Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-767
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 17 november 2017
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een inboedelverzekering gesloten bij Verzekeraar. In de ruimtes rondom de douchekabine treedt lekkage op. Consument claimt de schade ten gevolge hiervan bij Verzekeraar. Verzekeraar schakelt daarop een expert in. De expert concludeert dat de kit-en voegnaden onvoldoende zijn onderhouden en heeft hiervan onduidelijke foto's gemaakt, waarna Verzekeraar een tweede expert inschakelt. Deze tweede expert concludeert dat de lekkageschade door waterdoorlatende kit- en voegnaden is ontstaan. Verzekeraar doet daarop een beroep op een dekkingsuitsluiting.
In beginsel kan een verzekeraar uitgaan van de juistheid van de bevindingen van een door hem ingeschakelde expert. De Commissie overweegt dat de dekkingsuitsluiting in dezen van toepassing is op basis van het expertiserapport. Consument heeft de onjuistheid van het rapport niet aangetoond. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier van 25 januari 2017 inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 7 maart 2017 inclusief bijlagen;
- de repliek van Consument van 19 maart 2017;
- de dupliek van Verzekeraar van 29 maart 2017;
- de reactie op dupliek van Consument van 10 april 2017;
- hetgeen tijdens de hoorzitting van 1 september 2017 door partijen naar voren is gebracht;
- de brief na de hoorzitting van Verzekeraar van 21 september 2017; en
- de brief na de hoorzitting van Consument van 20 oktober 2017.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een inboedelverzekering gesloten bij Verzekeraar. Op deze verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden 'Polisvoorwaarden nr. 3022' van toepassing (hierna: de Verzekeringsvoorwaarden). De Verzekeringsvoorwaarden bevatten de volgende relevante bepalingen:

"***2.1 Wat is verzekerd en wat niet?***
Woonhuis Basis
Wat is verzekerd?
U bent verzekerd voor beschadiging of diefstal van onderdelen van je woonhuis door de volgende gebeurtenissen. De gebeurtenis
moet van buiten komend, onverwacht en onvoorzien zijn en plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering.
Wij vergoeden de directe materiële schade aan het woonhuis veroorzaakt door:
(…)
• water, stoom en neerslag
U bent verzekerd voor schade aan het woonhuis door water, stoom of neerslag door onderstaande gebeurtenissen.
a. gestroomd uit bij het woonhuis behorende leidingen of daarop aangesloten toestellen en installaties van waterleiding of
centrale verwarming, als gevolg van springen door vorst, breuk, verstopping of een ander plotseling optredend defect;
b. overgelopen uit de in de vorige alinea genoemde toestellen en installaties;
(…)
2.3 Wat is extra verzekerd bij waterschade?
Heeft u waterschade en is de schade gedekt op deze verzekering? Dan bent u ook verzekerd voor de redelijke kosten:
• om het defect aan waterleidingen, afvoerleidingen, centrale verwarming- en airconditioninginstallaties op te sporen;
• van het hak- en breekwerk dat daarvoor nodig is;
• van het herstel van het hak- en breekwerk.
(…)
Aanvullende dekkingen
(…)
2.9 Wat is niet verzekerd (standaard- en aanvullende dekking(en))?
U bent niet verzekerd:
(…)
• voor schade doordat muren of vloeren vocht doorlaten;
(…)
• voor schade door vochtdoorlating van tegelwerk of een andere vloer- of wandafwerking, waaronder (kit)voegen, die waterdicht moeten zijn;
(…)

3. Schade
(…)
3.2 Hoe wordt de hoogte van de schade vastgesteld?
De hoogte van de schade, de hoogte van de kosten en de waarde van de beschadigde spullen worden als volgt vastgesteld:
• in onderling overleg;
• door een door ons te benoemen expert;
• door twee deskundige experts waarvan er één door u wordt aangewezen (contra-expert) en één door ons."

2.2 Consument heeft ten gevolge van een lekkende douchecabine in zijn huis schade geleden. Deze schade bestaat uit het opbollend laminaat rondom de badkamer waarin de lekkende douchecabine zich bevindt.

2.3 Nadat Consument op 28 december 2016 zijn schade door middel van een schadeformulier heeft gemeld bij Verzekeraar, schakelt Verzekeraar een deskundige in om de schade te berekenen (hierna: de eerste deskundige). De eerste deskundige stelt dat sprake is van slechte voegen en slecht kitwerk.

2.4 Naar aanleiding van de conclusie van de eerste deskundige laat Verzekeraar een tweede deskundige onderzoek doen. Het rapport dat de tweede deskundige van zijn onderzoek heeft opgemaakt bevat de volgende relevante passages:

Lekdetectie Bezoekrapport

Vraag	Antwoord	Omschrijving
Vochtmetingen uitgevoerd	Ja	
Visuele inspectie uitgevoerd	Ja	
Drukmeting uitgevoerd	Ja	
Leidingdetectie / Akoestiek gebruikt	Nee	
Inspectie afvoeren uitgevoerd	Ja	
Endoscopie uitgevoerd	Ja	
Traceergas gebruikt	Nee	
Thermografie gebruikt	Nee	
Rookdetectie uitgevoerd	Nee	

Rapportage

Schadebeeld:
Opbollend laminaat rondom de douche in de grenzende slaapkamer en op de overloop op de 1E verdieping.

Vochtmetingen:
Op de bovengenoemde plaatsen hoge vochtwaarde meetbaar.
In de douche hoge vochtwaarde meetbaar in de wanden grenzend aan de schadebeelden, ook in de wand waar te koop in de douche is gesitueerd.

De vochtmetingen zijn uitgevoerd met een Gann-meter welke een indicatieve waarde weergeven en geen absoluut vochtgehalte vertegenwoordigd, waarmee plusminus tussen de 30 – 50 mm. in de constructie gemeten wordt.

De waardes van de Gann-meter kunnen als volgt geïnterpreteerd worden:

- 40 - 70 normaal vochtbeeld
- 70 - 90 licht verhoogd vochtpercentage
- 90 - 110 verhoogd vochtpercentage
- 110 - 130 zeer hoog vochtpercentage

Visuele inspectie:
Gescheurd voegwerk en ontbrekend voegwerk tussen de betegeling van de koof in de douche, loszittend kitwerk rondom de douchebak op diverse plekken.

Druktest:
Ten tijde van de drukmeting geen drukverlies vanuit de waterleidingen meetbaar waargenomen.
Vanuit de cv-installatie geen afwijkend Vul gedrag.

Inspectie afvoer:
Geen uitingen van lekkage vanuit de afvoeren tijdens de Water belastingen.

Endoscopie:
Onder de douche bak de lekkage in beeld gebracht tijdens de Water belastingen op het benoemde voeg en kitwerk van de douche.

Conclusie:
Geen lekkage vanuit waterdrager leidingwerk ten tijde van het onderzoek.
Lekkage onder de douchebak en bij het schadebeeld in de slaapkamer via de in de rapportage een foto bijlage benoemde punten met betrekking tot het voeg en kitwerk in de douche.

Advies:
De in de rapportage een foto bijlage benoemde punten aanpakken met betrekking tot het benoemde voeg en kitwerk in de douche.

2.5 Consument heeft per brief van 25 december 2016 van zijn tussenpersoon het bericht van Verzekeraar ontvangen dat de vochtschade niet onder de dekking van zijn inboedelverzekering valt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert de vergoeding van de schade veroorzaakt door de lekkage van € 5.192.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Op basis van de inboedelverzekering is Verzekeraar volgens Consument gehouden tot het vergoeden van de geclaimde schade. Consument draagt hiervoor de volgende argumenten aan:

- Het voeg- en kitwerk in de douche is niet waterdoorlatend. Verzekeraar noch expert kan close-ups van de foto's laten zien waaruit dit zou blijken. Hijzelf heeft door middel van foto´s wel degelijk aangetoond waaruit blijkt dat het voeg- en kitwerk in de douche niet waterdoorlatend is.
- Hij heeft sterk het gevoel dat de tweede deskundige zijn onderzoek niet onafhankelijk heeft verricht.
- Hij constateert onjuistheden en tegenstrijdigheden in het schaderapport. De conclusie dat sprake is van een vochtgehalte van 30-50 mm strookt immers niet met de tabel in het schaderapport. Bovendien is het vochtgehalte door de tweede schade-expert en door Verzekeraar verkeerd aangegeven. De waardes van de Gann-meter zijn percentages, niet in millimeters.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Geschillencommissie hier in de beoordeling op ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich geconfronteerd met de vraag of de door Consument geleden lekkageschade valt onder de dekking van de inboedelverzekering. Leidend voor de beantwoording van deze vraag is wat partijen zijn overeengekomen en derhalve wat in de Verzekeringsvoorwaarden is bepaald.

4.2 Vast staat dat de door Consument geleden schade in principe onder de verzekeringsovereenkomst valt, zo blijkt uit artikel 2.1.1 van de Verzekeringsvoorwaarden. Artikel 2.9 maakt hierop uitzonderingen en is derhalve een bepaling die de dekking van de verzekering beperkt. De Commissie neemt hierbij in overweging dat een dergelijke 'dekkingsuitsluitingsclausule' beperkt dient te worden uitgelegd. Vgl. Hof Amsterdam, 22 december 2016, ECLI:NL:GHAMS:2015:5428, rov. 3.3; en Hof Den Haag 6 oktober 2016, ECLI:NL:GHDHA:2016:2811, rov. 7.

De bewijslast om aan te tonen dat de dekkingsclausule in dezen van toepassing is ligt bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft in dit kader aangevoerd dat de lekkageschade is veroorzaakt door waterdoorlatend kit- en voegwerk, welke schade in artikel 2.9 van de Verzekeringsvoorwaarden van dekking is uitgesloten. Hij heeft dit gemotiveerd door te verwijzen naar de inhoud van de deskundigenrapporten. Hierbij dient te worden opgemerkt dat Verzekeraar, volgens vaste jurisprudentie, in beginsel van de juistheid van de bevindingen van een expert mag uitgaan, tenzij direct duidelijk blijkt dat de inhoud van het rapport onjuist is. Vgl. HR 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158 en uitspraak GC 2017-505.

4.3 In zijn lekdetectierapport heeft de tweede deskundige geschreven dat sprake is van gescheurd en ontbrekend voegwerk tussen de betegeling van de koof in de douche en loszittend kitwerk rondom de douchebak, hetgeen de lekkage heeft veroorzaakt. Consument heeft aangevoerd dat de tweede deskundige fouten heeft gemaakt, door te concluderen dat sprake is van een hoge vochtwaarde. Deze conclusie is volgens Consument niet in lijn met de tabel waarin is te vinden hoe de Gann-waardes geïnterpreteerd dienen te worden. Verzekeraar betwist dit door het standpunt in te nemen dat het – niet expliciet in het rapport opgenomen – vochtgehalte wel degelijk als hoog moet worden aangemerkt. Deze waarde correspondeert volgens hem met het vochtgehalte dat is aangetroffen tussen dertig en vijftig millimeter in de constructie. Consument heeft voorts aangevoerd dat de conclusie van de tweede expert dat sprake is van een hoge vochtwaarde, niet is onderbouwd aan de hand van de expliciete vermelding van de gemeten vochtwaarden. De Commissie overweegt daarover dat deze enkele omissie niet meebrengt dat vast is komen te staan dat de inhoud van het rapport onjuist is. Ditzelfde geldt voor het door Consument aangevoerde dat de tweede deskundige zijn onderzoek niet heeft onderbouwd met concrete en duidelijke foto's. Ook dit kan de Commissie niet tot de conclusie brengen dat de inhoud van het expertiserapport onjuist is.

Daarnaast heeft Consument aangevoerd dat hij het gevoel heeft dat de tweede deskundige niet onafhankelijk heeft geopereerd. Deze stelling –die door Verzekeraar is betwist – is door Consument niet gemotiveerd en kan daarom niet tot een ander oordeel leiden.

4.4 De Commissie komt op basis van het bovenstaande tot het oordeel dat in deze procedure vast is komen te staan dat de lekkageschade is veroorzaakt door waterdoorlatend kit- en voegwerk. Deze schade is op basis van artikel 2.9 van de Verzekeringsvoorwaarden uitgesloten van dekking van de verzekering. De vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een vereenvoudigde procedure als bedoeld in artikel 36 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 46 van het Reglement.