

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-437 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 20 september 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 juni 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Opstalverzekering. Consument heeft een beroep op zijn verzekering gedaan voor waterschade in de badkamer. Hij stelt dat als gevolg van constructiefouten schade aan de vloer is ontstaan en dat de schade daarom is gedekt onder de verzekering. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de tegels van de badkamervloer geleidelijk hebben losgelaten. Artikel 2.9 van de voorwaarden bepaalt dat schade die geleidelijk is ontstaan van dekking is uitgesloten. Voor die uitsluiting is niet van belang waardoor de geleidelijk ontstane schade werd veroorzaakt. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 17 oktober 2018;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie op de dupliek van Consument, per e-mailbericht van de gemachtigde van 26 april 2019.

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. Inleiding

2.1 In deze zaak gaat het om schade aan de badkamervloer van Consument waarvoor hij dekking heeft gevraagd onder zijn woonhuisverzekering bij Verzekeraar.

Voor het vaststellen van de oorzaak van de schade is geen expert ingeschakeld. Consument stelt dat volgens de bevindingen van de loodgieter sprake is van constructiefouten in de badkamer. De gevolgschade daarvan is gedekt. Partijen verschillen van mening over de vraag of de schade waarvoor Consument dekking vraagt als gevolgschade moet worden aangemerkt en of deze is gedekt onder de verzekering.

2.2 De Commissie komt tot het oordeel dat Consument niet heeft aangetoond dat de schade is gedekt. De vordering wordt daarom afgewezen. Hoe de Commissie tot dit oordeel is gekomen, zal in paragraaf 5 worden toegelicht. Eerst wordt, in paragraaf 3 en 4 een weergave gegeven van de feiten, en de standpunten van partijen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

3.1 Consument heeft een woonhuisverzekering met Allrisk dekking bij Verzekeraar. In de toepasselijke voorwaarden is bepaald:

“2.2 Woonhuis Allrisk

Wat is verzekerd?

De gebeurtenissen die genoemd staan onder 2.1 zijn verzekerd. Daarnaast geldt dat bijna iedere andere onvoorziene gebeurtenis, die een beschadiging veroorzaakt en plotseling en onverwachts ontstaat, ook verzekerd is. In artikel 2.9 leest u in welke gevallen er geen dekking is.

(...)”

“2.9 Wat is niet verzekerd (standaard- en aanvullende dekking(en))?

U bent niet verzekerd:

- (...)
- voor schade door een constructiefout. De gevolgschade aan uw andere spullen is wel verzekerd. Denk bij een constructiefout aan verkeerd aangebracht tegelwerk in de badkamer;
- voor schade die geleidelijk ontstaat. Denk daarbij aan schade:
 - o door slijtage, verrotting, schimmelvorming, optrekkend vocht zoals grondwater, verroesting en corrosie;
 - o (...)

Voor deze uitsluiting is niet van belang waardoor de geleidelijk ontstane schade veroorzaakt werd.”

“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.*

(...)

De schadevaststelling van de expert(s) is alleen bewijs voor de hoogte van de schade. Het besluit over de vergoeding van de schade is aan Aegon.”

3.2 Per e-mail van 12 juni 2018 heeft Consument aan zijn tussenpersoon waterschade gemeld. Hij heeft daarbij meegedeeld dat de oorzaak van de schade volgens de loodgieter waarschijnlijk het gebruik van verkeerde voegen is. Per e-mail van 13 juni 2017 heeft Consument de tussenpersoon gevraagd een expert in te schakelen voor het vaststellen van de constructiefout en de gevolgschade.

3.3 De tussenpersoon heeft Consument op 13 juni 2018 geïnformeerd over het standpunt van Verzekeraar dat de schade op grond van de voorwaarden niet is gedekt. Hij heeft verder meegedeeld dat Verzekeraar alleen een expert inschakelt voor de gevolgschade, en dat het aan de eigenaar is het onderzoek naar de oorzaak te laten uitvoeren. Bij brief van 15 juni 2017 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over zijn dekkingstandpunt:

“U geeft aan dat de schade is veroorzaakt door verkeerde voegen. Schade ontstaan door poreus voeg- of kitwerk valt niet onder de dekking van uw verzekering. U kunt dit teruglezen in de polisvoorwaarden 3021 onder artikel 2.9. (...)”

3.4 Consument heeft vervolgens nog een loodgieter gevraagd te achterhalen wat de oorzaak van de schade is. Per e-mail van 21 juni 2018 heeft Consument zijn tussenpersoon laten weten dat volgens diverse installateurs en loodgieters de afwatering van de badkamervloer niet juist is en sprake is van onvoldoende afschot. Hierdoor zijn de voegen poreus geworden. Consument is van mening dat sprake is van een constructiefout en dat dekking bestaat voor de gevolgschade. De tussenpersoon heeft Verzekeraar hierover geïnformeerd en gevraagd een expert in te schakelen voor het vaststellen van de oorzaak.

3.5 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 25 juni 2018 meegedeeld dat hij bij zijn standpunt blijft:

“In uw schrijven van 21 juni geeft u aan dat diverse badkamerinstallateurs en loodgieters bij u zijn geweest. In uw schrijven staat aangegeven dat de directe schadeoorzaak kitnaden zijn.

De indirecte oorzaak betreft de onvoldoende afschot. Doordat de gevolgschade is ontstaan door lekkende kitnaden blijven wij bij ons standpunt. Schade ontstaan door poreus voeg- of kitwerk valt niet onder de dekking van uw verzekering. U kunt dit teruglezen in de polisvoorwaarden 3021 onder artikel 2.9. (...)

De tussenpersoon heeft hierop, op 25 juni 2018, namens Consument als volgt gereageerd:

“Relatie geeft in zijn brief aan dat er sprake is van onvoldoende afschot en een te hoog liggende afvoerput. Door slechte afwatering zijn volgens de relatie de voegen en dus niet de kitnaden zoals schetst poreus geworden. Een hele andere situatie dan u schetst. Het lijkt mij een kwalijke zaak dat Aegon niet bereid is een deskundige te sturen welke daadwerkelijk kan vaststellen wat er aan de hand is.”

Verzekeraar heeft per e-mail van 3 juli 2018 als volgt gereageerd:

“Er is geen dekking voor de gevolgschade door constructiefout, als de gevolgschade niet wordt uitgesloten door andere bepalingen in de polisvoorwaarden. Bij uw verzekerde is hier wel sprake van. In artikel 2.9 van de polisvoorwaarden 3021 kunt u lezen dat er geen dekking is voor schade welke geleidelijk is ontstaan. Daarnaast is er ook geen dekking voor vochtdoorlating van voegen welke waterdicht moeten zijn.

Wij sturen schakelen geen expert in

De klant is verantwoordelijk voor het stoppen van de oorzaak, dit is nooit verzekerd. Hiervoor moet de verzekerde dus zelf een deskundige inschakelen. Wij schakelen geen expert in om de oorzaak te achterhalen. Als de oorzaak anders is dan eerder opgegeven, dan dient verzekerde dit aan te tonen.”

Consument heeft naar aanleiding van het herstel van de schade de tussenpersoon geïnformeerd over de bevindingen van de installateur. Op 20 juli 2018 heeft de tussenpersoon Verzekeraar nader geïnformeerd over de oorzaak van de schade:

“Bijgesloten treft u aan de bevindingen van de installateur gedocumenteerd met foto's. Uiteindelijk is bij het verwijderen van de vloer welke is losgekomen door waterschade geconstateerd dat bij plaatsing van de badkamer door de vorige bewoners de lijm niet goed is gehecht. Het is niet te achterhalen of de verkeerde lijm is gebruikt of dat de lijm verkeerd is aangebracht. Dit is volgens de installateur de daadwerkelijke oorzaak van de door de verzekerde geleden schade. Hierdoor is water onder de vloer gekomen. Dit water werd niet afgevoerd doordat de afvoer te hoog lag. Ik wil u dan ook verzoeken die dossier opnieuw te beoordelen en alle eerder genoemde oorzaken te schrappen.”

In de bijgevoegde factuur van de loodgieter staat bij 'Betreft':

“Het demonteren van de kwart ronde douchewand en uithakken douchevloer ivm lekkage (lijm heeft niet gehecht)”

3.6 Verzekeraar heeft de claim bij brief van 27 juli 2018 opnieuw afgewezen:

“Ook de nieuwe oorzaak is niet gedekt. Er is sprake van vochtdoorlating van vloeren die waterdicht moeten zijn, daarnaast is de schade geleidelijk ontstaan. Beide uitsluitingen kunt u lezen in artikel 2.9 van de polisvoorwaarden 302 I.”

3.7 Consument heeft op 27 juli 2018 gereageerd:

“De installateur heeft bevestigd dat dat door een verkeerd afschot (te hoog liggende afvoerput) alsmede en niet juist aanbrengen van de lijm door de vorige bewoner de tegels hebben losgelaten doordat water of vocht in de holle ruimte onder de vloer is gekomen. Hierdoor heeft de vloer losgelaten.”

3.8 De daarna tussen partijen gevoerde correspondentie heeft niet tot een ander standpunt van Verzekeraar geleid en evenmin tot een vergoeding uit coulance. Consument heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

4. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

4.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 1.133,- alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 20 juli 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument is een aantal jaar na aankoop van de woning geconfronteerd met loslatende tegels in de badkamervloer. Deze schade is gevolgschade van constructiefouten en daarom gedekt onder de verzekering.
- Loodgieters hebben vastgesteld dat sprake was van onvoldoende afschot en de afvoerput te hoog ligt, waardoor het water niet werd afgevoerd. Hierdoor is de lijm die gebruikt is voor de tegels gaan oplossen. De vloer was niet volledig, althans niet juist, verlijmd met de ondervloer waardoor holle ruimtes onder de vloer zijn ontstaan. Het water is onder de vloer gekomen. Hoe dit exact heeft kunnen gebeuren, is niet meer vast te stellen omdat de oorzaak en de schade zijn verholpen.

Zowel het onvoldoende afschot van de afvoer als de onjuiste (lijm die is gebruikt voor de) verlijming van de tegels is aan te merken als een constructiefout bij plaatsen van de badkamer. De schade die als gevolg hiervan is ontstaan, het loslaten van de tegels, is onder de verzekering gedekt. Anders dan verzekeraar stelt, is de schade niet ontstaan door geleidelijke inwerking.

- Consument heeft voldoende aangetoond wat de oorzaak van de schade is. Verzekeraar was niet bereid een expert in te schakelen en kan zijn andere mening over de oorzaak dus niet onderbouwen. Consument voelt zich niet serieus genomen.

Verweer Verzekeraar

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

- De schade is op meerdere in artikel 2.9 van de voorwaarden genoemde gronden van dekking uitgesloten.
- De afvoerleiding ligt niet op voldoende afschot waardoor het water langzamer dan normaal wordt afgevoerd. Omdat de afvoerput te hoog in de badkamervloer ligt, blijft het douchewater rondom deze afvoerput staan. De tegelvloer houdt dit water niet tegen. De reden van het doorlaten van het water staat niet vast.
- Indien sprake is van een constructiefout, geldt dat de directe schade als gevolg daarvan niet is gedekt. De gevolgschade is wel gedekt maar anders dan Consument stelt is de schade aan de badkamervloer niet aan te merken als gevolgschade. De vochtdoorlatende vloer moet als oorzaak van de waterschade worden aangemerkt, niet als gevolgschade.
- Indien de schade als gevolgschade van constructiefouten kan worden aangemerkt, geldt dat deze is gedekt wanneer de gevolgschade niet op andere in artikel 2.9 van de voorwaarden genoemde gronden van dekking is uitgesloten. De schade is uitgesloten omdat de badkamervloer het water heeft doorgelaten. De exacte oorzaak van het vochtdoorlaten van de vloer, die onbekend is, verandert deze conclusie niet. De vochtdoorlating van de vloer leidde ertoe dat de bovenste vloer losraakte van de betegelde ondervloer. De lijmlaag tussen deze twee vloeren hechtte niet meer. Deze onthechting ontstond gedurende een langere periode. Schade die geleidelijk ontstaat is eveneens, in artikel 2.9, van dekking uitgesloten. Van een afvoerleiding met een technische lekkage is in ieder geval geen sprake.
- De omstandigheid dat sprake is van een constructiefout brengt niet mee dat de schade die als gevolg daarvan is ontstaan, niet op een andere in artikel 2.9 genoemde grond is uitgesloten.
- Verzekeraar is niet verplicht om voor vaststelling van de oorzaak van de schade een expert in te schakelen. Het ligt op de weg van de verzekerde de oorzaak van de schade vast te (laten) stellen.

5. Beoordeling

De schade en de oorzaak van de schade

5.1 Consument heeft dekking gevraagd voor loslatende tegels in de badkamervloer. Partijen verschillen van mening over de vraag of de schade aan de badkamervloer onder de opstalverzekering van Consument is gedekt. Consument heeft Verzekeraar na het verwijderen van de vloer geïnformeerd over de oorzaak. Bij het verwijderen van de vloer is vastgesteld dat de afvoer te hoog lag en de lijm onder de vloer niet goed heeft gehecht. Deze lijm is gaan oplossen, waardoor de tegels geleidelijk hebben losgelaten en water onder de vloer heeft kunnen komen. Het was niet te achterhalen of verkeerde lijm is gebruikt of de lijm verkeerd is aangebracht. Het water onder de vloer is niet afgevoerd omdat de afvoer te hoog was. Verzekeraar heeft niet betwist dat sprake was van een te hoge afvoer en niet goed hechtende lijm onder de vloer waardoor water onder de vloer heeft kunnen komen. De Commissie gaat bij de verdere beoordeling dus uit van de juistheid van deze omstandigheden. Consument heeft het standpunt ingenomen dat de schade aan de badkamer gevolgschade van constructiefouten is en daarom is gedekt onder de verzekering. Verzekeraar heeft dit op verschillende gronden gemotiveerd betwist.

Is de schade aan de badkamervloer gedekt onder de verzekering?

5.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de tegels van de badkamervloer geleidelijk hebben losgelaten. Voor deze schade heeft Consument dekking onder de verzekering gevraagd. Artikel 2.9 van de voorwaarden bepaalt dat schade die geleidelijk is ontstaan van dekking is uitgesloten. Voor die uitsluiting is niet van belang waardoor de geleidelijk ontstane schade werd veroorzaakt. Dat brengt mee dat ook indien de te hoge afvoer, slechte afwatering en het niet hechten van de lijm onder de vloer als constructiefouten kunnen worden gekwalificeerd, én de schade aan de vloer als gevolgschade van deze constructiefouten kan worden aangemerkt, de schade niet is gedekt.

5.3 Het bovenstaande brengt mee dat de schade waarvoor Consument een beroep op zijn verzekering heeft gedaan, van dekking is uitgesloten. Dit betekent dat een antwoord op de vraag of sprake is van een constructiefout en de geclaimde schade als gevolgschade moet worden aangemerkt, niet nodig is. Daarom kan ook in het midden blijven of Consument een en ander voldoende heeft aangetoond en het daarom op de weg van Verzekeraar lag een expert in te schakelen indien hij van oordeel is dat de oorzaak een andere is.

Conclusie

5.4 De conclusie is dat de schade aan de badkamer van Consument niet onder de verzekering is gedekt. De overige door partijen aangevoerde argumenten hoeven daarom niet meer te worden besproken. De vordering van Consument dient te worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.