

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-064
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 juli 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Heerenveen, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 30 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een glasschade en doet een beroep op de Woonverzekering. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden valt gebroken glas onder de dekking. Een lekkage in het glas is echter expliciet van dekking uitgesloten. Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen omdat sprake is van lekslag. De ingeschakelde glaszetter heeft geen zichtbare schade aan de ruit kunnen constateren, als gevolg waarvan lekslag kon zijn ontstaan. Consument kan zich hierin niet vinden en stelt dat de ruit wel degelijk is gebarsten. Daarnaast klaagt Consument over de handelwijze van de glaszetter. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar mocht uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de glaszetter. Consument heeft zijn standpunt onvoldoende onderbouwd. Het vermoeden van Consument dat de glaszetter onjuist heeft gehandeld, is onvoldoende om op basis daarvan uit te kunnen gaan van de lezing van Consument. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie vindt het niet nodig de zaak op een zitting 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 per 1 april 2017 bij Verzekeraar een ‘Univé particuliere woonverzekering’. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden (‘Voorwaarden Univé Woonverzekering Versie I’) is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“2.12 Schade aan glas (alleen bij de glasdekking)

2.12.1 Verzekerd

- a. Gebroken glazen of kunststof ruiten in ramen, deuren en dakkoepels van de woning. Het glas is bedoeld om licht door te laten.*
- b. Gebroken douchedeuren of doucheschermen van glas of kunststof.*

2.12.2 Niet verzekerd

- a. Lekkage bij dubbel glas (of ander meerwandig glas), (...).”*

- 2.2 Consument heeft op 12 maart 2018 bij Verzekeraar een glasschade gemeld. Hierop heeft Verzekeraar Consument bij brief van dezelfde datum om toezending van een gespecificeerde offerte met de herstellkosten verzocht. Consument heeft aan dit verzoek voldaan en Verzekeraar een offerte van [Naam Bedrijf] van € 1.079,72 toegezonden. In de offerte zijn de te verrichten werkzaamheden als volgt omschreven:

“Reparaties, betreffende lek in ruit, welke veroorzaakt door knaak/buts”.

- 2.3 Bij brief van 23 maart 2018 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“Van u ontvingen wij een opdrachtbevestiging met een totaalbedrag van € 1.079,72 van de door u ingeschakelde glaszetter. In vergelijking met de prijzen die onze gecontracteerde glaszetters berekenen, beoordelen wij het bedrag in de opdrachtbevestiging als hoog. Uit deze opdrachtbevestiging blijkt dat er geen sprake is van een breuk, scheur of gat in het raam. De glaszetter geeft aan dat er sprake is van een lek ruit, welke veroorzaakt is door een knaak/buts. Deze schade valt niet onder de glasdekking. Dit kunt u nalezen in artikel 2.12.2a van de Woonvoorwaarden.

Ik kan onze gecontracteerde glaszetter voor u inschakelen om een onderzoek te laten uitvoeren. Als u dit wenst, kunt u dit aan mij doorgeven. Dan schakel ik onze gecontracteerde glaszetter voor u in. (...).”

- 2.4 Verzekeraar heeft vervolgens in overleg met Consument een gecontracteerde glaszetter ingeschakeld om de schade aan de ruit te beoordelen.

Op de door de glaszetter overgelegde ‘inmeetopdracht’ zijn met de hand onder meer de woorden ‘lek’ en ‘oorzaak ouderdom’ vermeld. Verzekeraar heeft op basis van de bevindingen van de glaszetter de schadeclaim van Consument bij brief van 9 mei 2018 afgewezen, omdat sprake was van lekslag in de ruit die van dekking was uitgesloten.

- 2.5 Consument was het niet eens met de beslissing en maakte hierop, onder overlegging van een tweetal foto’s waarop volgens Consument de breuk aan de ruit zichtbaar is, zijn ongenoegen aan de verzekeringsadviseur van Verzekeraar kenbaar. Namens Consument heeft de verzekeringsadviseur de schadeafdeling van Verzekeraar verzocht de claim nogmaals te beoordelen. Daarbij heeft de verzekeringsadviseur namens Consument naar voren gebracht dat de door Verzekeraar ingeschakelde glaszetter direct tot herstel wilde overgaan, maar dat Consument dit heeft tegengehouden omdat hij eerst een offerte wilde ontvangen. De glaszetter wilde hierop geen offerte verstrekken en is vervolgens vertrokken.
- 2.6 Bij brief van 16 mei 2018 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld dat hij na telefonisch contact met de ingeschakelde glaszetter geen aanleiding zag het afwijzende standpunt te herzien.
- 2.7 Consument heeft hierop via een vertegenwoordiger diverse malen met Verzekeraar over de kwestie gecorrespondeerd, zonder dat dit tot een oplossing van het geschil heeft geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog dekking voor de gemelde glasschade verleent en toestaat dat het schadeherstel door een door Consument aan te wijzen glaszetter op zijn kosten wordt verricht.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument nakoming van de verzekeringsovereenkomst ten grondslag, op basis waarvan Verzekeraar zou moeten overgaan tot uitkering van de door hem geleden schade. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Er zit wel degelijk een barst in de ruit, als gevolg waarvan een lek in de ruit is ontstaan. Een medewerker van Verzekeraar heeft ook bevestigd dat de ruit kapot is. De bevinding van de glaszetter op dit punt is dan ook onjuist.
 - Bij Consument is de indruk ontstaan dat Verzekeraar en de glaszetter de lezingen zodanig op elkaar hebben afgestemd, dat de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt, als het herstel niet door de door Verzekeraar aangewezen glaszetter wordt uitgevoerd. Dit is een “verkapte vorm van chantage en manipulatie”. Consument heeft het recht om zelf te bepalen door welke partij de herstelwerkzaamheden worden verricht.

Verweer van Verzekeraar

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

- De door Verzekeraar ingeschakelde glaszetter heeft vastgesteld dat sprake is van lekslag. Conform de verzekeringsvoorwaarden is lekslag expliciet van de dekking uitgesloten.
- Verzekeraar betwist het standpunt van Consument dat de schadeclaim is afgewezen, omdat Consument niet heeft ingestemd met het vervangen van de ruit door de door Verzekeraar ingeschakelde glaszetter.
- Uit het systeem van Verzekeraar blijkt verder niet dat de door Consument bedoelde medewerker heeft bevestigd dat sprake zou zijn van een barst in de ruit.
- Naar aanleiding van de door Consument ingediende klacht, heeft Verzekeraar zich nogmaals tot de glaszetter gewend. De glaszetter heeft bij brief van 18 oktober 2018 nogmaals verklaard dat ouderdom de vermoedelijke oorzaak van lekslag is geweest en dat geen zichtbare schade is geconstateerd als gevolg waarvan lekslag kon zijn ontstaan. Verder is conform de gebruikelijke werkwijze de ruit opgemeten. Per e-mailbericht van 20 december 2018 heeft de glaszetter zijn lezing en de werkwijze nogmaals bevestigd. Verzekeraar heeft geen onregelmatigheden kunnen vaststellen in de door de glaszetter gehanteerde werkwijze.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar gehouden is de door Consument geclaimde ruitschade te vergoeden. In artikel 2.12 van de Voorwaarden Univé Woonverzekering staat dat gebroken glas onder de dekking van de verzekering valt en dat een lek in het glas expliciet van de dekking is uitgesloten. Hierover bestaat tussen partijen ook geen discussie. Wat partijen wel verdeeld houdt is enerzijds de aard van de schade aan de ruit en anderzijds de werkwijze van de glaszetter, op basis waarvan Verzekeraar zijn dekkingsstandpunt heeft ingenomen.

4.2 Voor wat betreft de aard van de schade, overweegt de Commissie dat de door Verzekeraar ingeschakelde glaszetter aan de ruit geen zichtbare schade heeft kunnen constateren, als gevolg waarvan lekslag kon zijn ontstaan. Desgevraagd heeft de glaszetter zijn bevindingen nogmaals bevestigd. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar mogen uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de ingeschakelde glaszetter. Op Consument rust de last om aan te tonen dat sprake is van een gedekte schade, dus dat sprake is van een gebroken glazen ruit in de zin van artikel 2.12.1 sub a van de Voorwaarden Univé Woonverzekering. Hierin is Consument niet geslaagd. Ook de door Consument overgelegde foto's bieden geen steun, aangezien de door Consument gestelde barst daarop onvoldoende zichtbaar is. Verder is een verklaring van de medewerker van Verzekeraar die de lezing van Consument, dat een barst in de ruit aanwezig is, kan onderbouwen niet voorhanden. Op grond van artikel 2.12.2 van de verzekeringsvoorwaarden heeft Verzekeraar de schadeclaim terecht afgewezen.

- 4.3 Consument stelt verder dat het afwijzende dekkingstandpunt van Verzekeraar verband houdt met de weigering door Consument om de vervanging van de ruit door de door Verzekeraar ingeschakelde glaszetter te laten uitvoeren. Verzekeraar heeft dit gemotiveerd betwist.

Consument heeft kennelijk het vermoeden dat Verzekeraar en de glaszetter hun lezingen met elkaar hebben afgestemd, teneinde de schadeclaim van Consument af te wijzen. Een vermoeden is echter onvoldoende om van de lezing van Consument uit te kunnen gaan. Ook het standpunt van Consument dat de glaszetter boos onverrichter zake is weggegaan omdat Consument de uitvoering van de werkzaamheden heeft tegengehouden, wordt zowel door Verzekeraar als de glaszetter betwist. Volgens de glaszetter is de ruit conform de gebruikelijke werkwijze ingemeten. Het geschil verzandt op dit punt in een 'welles-nietes-discussie', die de Commissie zonder aanvullende stukken of onderbouwing van de kant van Consument niet verder bij de beoordeling kan betrekken.

Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Verzekeraar niet gehouden is de door Consument geclaimde ruitschade te vergoeden.

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/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.