Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1008
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Intrasurance B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 9 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Opstalverzekering. Consument heeft voor schade aan zijn riool een beroep gedaan op de Verzekering. De discussie tussen partijen ziet thans op de schadeomvang. De Commissie concludeert dat, nu Consument heeft aangegeven zich niet te kunnen vinden in de vaststelling van het schadebedrag door Gevolmachtigde, Consument dit op grond van artikel 7:959 lid 1 jo. 7:963 lid 6 BW nader kan laten onderzoeken door een expert in te schakelen. De kosten van dit onderzoek dienen door Gevolmachtigde te worden gedragen, mits deze kosten redelijk zijn.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- aanvullende info van Consument van 11 maart 2020;
- aanvullende info van Consument van 15 april 2020;
- aanvullende info van Gevolmachtigde van 6 mei 2020;
- aanvullende informatie van Consument van 31 augustus 2020;
- aanvullende informatie van Consument van 8 oktober 2020;
- aanvullende informatie van Gevolmachtigde van 27 oktober 2020;
- aanvullende informatie van Consument van 30 oktober 2020;
- aanvullende informatie van Consument van 2 november 2020;
- aanvullende informatie van Gevolmachtigde van 11 november 2020;
- aanvullende informatie van Consument van 16 november 2020.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een opstalverzekering (hierna de Verzekering) afgesloten bij Gevolmachtigde. De risicodrager is VIVAT Schadeverzekeringen N.V. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden Woonpakket IntraWonen072019 004VEH (hierna Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

Bijzondere Voorwaarden Opstalverzekering Super Uitgebreid
(…)
2. Uw Opstalverzekering Super Uitgebreid
(…)
2.2 *Welke schade is verzekerd?*
Met de Opstalverzekering Super Uitgebreid is schade aan of verlies van uw woning verzekerd. U bent verzekerd als de schade is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis. Deze gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van deze verzekering.

Let op!
In sommige gevallen is schade niet of gedeeltelijk verzekerd. U leest dat in artikel 4 van de Bijzondere Voorwaarden Opstalverzekering Super Uitgebreid.
(…)
4. Welke schade is niet verzekerd?

Er zijn ook schades die wij niet vergoeden. Hieronder leest u welke dat zijn.

4.1 Algemene uitsluitingen

Wij betalen niet en/of verlenen geen hulp bij schade die is ontstaan:
• Door een aardbeving of vulkanische uitbarsting.
• Door een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit.
• Door uw opzet of roekeloosheid.
• Door georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Onder molest verstaan wij:
o Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
o Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
o Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
o Muiterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
o Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
o Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.

• Door het in beslag nemen, vernielen of beschadigen in opdracht van een overheidsinstantie.
• Als er sprake is van het (mede)plegen van een misdrijf door een verzekerde. Of een poging hiertoe.
• Door of mogelijk is geworden door het gebruik van alcohol, of een ander bedwelmend, verdovend of opwekkend middel zoals drugs die het functioneren kunnen beïnvloeden.
• Door normaal huishoudelijk gebruik. Bijvoorbeeld krassen, deuken en slijtage.
• Door slecht of achterstallig onderhoud.
• Door verrotting of corrosie.
• Door ongedierte, plantengroei, schimmels of zwammen.
• Door een bouwkundige wijziging. Bijvoorbeeld het verwijderen van een dragende muur waardoor schade aan uw woning ontstaat.
• Door het (gedeeltelijk) verzakken of instorten van uw woning of bijgebouwen.
• Door fouten in de constructie van uw woning, montagefouten of installatiefouten.
• Door vervuiling of aantasting van de grond, lucht of water.
• Door rook en roet van en vanuit open haarden, tenzij u kunt aantonen dat u jaarlijks uw schoorsteen laat schoonmaken door een erkend schoorsteenveegbedrijf.
• Als er sprake is van (gedeeltelijke) verhuur van de woning.
• Als de schade het gevolg is van het beoefenen van werkzaamheden.
• Als de woning gekraakt is.
(…)

2.2 Consument heeft een offerte van 30 december 2019 van een bedrijf in riooltechniek en ontstoppingsdienst overgelegd waarin onder meer het volgende is vermeld:

Bij deze laten wij u een offerte toekomen.
Tijdens de camera-inspectie is gebleken dat de gehele riolering, gelegen onder de aanbouw, vanaf de put in de oprit richting de hwa in het terras, een asbestleiding betreft.
De riolering verkeerd in zeer slechte staat, er bevinden zich breuken en gaten in de leiding en dit zorgt voor ernstige rattenoverlast.
Let op de riolering ligt onder de betonvloer en is niet toegankelijk.
De vloer moet ingezaagd worden en de tegels en betonvloer moeten verwijderd worden. Verder moet er een asbestsanering plaats vinden en de leiding moet vervangen worden door een pvc-riolering.
Het betreft het stukje riolering vanaf de hwa in het terras tot in de put gelegen in de border.
De rest van de riolering gelegen aan de buitenzijde bij de oprit kan gehandhaafd worden. De nieuwe leiding mondt uit in de rioolput.

Omschrijving van de werkzaamheden:

- Afdekken van de vloeren.
- Inzagen van de tegelvloer.
- Openkappen tegel-betonvloer en afvoeren hiervan.
- Oppakken van diverse bestrating.
- Vrijgraven van bestaand riool binnen buiten.
- Slopen van bestaand riool en afvoeren hiervan.
- Sloopmelding via gemeente Heerlen.
- Het laten maken van een vereist asbestinventarisatie rapport.
- Start melding asbest verwijdering naar certificatie instelling, inspectie SZW en de gemeente.
- Het verwijderen en afvoeren van alle afkomende asbesthoudende materialen.
- Stortkosten afkomende asbesthoudende materialen.
- Benodigde controles door een extern, door de RvA geaccrediteerd laboratorium.
- Zandbed aanbrengen rondom buizen.
- Aanleggen van nieuw pvc-riool met manchetverbinding.
- Zand aanbrengen rondom buizen.
- Grondwerk verdichten.
- Vloer dichtstorten.
- Herbestrating.
- Schoon opleveren.

2.3 Consument heeft voor schade aan zijn riool een beroep gedaan op de Verzekering. Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen. Gevolmachtigde heeft op 31 januari 2020 Consument per e-mail onder meer bericht:

(…)
Hierbij komen wij terug op uw schademelding.

Uit de ingezonden stukken blijkt dat de asbestbuis welke u claimt zich in een zeer slechte staat bevind en voor een groot deel moet worden vervangen. Het is aan u om een "plotselinge en onverwachte gebeurtenis" aan te tonen, die de schade aan de rioolbuis heeft veroorzaakt.

Gezien de offerte lijkt ouderdom / de staat van onderhoud de meest voor de hand liggende oorzaak.

Hiernaast gelden er een aantal uitsluitingen (zie artikel 4.1) zoals slecht of achterstallig onderhoud en ongedierte.
Hiervan lijkt ons in onderhavig geval ook sprake te zijn.

Wij kunnen deze schade daarom niet betalen en houden ons alle rechten en weren voor.
(…)

2.4 Consument heeft een klacht ingediend bij Gevolmachtigde. Partijen zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Dit heeft tot een klacht bij Kifid geleid.

2.5 Ter zitting heeft Consument aangegeven dat de toelichting in de offerte (zoals opgenomen onder 2.2) niet juist is. Ter zitting is overeengekomen dat Consument een aanvullende verklaring mag indienen waarna Gevolmachtigde opnieuw de claim zal beoordelen. Op 8 oktober 2020 heeft Consument de volgende verklaring van het bedrijf in riooltechniek en opstoppingsdienst ingebracht:

Met zin 2 in de offerte hebben wij iets goeds voor de klant willen doen!
De werkelijk is zoals hier onder!
Gat in de bovenkant van de asbestleiding en dit zorgt voor een ernstige rattenoverlast.
Gezien tijdens de camera-inspectie op 09-12-2019.
Waterafvoer was nog altijd gecontroleerd goed volgens klant!
Zelfs nog tot aan de riool renovatie aanvang!

2.6 Gevolmachtigde heeft op 27 oktober 2020 hierop laten weten bereid te zijn om het gat in de asbestleiding te vergoeden en Consument een verzocht een opgave in te sturen van de kosten om enkel dit gat te herstellen. Hierbij heeft hij onder andere vermeld:

(…)
Hoewel wij de draai van de reparateur zoals gezegd lastig op waarde kunnen schatten zij wij bereid de kosten te betalen van het herstel van het genoemde gat in de asbestleiding.

Wij begrijpen dat de klant de gehele riolering heeft laten renoveren. Deze renovatie komt natuurlijk niet voor vergoeding in aanmerking.
(…)

2.7 Consument heeft aangegeven niet meer te reageren op opdrachten van Gevolmachtigde en verwezen naar de prijsopgave zoals vermeld in de offerte van 30 december 2019. Vervolgens heeft Gevolmachtigde per e-mail van 11 november 2020 aangeboden een bedrag van €1500,- te vergoeden. Gevolmachtigde heeft hierbij onder andere vermeld:

(…)
Destijds werd door de reparateur gesproken over een veel grotere schade, dit zat bij een offerte van 6.504,96. De verklaring van de hersteller blijkt niet te kloppen. Er volgt een nieuwe verklaring waar gewoon in wordt aangegeven dat de reparateur opzettelijk verkeerde informatie geeft t.b.v. verzekerde. Dit moeten wij accepteren, dit heb ik ook toegezegd in de zitting hoewel de bewijskracht zo gezegd niets voorstelt.
Immers de reparateur verklaard in ieder geval in één van de verklaringen complete onzin en komt hier mee weg.

We gaan dus akkoord met de nieuwe verklaring omdat we nu eenmaal hebben afgesproken niet moeilijk te doen over het feit dat er al eerder een verklaring was afgegeven die heel wat anders inhoud. Verzekerde verwacht vervolgens gewoon dat wij de gehele kosten betalen van de renovatie van zijn gehele Riool.
In alle redelijkheid stellen wij voor de kosten van het onderzoeken en herstellen van het gat te betalen en vragen om een opgave. Het lijkt me niet meer dan logisch dat de rest van de kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen.

De reactie van verzekerde is duidelijk, hij is niet bereid enige moeite te doen, nadat wij ons redelijk hebben opgesteld.

Wij zijn ondanks dit alles bereid een bedrag van € 1.500,00 over te maken tegen finale kwijting na akkoord van verzekerde
(…)
Het bedrag van € 1.500,00 is een inschatting van de kosten gemaakt enkel voor het opsporen/repareren van het gat in de riolering.
(…)

2.8 Consument heeft dit aanbod afgewezen en aangegeven zijn klacht bij Kifid te willen voortzetten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 6504,96 met verwijzing naar de uitgebrachte offerte van 30 december 2019.

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 zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- In november 2019 hoorde Consument gerommel in de spouwmuur tussen het woonhuis en de aanbouw. Consument heeft een camera inspectie laten doen en hieruit was onder de betonvloer in de aanbouw een stuk asbest riool te zien met schade.
- Consument heeft dit niet eerder kunnen zien, Het was ook niet toegankelijk en heeft het niet kunnen onderhouden. De afvoer deed het goed. Voor Consument is het een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis.
- Consument heeft zijn best gedaan om het riool goed te onderhouden. Consument heeft in 2017 buiten voor het huis het - nog in zeer goede staat zijnde - riool laten vernieuwen.
- Ook al heeft Consument een tweede (gewijzigde) verklaring aangeleverd, de werkzaamheden die verricht moesten worden, blijven dezelfde als genoemd in de offerte van 30 december 2019. Het meerwerk van de riolering naast zijn huis staat niet in de offerte. Consument wil een vergoeding ontvangen op basis van de offerte van 30 december 2019.

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 Allereerst stelt de Commissie vast dat nu Gevolmachtigde in zijn e-mail van 11 november expliciet aangeeft dat hij de nieuwe verklaring van de reparateur accepteert, de discussie tussen partijen thans ziet op de *omvang* van de schade en niet de *oorzaak* van de schade. De Commissie zal het eerdere beroep van Gevolmachtigd op artikel 2.2 en 4.1 van de Voorwaarden dan ook buiten beschouwing laten in deze boordeling.

4.2 Gevolmachtigde heeft de schade voor herstellen van het gat in de asbestleiding op € 1500,- vastgesteld. Consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt en meent dat herstelkosten moeten worden gebaseerd op de uitgebrachte offerte en een vergoeding van € 6504,96 moet worden uitbetaald.

4.3 De Commissie overweegt dat de taak van de Kifid is beperkt tot een juridische toets en niet de schadeomvang kan vaststellen. Artikel 7:959 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna BW) bepaalt dat een verzekeraar redelijke kosten tot het vaststellen van de schade gemaakt vergoedt en van deze bepaling op grond van art. 7:963 lid 6 BW niet ten nadele van een consument-verzekeringnemer mag worden afgeweken in de verzekeringsvoorwaarden.

4.4 De Commissie concludeert dat, nu Consument heeft aangegeven zich niet te kunnen vinden in de vaststelling van het schadebedrag door Gevolmachtigde, Consument dit op grond van artikel 7:959 lid 1 jo. 7:963 lid 6 BW nader kan laten onderzoeken door een expert in te schakelen. De kosten van dit onderzoek dienen door Gevolmachtigde te worden gedragen, mits deze kosten redelijk zijn.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af en beslist dat Consument binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Gevolmachtigde kenbaar maakt of hij gebruik wilt maken van het inschakelen van een expert om de omvang van de schade vast te stellen op grond van artikel 7:959 lid 1 jo. 7:963 lid 6 van het Burgerlijk Wetboek.

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.