Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0062
(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 augustus 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 januari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Schade door lekkage in de badkamer van een chalet. Onder de badkamer zijn houten balken gaan rotten. De consument en de verzekeraar zijn het niet eens over de oorzaak van de lekkage. De consument doet in dit verband een beroep op door hem ontvangen berichten van een door hem ingeschakelde installateur. De verzekeraar wijst het slechte voeg- en kitwerk in de badkamer aan als oorzaak en verwijst in dit verband naar de bevindingen van zijn eigen expert en een onderzoeksrapport. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft bewezen dat sprake is van een gedekt evenement. De consument heeft daarom geen recht op vergoeding van de schade. Vordering 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar; 6) de reactie daarop van de consument en 7) de laatste reactie van de verzekeraar.

1.2 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.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een Perfect-Extra woonhuisverzekering (hierna: 'de verzekering') voor een chalet gesloten. In artikel 2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden (hierna 'de voorwaarden') staat dat de verzekering materiële schade dekt aan de in de polis omschreven zaken door een onder artikel 3 vermelde 'gedekte gebeurtenis'. In artikel 3.9 wordt vervolgens de volgende gedekte gebeurtenis genoemd:

> "***3.9*** *Water/stoom*
> *Water of stoom, onvoorzien gestroomd uit een waterleiding-, centrale verwarming-, airconditioning- of sprinklerinstallatie of uit op deze installaties aangesloten leidingen en/of toestellen, alsmede water overgelopen uit deze installaties en/of toestellen. (…)*"

2.2 Op 3 december 2019 heeft [naam installatiebedrijf] (hierna 'de installateur') de consument een factuur gestuurd voor een bedrag van € 184,38. Op de factuur staat dat de riolering van het chalet is nagezien in verband met een verstopping. De installateur heeft 2,25 uren in rekening gebracht, alsmede de kosten voor een vloeibaar ontstoppingsmiddel en € 4,03 exclusief btw voor een 'Ring/Sifon 32'.

2.3 In een door hem op 15 maart 2020 ondertekend schadeaangifteformulier van verzekeraar heeft de consument achter 'Oorzaak van de schade' geschreven: 'Lekkage afvoer douche'. Achter 'Omschrijving van de toedracht' heeft hij geschreven: 'Door lekkage is balklaag doorgerot'. Op het schadeaangifteformulier heeft de consument verder aangegeven dat hij ten behoeve van de reparatie een offerte heeft aangevraagd bij de installateur.

2.4 Op 20 april 2020 ontving de verzekeraar, via de verzekeringsadviseur van de consument, het door de consument ondertekende schadeaangifteformulier en de voornoemde offerte. Vervolgens heeft een expert van de verzekeraar de schade onderzocht. Tijdens zijn bezoek aan het chalet constateerde deze expert dat er meerdere mogelijke schadeoorzaken waren, waaronder inferieur kit- en voegwerk. Daarom werd het bedrijf [naam bedrijf] ingeschakeld.

2.5 Op verzoek van de expert van de verzekeraar heeft [naam bedrijf] een lekdetectie uitgevoerd. In het lekdetectie-rapport van 7 mei 2020 staat onder meer het volgende:

> *"**Drukmeting***
> *(…) De waterleidingen hebben we middels een druktest uit kunnen sluiten van lekkage.*
> *(…)*

Vochtmeting
Wij hebben geen vochtmeting uitgevoerd in de badkamer en aan de vloer hieronder, omdat deze al zichtbaar zijn aangetast door vocht. De vloer, wanden (tot boven aan toe) en balken zijn verrot.

Contrastvloeistof
De afvoeren hebben we belast met water en contrastvloeistof. Na deze test zijn er geen sporen waargenomen van de kleurstof.
We kunnen constateren dat de afvoer goed hersteld is.

Waterbelasting
Wij hebben in de douchehoek de voeg- en kitnaden met water belast en zien lekkage ontstaan onder de vloer van de douchehoek.

Visuele inspectie
Bij de visuele inspectie zien wij gebreken aan de voeg- en kitnaden in de douchehoek. Tevens kunnen wij onder de chalet de vloer en ondersteuning van de douchebak controleren en zien dat deze ernstig zijn aangetast, waardoor de douchebak doorzaakt.

De vloer in de badkamer is opgebouwd uit hout."

2.6 In de conclusie van het lekdetectie-rapport van [naam bedrijf] staat het volgende:

"*De lekkage wordt veroorzaakt door de gebreken aan de voeg- en kitnaden in de douchehoek, tevens is de ondersteuning van de douchebak, de vloer en de balken verrot, waardoor deze doorzakt.*

Wij kunnen niet aantonen of de afvoer heeft gelekt.
De vochtschade zal in eerste instantie niet visueel zichtbaar worden omdat deze in de grond verdwijnt."

2.7 Per e-mail van 18 mei 2020 heeft de installateur de consument als volgt bericht, kennelijk naar aanleiding van een poging van de consument de installateur telefonisch te bereiken:

"*U heeft mij net gebeld, er was door ons met de verzekering gesproken? Dit ging om lekkage gaf u mij aan.*

Het gesproken hebben met de verzekering komt mij niet bekend voor, het enigste wat hier bekend is en wat wij evt. hadden kunnen doorgeven, als hier naar gevraagd was:

Er was gebeld inzake verstopping op 19-11-2019. Hiervoor is er ook een monteur geweest, deze heeft de afvoer nagezien/verstopping verholpen en een ring + sifon vervangen op 22 November."

2.8 Per e-mail van 18 mei 2020 heeft de verzekeraar de consument als volgt bericht:

"*U heeft bij ons een waterschade gemeld aan chalet van uw zoon (…). De waterschade zou volgens uw opgave het gevolg zijn van een defecte aansluiting in de afvoer van de douchebak (de douchebakplug).*"

In deze e-mail staat verder het volgende:

"*(…) Om duidelijkheid te krijgen omtrent de schadeoorzaak hebben wij lekdetectie laten uitvoeren. Uit het eerste onderzoek van Lekdetectie (bedoeld is [naam bedrijf], toevoeging van de commissie) bleek dat de lekkage veroorzaakt wordt door inferieur kit- en voegwerk. Omdat de afvoeren niet onderzocht zijn hebben wij [naam bedrijf] lekdetectie nogmaals langs gestuurd om ook de afvoeren te inspecteren. Uit dit tweede onderzoek blijkt niet dat de schade is veroorzaakt door de afvoer van de douchebak.*"

In de e-mail wordt verder uiteengezet waarom volgens de verzekeraar niet de ring van de douchebakplug tot het rotten van de balken onder de badkamer heeft geleid, maar het slechte kit- en voegwerk. De verzekeraar heeft in dit verband een beroep gedaan op de foto's die in het rapport van [naam bedrijf] zijn opgenomen. Ook wordt in de e-mail opgemerkt dat de consument de installateur (randnummer 2.2 hiervoor) heeft ingeschakeld voor een verstopping en niet voor een lekkage. De installateur heeft volgens de verzekeraar aangegeven dat de voornoemde ring niet is vervangen omdat deze beschadigd was of lekte. Voorts wordt in de e-mail door de verzekeraar opgemerkt dat op de voornoemde foto's kan worden afgeleid dat de douchebak rust op de randen van de bak. Bij belasting zal de douchebak daarom veren, waardoor na verloop van tijd de kitranden gaan scheuren (en dus lekken). Volgens de verzekeraar is dit een proces dat geleidelijk ontstaat en dus niet plotseling/onvoorzien. Gezien de bovenstaande bevindingen is er volgens de verzekeraar geen sprake van 'onvoorzien uitstromen van water uit een waterleiding', zodat er geen dekking is voor de door consument geleden schade.

2.9 Per e-mail van 29 mei 2020 heeft de installateur de consument als volgt bericht:

> "*Bij deze nog een notitie van monteur.*
>
> *Bij het verhelpen van de verstopping is de monteur onder het chalet geweest.*
> *Hij heeft toen een lekkage gezien, deze zit onder de douchebak, daar was alles verrot.*
> *Lekkage is inmiddels verholpen.*"

2.10 Per e-mail van 17 juli 2020 heeft de verzekeraar de consument medegedeeld dat schade door "lekkende kitnaden" en "verrotting" niet onder de dekking van de verzekering valt. De schade is daarom niet verder in behandeling genomen.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert een schadevergoeding van € 4.779,50 in verband met de lekkage in de badkamer van het chalet. Hij voert in dit verband het volgende aan. De douchebak is gaan lekken, dit is een sanitair toestel. Door de lekkage is de ondersteuning van de douchebak verrot en is deze verzakt, waardoor de kitnaden los kunnen raken. De lekdetectie heeft geen lekkage aan de afvoer ontdekt omdat deze al was hersteld. Uit de e-mailberichten van de installateur blijkt dat de sifon is vervangen en dat de lekkage aan de douchebak is verholpen. Dat zowel de kit, de tegels als de voegen niet mooi zijn aangebracht, hoeft onder normale omstandigheden niet tot lekkage te leiden. De installateur is ingeschakeld voor een verstopping en daarom staat dit op de factuur. De installateur kwam echter ook een lekkage tegen en heeft die gelijk verholpen.

Het verweer

2.12 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

2.13 De consument dient aan te tonen dat sprake is van een verzekerd evenement en daar is gezien alle stukken niet aan voldaan. De installateur spreekt slechts over een lekkage onder de douchebak. Hij geeft niet aan dat de sifon/afvoer heeft gelekt. Uit het expertiserapport blijkt hoe er water onder de douchebak is terechtgekomen: door gebreken aan het kit- en voegwerk, zijnde de oorzaak van de schade. Er is daarom geen sprake van het onvoorzien stromen van water uit een leiding uit een daarop aangesloten toestel. Dit betekent dat de schade niet onder de verzekering is gedekt.

2.14 De verzekeraar gaat uit van hetgeen de installateur aanvankelijk heeft verklaard, namelijk dat een *verstopping* is verholpen. Dat ook de sifon is vervangen acht de verzekeraar niet aannemelijk, omdat dit niet uit het schadebedrag op de factuur van de installateur blijkt. Dit is namelijk een zeer gering bedrag voor een sifon.

Bovendien heeft de installateur aan de expert van verzekeraar verklaard dat slechts de ring van de sifon is vervangen en dat dit uit voorzorg was.

2.15 Zelfs als rondom de rubberen ring van de sifon, de afvoer enigszins zou hebben gelekt, dan is dit niet de oorzaak is van de verzakking of de schade. Uit de foto's blijkt duidelijk dat het kit- en voegwerk slecht is aangebracht en dat dit al veel langer zo was. Ook is te zien dat de douchebak vrij hoog staat. Zou de sifon als eerste zijn gaan lekken, dan zou dat nooit hebben geleid tot verrotting van de ophanging van de douchebak. Als het water als eerste uit de sifon was gestroomd, dan zal dat niet leiden tot verrotting van de ophanging van de douchebak omdat de douchebak vrij hoog staat. Bij een lekkage van de sifon zal het water niet omhoog kruipen, maar onder het chalet terechtkomen. Bovendien zijn ter plaatse van de sifon geen watersporen bij het hout waargenomen. Er was dus in ieder geval geen sprake van een dusdanige lekkage dat dit ter plaatse tot aantasting van het hout heeft geleid.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dekking heeft mogen weigeren en zal dit hierna uitleggen.

De bewijslast rust op de consument

3.2 Uit art. 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgt dat de partij die zich beroept op rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten deze dient te bewijzen. Dit staat voorop en betekent dat de consument dient te bewijzen dat de schade die hij claimt is veroorzaakt door een door de verzekering gedekte gebeurtenis.

Waarom vindt de consument dat hij recht heeft op dekking?

3.3 De consument stelt dat hij op grond van artikel 3.9 van de voorwaarden recht heeft op dekking voor de schade door de lekkage in de badkamer. Volgens de consument is de lekkage veroorzaakt doordat de afvoer van de douchebak is gaan lekken. Hij wijst in dit verband naar de onder randnummer 2.2 genoemde factuur in combinatie met de onder randnummers 2.7 en 2.9 genoemde e-mails van de installateur. Volgens de consument volgt daaruit dat de installateur een lekkage aan de douchebak heeft verholpen.

Beoordeling van de door de consument geleverde bewijsmiddelen

3.4 De commissie volgt de consument niet in deze stelling. In de eerste plaats acht de commissie van belang dat uit de onder randnummer 2.9 geciteerde e-mail, waarin staat dat de installateur een lekkage onder de douchebak heeft gezien en dat deze inmiddels is verholpen, niet kan worden afgeleid wat de oorzaak van de lekkage is geweest. Uit deze e-mail blijkt dat de installateur een lekkage heeft vastgesteld, maar dat zegt niets over de oorzaak van die lekkage.

Op basis van alleen de tekst van de voornoemde e-mail kan dus niet worden vastgesteld of de door consument geclaimde schade onder de dekking van de verzekering valt.

3.5 Verder is van belang dat de commissie niet aannemelijk acht dat de installateur de lekkage onder de douchebak heeft verholpen, specifiek door de sifon te vervangen. Hiertoe is het volgende redengevend. Uit de factuur van de installateur (zie randnummer 2.2) en uit zijn eerste e-mail aan de consument (zie randnummer 2.7) blijkt dat de installateur slechts een *verstopping* heeft verholpen. De stelling van Consument dat de installateur een lekkage onder de douchebak heeft verholpen door de sifon te vervangen, valt hiermee lastig te rijmen. In dit verband merkt de commissie op dat zij het niet waarschijnlijk acht dat zowel de sifon als de ring voor een bedrag van € 4,03 is vervangen door de installateur, nu een sifon meer geld kost. Het heeft er dus alle schijn van dat de installateur geen sifon heeft vervangen, maar slecht de rubberen ring van de al aanwezige sifon. Aldus heeft de installateur dus ook geen lekkage verholpen *door de sifon te vervangen*. De uitleg van de consument dat op de factuur enkel staat waarvoor de installateur is ingeschakeld (een verstopping) en dat hij bij de werkzaamheden ook *mondeling* van de installateur heeft vernomen dat een lekkage is verholpen, vindt de commissie – gezien de hiervoor genoemde omstandigheden – onvoldoende overtuigend.

3.6 Er is nog een andere reden waarom de commissie niet aannemelijk acht dat de installateur de lekkage onder de douchebak heeft verholpen door de sifon te vervangen. Weliswaar heeft de installateur – na vervolgvragen van de consument – aanvullend verklaard dat sprake was van een lekkage (zie randnummer 2.9), maar uit die aanvullende verklaring blijkt niet dat de installateur hoogstpersoonlijk de lekkage heeft verholpen toen hij voor zijn opdracht in de badkamer van het chalet aanwezig was. Uit die verklaring blijkt slechts dat op enig moment de lekkage is verholpen. Die verklaring sluit dus niet uit dat (de installateur bedoeld heeft dat) het verhelpen van de lekkage 'inmiddels' door een ander dan de installateur is bewerkstelligd.

3.7 Tegenover de stellingen van de consument heeft de verzekeraar gemotiveerd verweer gevoerd (zie randnummer 2.12 tot en met 2.15). De commissie is van oordeel dat de verzekeraar zijn stelling dat de oorzaak van de schade is gelegen in het gebrekkig kit- en voegwerk en dat hierdoor water onder de douchebak terecht is gekomen, voldoende heeft onderbouwd. Op de foto's in het lekdetectie-rapport is inderdaad slecht kit- en voegwerk te zien. Gezien de omvang van de schade – op de foto's is te zien dat meerdere balken onder de douchebak ernstig zijn aangetast –, acht de commissie op zijn minst aannemelijk dat de oorzaak niet (geconcentreerd) in de afvoer van de douchewerk, maar in het ruimer aanwezige slechte kit- en voegwerk moet worden gevonden.

Slotsom

3.8 De commissie oordeelt dat de consument, in het licht van de gemotiveerde betwisting door de verzekeraar (randnummer 2.12 tot en met 2.15 hiervoor), niet heeft bewezen dat sprake is van een gedekt evenement. De verzekeraar kan daarom niet worden verplicht om de door de consument geclaimde schade aan de badkamer van het chalet te vergoeden. De verzekeraar is niet tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

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 wanneer 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.