevaren/gebeurtenissen:
(…)

Artikel 2.2.8.1:
Water, stoom, atmosferische neerslag en blusmiddel en/of -gas gestroomd of overgelopen uit binnen of buiten het gebouw gelegen leidingen of daarop aangesloten toestellen respectievelijk installaties als gevolg van het springen door vorst, breuk, verstopping of een ander plotseling optreden defect of gebeurtenis.

Tevens worden vergoed de kosten van
- Het opsporen van de breuk of het defect aan de leiding, toestel en/of installatie en het daarmee verband houdende herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van het gebouw;
- Het herstel van de beschadigde leidingen, installaties, toestellen en andere voorwerpen;
- Vervanging van het blusmiddel/-gas wat verloren is gegaan, althans voor zover deze kosten voor rekening van de verzekerde komen. (…)"