

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-671
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Univé Stad en Land Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 24 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een schade, die zich uitte in de vorm van verzakking van de vloer aan de voorzijde van haar woning. Verzekeraar heeft een lekdetectiebedrijf ingeschakeld. Dit bedrijf heeft vastgesteld dat de houten vloer is verzakt ter hoogte van de voorgevel en dat in de rest van de woonkamer geen sprake is van verzakking. De houten balk tegen de gevel aan is verrot. De conclusie van het lekdetectiebedrijf is voorts dat het verrotten van de houten balk tegen de gevel aan veroorzaakt is door jarenlange condensatie en door water dat via de spouwmuur op de houten vloer terecht is gekomen. Consument heeft onvoldoende aangetoond dat de schade is veroorzaakt door een gedekt evenement. Door het enkel aanvoeren van het feit dat sprake is van onvoorziene omstandigheden is niet bewezen dat de oorzaak van de schade verzekerd is.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met aanvullende informatie;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op dupliek.

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 een Woonhuisverzekering, verder te noemen de Verzekering, waarop van toepassing zijn de Voorwaarden Univé Woonverzekering versie I, verder te noemen de Voorwaarden.
- 2.2 Artikel 2.9 van de Voorwaarden luidt, voor zover van belang:

Schade door water

2.9.1 Verzekerd

Schade aan uw woning of een ander gebouw en/of inboedel in uw woning door:

a. water, stoom of blusmiddel

Voorwaarde is dat het water, stoom of blusmiddel plotseling en onverwacht in de woning kwam.

Het water stroomt uit een leiding. Of het water stroomt uit een toestel of installatie in de woning die aangesloten is op de leiding. Bijvoorbeeld een sanitair toestel, de cv-installatie of de airco. De oorzaak is:

- De leiding is gesprongen door bevriezing.
- Er is een breuk in een leiding.
- Er is een verstopping.
- Er gaat plotseling en onverwacht iets kapot in de leiding of in zaken die op de leiding zijn aangesloten.

Goed om te weten: als u de woning verzekerd heeft, dan vergoeden wij ook de kosten om de breuk of de kapotte plek in de leiding in de woning te vinden en te herstellen. Dus ook als er nog geen gevolgschade is.

[...]

2.9.2 Niet verzekerd

a. Schade door grondwater.

b. Schade door vochtdoorlating van vloeren en muren. Vochtdoorlating betekent dat vloeren en muren water van buiten doorlaten naar binnen.

c. Schade door vochtdoorlating bij iets wat waterdicht hoort te zijn. Bijvoorbeeld tegelwerk, voegen en kitranden.

d. Schade door water dat binnenkomt via open ramen, deuren, roosters of luiken.

e. Schade door water of stoom uit vulslangen en (tuin)slangen. Een vulslang gebruikt u bijvoorbeeld om de cv-ketel te vullen met water.

f. Schade door verrotting of roest.

g. Kosten om dak, dakconstructies, dakgoten en afvoerpijpen te (laten) herstellen. Met dak en dakconstructies bedoelen we het dragende gedeelte, de dakbedekking, dakbeschot en het isolatiemateriaal. Schade aan de afwerking onder het dak is wel verzekerd.

h. Schade door bevriezing in of aan recreatiewoningen of chalets.

i. Schade als gevolg van het bezwijken van dijken of beschadiging van andere waterkeringen.

Artikel 2.3 van de Voorwaarden bepaalt voorts:

2.3 Schade door bouwfouten en slecht onderhoud

U bent niet verzekerd als de schade aan uw woning of een ander gebouw en/of inboedel komt door één van

deze oorzaken:

- *constructiefouten;*
- *bouwfouten;*
- *montagefouten;*
- *installatiefouten;*
- *onvoldoende onderhoud;*
- *slecht onderhoud.*

Als door één van deze oorzaken brand of ontploffingsschade ontstaat, dan vergoeden wij de schade wel.

- 2.3 Consument heeft op 14 augustus 2017 telefonisch bij Verzekeraar een schade gemeld, die zich uitte in de vorm van verzakking van de vloer aan de voorzijde van haar woning.
- 2.4 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de telefonische schademelding een lekdetectiebedrijf ingeschakeld. Dit bedrijf heeft vastgesteld dat de houten vloer is verzakt ter hoogte van de voorgevel en dat in de rest van de woonkamer geen sprake is van verzakking. De houten balk tegen de gevel aan is verrot. De conclusie van het lekdetectiebedrijf is voorts dat het verrotten van de houten balk tegen de gevel aan veroorzaakt is door jarenlange condensatie en door water dat via de spouwmuur op de houten vloer terecht is gekomen.
- 2.5 Het lekdetectiebedrijf heeft verder advies aan Consument gegeven om 'de houten vloer aan de voorgevel in de woonkamer op 1 meter weg te zagen. Vervolgens de constructie van de voorgevel aan de onderzijde van de spouwmuur te bekijken qua draagkracht (is hier een latei/balk toegepast of steunt deze muur volledig op de houten vloer). Hierna indien nodig een balk toepassen en voor de afwatering in de spouw een DFC folie aanbrengen, zodat water vanuit de spouw niet meer op de houten balklaag en vloer terecht kan komen. Houten balken en vloerdelen voor zover nodig vervangen.' Voorts heeft het bedrijf geadviseerd om 'de ventilatie onder de vloer van de woonkamer te controleren, zo nodig herstellen omdat hier sprake is van een goede kruis ventilatie in de kruipruimte.'
- 2.6 Verzekeraar heeft het expertiserapport op 23 augustus 2018 naar Consument gestuurd en hij heeft tevens medegedeeld dat de vergoeding van de schade werd afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert uitkering van €1.685,00. Dit bedrag is gebaseerd op de offerte van de aannemer; dit kan nog moeten worden bijgesteld nadat de vloer is gelicht.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Hij heeft uitkering geweigerd die Consument heeft gevorderd nadat waterschade is ontstaan. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar verwijst naar de Voorwaarden bij de afwijzing van de claim maar dit is niet genoeg. Er is namelijk sprake van onvoorziene omstandigheden. Slecht uitgevoerde werkzaamheden aan het huis door de vorige bewoner hebben de schade veroorzaakt die in loop der jaren sluipenderwijs is toegenomen. Het bouwkundig onderzoek dateert uit 2005 en de schade is na deze momentopname geleidelijk ontstaan.
- Meteen na constatering van de schade is actie ondernomen om verdere schade te voorkomen. Pas na het lichten van de vloer was alle schade zichtbaar, deze schade heeft Verzekeraar niet opgenomen.
- De onverwachte, onvoorziene gebeurtenissen moeten onder de dekking vallen en de schade dient vergoed te worden door Verzekeraar.

Verweer Verzekeraar

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

- In de Voorwaarden staan de risico's omschreven welke wel en niet zijn verzekerd per schade. Deze schade betreft een waterschade. Op grond van de Voorwaarden is de dekking van de schade afgewezen. Uit het rapport van het lekdetectiebedrijf is gebleken dat geen vochtscherm is waargenomen tussen de nieuwe spouwmuur van de voorgevel op de houten vloer. Volgens het expertiserapport is het verrotten van de houten balk tegen de gevel aan veroorzaakt door jarenlange condensatie en water dat via de spouwmuur op de houten vloer terecht is gekomen. Deze schade is veroorzaakt door de (ver)bouwwerkzaamheden die de vorige bewoner van de woning heeft laten uitvoeren. Op basis van de Voorwaarden die worden gehanteerd bij elke verzekeringnemer, moet dekking van de schade worden geweigerd. De waterschade voldoet niet aan de eisen die daaraan gesteld zijn in artikel 2.9.1 van de Voorwaarden en in artikel 2.9.2 is bepaald wat niet verzekerd is.
- Het enkele feit dat er sprake is van een onverwachte, onvoorziene schade is niet voldoende voor dekking. Hoewel dit een voorwaarde is voor verzekeren, dient voorts te worden gezien of voldaan is aan de vereisten die voortvloeien uit de Voorwaarden.
- Uit het lekdetectierapport blijkt dat de schade is ontstaan door de (ver)bouwwerkzaamheden van de vorige bewoner. Op grond van artikel 2.3 valt de schade derhalve niet onder de dekking.

4. Beoordeling

- 4.1 Hoewel vereist is dat er onzekerheid bestaat over uitkering, staat niet onmiddellijk vast dat Verzekeraar verplicht is uit te keren zodra aan dit vereiste is voldaan.
- 4.2 Om een beroep op de uitkeringsplicht van Verzekeraar te doen slagen, dient Consument aan te tonen dat sprake is van een schadeoorzaak die onder de dekking valt op grond van de Voorwaarden die van toepassing zijn op de Verzekering.
- 4.3 In artikel 2.9.1 is bepaald dat waterschade aan de woning onder bepaalde omstandigheden is gedekt. In artikel 2.9.2 staan dekkingsuitsluitingen waaronder die ter zake waterschade. Naar het oordeel van de Commissie is Consument er niet in geslaagd om aan te tonen dat de waterschade valt onder de reikwijdte van de dekking genoemd in art. 2.9.1. Een van de voorwaarden voor die dekking is dat het water *plotseling* in de woning moet zijn gekomen. Het lekdetectiebedrijf heeft verklaard dat het verrotten van de houtenbalk tegen de gevel aan een gevolg is van *jarenlange* condensatie en water dat via de spouw op de houten vloer terecht is gekomen. Van een *plotselinge* gebeurtenis is derhalve geen sprake.
- 4.4 De vraag of Verzekeraar een beroep op een dekkingsuitsluiting heeft mogen doen, kan de Geschillencommissie onbeantwoord laten, nu Consument onvoldoende – zie 4.3 - heeft aangetoond dat haar schade is veroorzaakt door een gedekt evenement. Door het enkel aanvoeren van het feit dat sprake is van onvoorziene omstandigheden is niet bewezen dat de oorzaak van de schade verzekerd is.
- 4.5 De Commissie wijst de vordering van Consument af nu haar conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verbintenissen die hij jegens Consument heeft op grond van de Verzekering.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

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.