

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-438 (prof. mr. M.L. Hendrikse voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 augustus 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Heinenoord Assuradeuren B.V., h.o.d.n. Provide Verzekeringen B.V., gevestigd te Heinenoord, verder te noemen Gevolmachtigde  
Datum uitspraak : 18 juli 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Op 23 juni 2016 is ten gevolge van hevige neerslag waterschade ontstaan in de recreatiewoning van Consument. Consument vordert vergoeding van deze schade, maar Gevolmachtigde stelt dat deze schade is uitgesloten van dekking omdat er een clause op de polis is geplaatst voor de recreatiewoning. De Commissie oordeelt dat Gevolmachtigde een polisblad heeft overgelegd die niet gold ten tijde van het schadevoorval en derhalve niet is komen vast te staan dat de verzekeringsdekking beperkt was tot brand, bliksemingslag, storm en inbraakschade. Onder de verzekeringsvoorwaarden heeft Consument wel recht op dekking. De vordering van Consument wordt toegewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met aanvullende stukken;
- het verweer van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft voor haar recreatiewoning een opstal- en inboedelverzekering gesloten (hierna: 'Verzekering').

Op de Verzekering zijn de ‘Aanvullende Voorwaarden Woonhuis-Opstal Uitgebreide Dekking PROV022’ en de ‘Aanvullende Voorwaarden Inboedel uitgebreid PROV032’ van toepassing (hierna: ‘Verzekeringsvoorwaarden’). Deze luiden, voor zover voor de beoordeling van dit geschil relevant, als volgt:

*“Aanvullende Voorwaarden Woonhuis-Opstal Uitgebreide Dekking PROV022*

*(...)*

*1. Dekking*

*De verzekering dekt schade aan het gebouw als gevolg van:*

*(...)*

*1.5 Storm (met uitzondering van schades aan zonweringen en antennes).*

*(...)*

*1.8 Water of stoom, onvoorzien gestroomd of overgelopen uit leidingen, toestellen en sanitair, mits deze zijn aangesloten op een verwarmingsinstallatie of waterleiding, als gevolg van een plotseling opgetreden defect of bevriezing. Voorts: terugstromend water uit afvoerbuizen, putten en riolen en water onvoorzien uitgestroomd uit aquaria en waterbedden.*

*Voor waterbedden zijn de volgende voorwaarden van toepassing:*

*a. het waterbed dient volgens de voorwaarden van de fabrikant geïnstalleerd te zijn;*

*b. het dient voorzien te zijn van een deugdelijke veiligheidsvoering;*

*c. de schade mag niet het gevolg zijn van onvoldoende onderhoud.*

*(...)*

*1.9 Neerslag. Onvoorzien het gebouw binnengedrongen.”*

*Aanvullende Voorwaarden Inboedel uitgebreid PROV032*

*(...)*

*2.1 Dekking*

*De verzekering dekt schade aan de huishoudelijke inboedel, zich bevindende in het door de verzekeringnemer bewoonde gebouw, als gevolg van:*

*(...)*

*f. Storm*

*(met uitzondering van schade aan zonweringen en antennes).*

*(...)*

*j. Neerslag*

*Onvoorzien het gebouw binnengedrongen.”*

2.2 Op het polisblad dat met betrekking tot de Verzekering op 16 oktober 2012 is afgegeven is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

**Clausules** De volgende clausules zijn op deze polis van kracht:  
361 Garantie tegen onderverzekering opstal  
Recreatiewoning  
Inboedel in recreatiewoning

2.3 Op het polisblad dat met betrekking tot de Verzekering op 27 oktober 2016 is afgegeven is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

**Polis-vervolgblad behorende bij [REDACTED], [REDACTED] pagina 1**

**Recreatiewoning**

In afwijking van hetgeen in de voorwaarden is bepaald, is de dekking voor een recreatiewoning:

- \* brand;
- \* blikseminslag;
- \* storm;
- \* inbraakschade.

De recreatiewoning wordt verzekerd tegen vervangingswaarde, waaronder wordt verstaan: het bedrag benodigd voor het verkrijgen van naar soort, kwaliteit, staat en ouderdom gelijkwaardige recreatiewoning.

2.4 Op 23 juni 2016 is ten gevolge van hevige neerslag waterschade opgetreden in de recreatiewoning van Consument. De tussenpersoon van Consument heeft deze schade via een schadeformulier bij Gevolmachtigde gemeld.

2.5 Consument heeft in september 2016 een offerte ontvangen voor het herstel van de schade. Daarbij zijn de kosten van herstel van de schade begroot op een bedrag van € 4.065,60.

2.6 Gevolmachtigde heeft aansluitend een expert opdracht gegeven om de schade vast te stellen. Op 4 oktober 2016 heeft de expert als volgt gerapporteerd:

**“Opstal:**

Vervangen van vloerplaten, isolatie en onderzijde wanden, materiaalkosten	€ 500,00
Wandisolatie, gipsplaten en stuukmateriaal	- 560,00
Stortkosten	- 150,00
Klein materiaal	- 35,00
Totaal arbeid	- 1.400,00
	———+
<b>Totaalbedrag excl. btw</b>	<b>€ 2.645,00</b>

(...)

**Inboedel:**

Vervangen vloerbedekking en ondertapijt	€ 350,00
Dressoir	- 250,00
Garderobekast	- 150,00
	———+
<b>Totaal schadebedrag incl. btw</b>	<b>€ 750,00</b>

(...)

Ondergetekende verklaart verder:

- er nota van te hebben genomen dat deze schadevaststelling is verricht onder uitdrukkelijk voorbehoud van goedkeuring door de betreffende verzekeraars en (eventuele) andere belanghebbenden, hetgeen inhoudt dat geen absoluut recht bestaat op vergoeding;”

2.7 Bij e-mailbericht van 27 oktober 2016 heeft Gevolmachtigde de tussenpersoon van Consument bericht dat de schade niet onder de dekking van de Verzekering viel. Zij informeerde Consument daarbij als volgt:

*“Wij hebben voor deze schade inmiddels het expertiserapport ontvangen. Uit het expertiserapport blijkt dat er water de recreatiewoning is binnen gekomen. Dit water is over de waterkering en over de vloerplaten de woning binnengedrongen. Helaas moeten wij u mededelen dat deze schade niet onder de dekking van de polis valt.”*

2.8 Gevolmachtigde heeft Consument bij brief van 24 april 2017 het navolgende bericht:

*“Omdat gesproken werd over een aanzienlijk schadebedrag hebben wij expertisebureau [Naam expertisebureau] gevraagd de schade op te nemen en ons nader over de oorzaak te informeren. Dat alleen is de taak van de expert. Of er daarna sprake van is dat het schadebedrag ook wordt uitgekeerd is aan de maatschappij ter beoordeling. De expert kan en mag daar geen uitspraak over doen.*

*Uit expertiserapport werd ons de schadeoorzaak duidelijk. De schade werd veroorzaakt door regenwater dat tijdens noodweer uw recreatiewoning binnendrong.*

*Vervolgens hebben wij de oorzaak getoetst aan de polisvoorwaarden, waarbij wij tot de conclusie zijn gekomen dat de oorzaak niet gedekt is. Immers op uw polis is de dekking als volgt geclausuleerd:*

*“In afwijking van hetgeen in de voorwaarden is bepaald, is de dekking voor een recreatiewoning:*

*\* brand;*

*\* blikseminslag*

*\* storm;*

*\* inbraakschade.”*”

### **3 Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert vergoeding van de waterschade ten bedrage van € 4.065,60.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

#### 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Gevolmachtigde is op grond van de Verzekering gehouden de waterschade te vergoeden.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Gevolmachtigde heeft twee verschillende experts ingeschakeld ter vaststelling van de schade en heeft Consument zelfs een akte van taxatie voorgelegd. Ook heeft Gevolmachtigde de kosten van de expertises vergoed. Dit zou zij logischerwijs niet doen wanneer de schade niet gedekt is. Het expertisebureau heeft de schade geïnventariseerd en getaxeerd. Het schadebedrag zou worden uitgekeerd, maar Consument heeft niets ontvangen. Telkens werd de toezegging gedaan dat het schadebedrag werd uitgekeerd, maar uiteindelijk heeft Consument desondanks een e-mailbericht ontvangen waarin de schademelding werd afgewezen. Consument stelt daarom dat zij erop heeft mogen vertrouwen dat de schade zou worden vergoed.
- Consument is het niet eens met het standpunt van Gevolmachtigde dat onder de Verzekering dekking ontbreekt voor de waterschade. Bij een uitgebreide woonhuisverzekering mag je immers verwachten dat waterschade is gedekt. Door een medewerker van de tussenpersoon van Consument [zo begrijpt de Commissie] werd eerder gegarandeerd dat waterschades gedekt zouden zijn onder de Verzekering. Dit komt ook overeen met wat in de Verzekeringsvoorwaarden is bepaald. Kennelijk is Consument telkens verkeerd voorgelicht.
- Consument wenst dat de Verzekering wordt aangepast zodat er alsnog dekking is voor schade in of aan de recreatiewoning door neerslag, maar men geeft niet thuis. Consument voelt zich niet goed geholpen.
- Volgens Gevolmachtigde is de reden van afwijzing dat noodweer niet gedekt is op de polis. Schade vanwege storm is echter wel gedekt onder de verzekering. Storm en noodweer liggen dicht bij elkaar. Feit is dat er ten tijde van veroorzaking van de schade heftige weersomstandigheden waren, die hebben geleid tot lekkage en waterschade. De schade dient dan ook te worden vergoed.

### *Verweer Gevolmachtigde*

#### 3.3 Gevolmachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Op het polisblad van 2016 staat duidelijk dat in gevolge van de clause ter zake recreatiewoningen slechts dekking bestaat voor brand, bliksem, storm en inbraak. Gevolmachtigde heeft de polis van Consument in 2013 overgenomen, toen zij de maatschappij Provide Verzekeringen overnam. Voor zover zij – gezien de wettelijke administratietermijn van 7 jaar – kan achterhalen, is in ieder geval sinds november 2010 op de polis vermeld dat een beperkte dekking geldt voor de recreatiewoning van Consument.

- Water is ten gevolge van de hevige neerslag over de waterkering en vloer van de recreatiewoning van Consument gelopen. Op grond van de toepasselijke clausule geldt echter slechts dekking voor brand, bliksem, storm en inbraak. Waterschade ten gevolge van neerslag is hier dus geen gedekt evenement. Ten aanzien van de stelling dat hevige neerslag gelijkgesteld kan worden met storm verwijst Gevolmachtigde naar de definities in de Verzekeringsvoorwaarden. Volgens het KNMI was er op 23 juni 2016 in [Woonplaats] in elk geval geen storm.
- De onvrede van Consument over de voorlichting door de tussenpersoon van Consument dat waterschade is gedekt kan Gevolmachtigde niet worden verweten.

#### **4 Beoordeling**

- 4.1 Consument verlangt in deze zaak met een beroep op de Verzekering en de Verzekeringsvoorwaarden vergoeding van de waterschade. Gevolmachtigde heeft dit geweigerd met een beroep op een clausule inzake recreatiewoning. In het licht van deze stellingen dient de Commissie te beoordelen of onder de Verzekering dekking bestaat voor de geleden waterschade.
- 4.2 De Verzekering biedt dekking voor opstal en inboedel van de recreatiewoning. Volgens het opschrift van de Verzekeringsvoorwaarden geldt voor de opstal en inboedel een ‘uitgebreide’ dekking. Gevolmachtigde beroept zich ter afwijzing van de waterschade echter op een clausule op het polisblad die volgens haar meebrengt dat de dekking van de Verzekering is beperkt omdat het verzekerd risico-object een recreatiewoning is. Consument stelt daar tegenover dat de uitgebreide dekking zoals bepaald in de Verzekeringsvoorwaarden geldt en dat dit door haar tussenpersoon ook als zodanig is bevestigd.
- 4.3 Niet in discussie is dat – zoals Consument stelt – de Verzekeringsvoorwaarden zelf dekking bieden voor het schade-evenement zoals zich dat in de zaak heeft voorgedaan. Nu de Verzekering in beginsel dekking biedt voor de schade maar Gevolmachtigde zich ter afwijzing van de aanspraak van Consument beroept op een beperkende clausule, rust op grond van artikel 150 Wetboek van Rechtsvordering (Rv) op Gevolmachtigde de stelplicht en bewijslast van de inhoud van die clausule.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat gestelde dekkingsbeperking – tot brand, blikseminslag, storm, inbraakschade – alleen op het polisblad van 27 oktober 2017 voorkomt. Dit kan Gevolmachtigde echter niet baten omdat de schade zich reeds daarvóór, namelijk op 23 juni 2016, heeft voorgedaan. Gevolmachtigde heeft weliswaar gesteld dat ook in eerdere aan Consument gestuurde polisbladen een gelijklopende beperking voorkwam, maar zij heeft nagelaten dit nader te motiveren.

Daartoe had zij in deze procedure bijvoorbeeld polisbladen met aanhangsels kunnen overleggen waaruit blijkt dat een dergelijke dekkingbeperking was opgenomen.

- 4.5 In het polisblad van 2013, dat in deze procedure is gebracht, staat enkel vermeld dat een clausule ‘recreatiewoning’ geldt, zonder weergave van de inhoud daarvan. Op basis daarvan kan, te meer gezien de uitgebreide dekking die Consument op grond van de Verzekeringsvoorwaarden heeft, niet worden afgeleid dat een beperktere dekking geldt. Daar komt bij de polisadministratie van Gevolmachtigde, zoals zij zelf stelt, niet verder dan 7 jaar teruggaat. De Commissie concludeert in dit licht dat in ieder geval vóór afgifte van het polisblad uit 2016 niet vaststaat dat de verzekeringsdekking voor de recreatiewoning was beperkt tot brand, blikseminslag, storm en inbraakschade.
- 4.6 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, laat de Commissie de vraag, of de dekking kan worden beperkt door het opnemen van een clausule op het polisblad in afwijking van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, in het midden.
- 4.7 Nu vaststaat dat onder de toepasselijke Verzekeringsvoorwaarden dekking geldt voor het verzekerd evenement, dient te worden geoordeeld dat Gevolmachtigde ten onrechte dekking heeft geweigerd. Gevolmachtigde heeft verder geen verweer gevoerd tegen het door Consument gestelde schadebedrag. De Commissie komt daarom tot toewijzing van het door Consument gevorderde bedrag als hierna bepaald.

## **5 Beslissing**

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 4.065,60.

*In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*