

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-479  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 oktober 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., gevestigd te Dordrecht, h.o.d.n.  
Promovendum, verder te noemen Gevolmachtigde  
Datum uitspraak : 8 juli 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Woonhuisverzekering. Consument klaagt dat Gevolmachtigde weigert de waterschade aan zijn vloer te vergoeden. Allereerst ligt de vraag voor of sprake is van een onvoorzien voorgevallen oorzaak zoals genoemd in de Voorwaarden. Volgens de Commissie is sprake van een voor Consument onvoorzien voorgevallen oorzaak. Gevolmachtigde heeft onvoldoende onderbouwd dat sprake is van merkelijke schuld. Voorts zijn partijen verdeeld over de vraag of op het moment van het ontstaan van de schade sprake was van een ingrijpende interne verbouwing. Consument heeft het standpunt van Gevolmachtigde gemotiveerd betwist. De Commissie is van oordeel dat voldoende vast is komen te staan dat op het moment van het ontstaan van de schade nog geen sprake was van een ingrijpende interne verbouwing. Vordering wordt toegewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

De Commissie stelt vast dat Gevolmachtigde heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 mei 2019 en Consument is aldaar verschenen. Gevolmachtigde is met bericht niet verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Gevolmachtigde een woonhuisverzekering (hierna Verzekering) afgesloten. Op deze Verzekering zijn de Verzekeringsvoorwaarden woonhuis- en glasverzekering All- Risk P.2014.1 (hierna Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(...)

**Artikel 7. Omvang van de dekking**

*Wij vergoeden de schade aan uw woonhuis, als gevolg van iedere, tijdens de looptijd van deze verzekering onvoorzien voorgevallen oorzaak.*

(...)

**Artikel 8. Uitsluitingen**

*Wij vergoeden geen schade:*

(...)

*w. Als gevolg van opzet, roekeloosheid of merkelijke schuld van verzekeringsnemer en verzekerde(n);*

(...)

**Artikel 11. Aan- of verbouw**

*Gedurende de tijd dat het woonhuis in aan- of verbouw is en/of een ingrijpende interne verbouwing ondergaat, geschiedt de verzekering uitsluitend tegen de volgende gebeurtenissen: brand, blikseminslag, ontploffing, storm en luchtvaartuigen. Onder diezelfde condities zijn de voor de bouw benodigde op het terrein aanwezige bouwmaterialen die bestemd zijn om in of aan het woonhuis te worden verwerkt meeverzekerd.*

(...)

- 2.2 In verband met de verbouwing van de badkamer heeft Consument in de tuin van zijn huis een nooddouche aangelegd. De nooddouche is met een tuinslang verbonden aan een watertappunt in de bijkeuken. Consument heeft na het douchen de kraan van het tappunt niet dichtgedraaid. In de nacht van 19 juni 2018 ontdekt Consument dat water door een gaatje in de tuinslang naar buiten stroomt. Als gevolg hiervan is water op de vloer van de keuken en woonkamer gestroomd.
- 2.3 Consument heeft voor de schade aan de vloer een beroep gedaan op de Verzekering. In de schademelding, die is verzonden op 21 juni 2018, heeft Consument -voor zover relevant- het volgende vermeld:

(...)

Soort schade: Inboedelschade

Schadedatum: di 19 jun 2018

(...)

Omschrijf de oorzaak en omvang van de schade: Deze week is er begonnen met de verbouwing van onze badkamer. Buiten op het terras is een nooddouche geplaatst. De watertoevoer is middels een tuinslang vanuit de bijkeuken, door het raam van de open keuken (met de woonkamer). Wij hebben hiervoor onze eigen tuinslang gebruikt. Wij zijn vergeten na het douchen de kraan dicht te draaien. Midden in de nacht zijn we wakker geworden door een gesis. De slang bleek te zijn gescheurd in de keuken. De keukenvloer geheel en de woonkamervloer voor de helft, stonden onder een paar mm water. Ondanks dat we de vloer binnen 1 uur en een kwartier weer hebben opgedweild, is de houten (gelamineerde) parketvloer uitgaan zetten en hobbelig geworden. De vloer kan als verloren worden beschouwd en zal moet worden vervangen.

#### 2.4 Het expertiserapport van 12 juli 2018 vermeldt, voor zover relevant, het volgende:

(...)

Op schadedatum 19 juni jl. wordt verzekerde 's nachts wakker van een sissend geluid in de woonkamer/keuken. Hier ligt een tuinslang welke aangesloten is aan een watertappunt in de bijkeuken ten behoeve van een nooddouche in de tuin. De douchecabine is door de uitvoerend aannemer geplaatst in verband met verbouwwerkzaamheden aan de badkamer op de tweede laag en het toilet op de eerste laag van de woning. Verzekerde heeft de stang watertoevoer zelf aangesloten.

Deze slang van de nooddouche is lek geraakt, dit betreft een standaard niet gewapende tuinslang eigendom van verzekerde. In de slang is een gaatje ontstaan. Als gevolg hiervan is er enige tijd water op de lamel parketvloer gestroomd welke het water heeft geabsorbeerd waardoor de vloer over een zeer groot deel ontzet is geraakt. Wij hebben de vloer beoordeeld als totaal verloren.

Wij hebben de schade vastgesteld op basis van een offerte en hebben in verband met reeds aanwezige gebruiksschade een aftrek toegepast in verband met optredende verbetering.

Desgevraagd verklaarde verzekerde dat de verbouwwerkzaamheden op 18 juni jl. zijn gestart en wordt volgens planning na vier a vijf weken opgeleverd.

(...)

#### 2.5 Op 30 juli 2018 heeft de expert aan Gevolmachtigde per e-mail, voor zover relevant, bericht:

(...)

*In antwoord op onderstaande vraag van maandag 30 juli jl. het volgende.*

*Verzekerde heeft vanuit het tappunt in de bijkeuken een standaard tuinslang via het raam van de keuken naar buiten gevoerd.*

*Hier is vanwege een verbouwing in de woning een nooddouche geplaatst.*

*De standaard tuinslang deed hier dus dienst al toevoerleiding naar de nooddouche.*

*Naar wij begrepen betrof het hier een tuinslang van verzekerde zelf, waarbij er mogelijk een zwakke plek in de slang heeft geleid tot de lekkage van de slang.*

*Gezien het schadebeeld is dit ook aannemelijk. Verzekerde heeft ons niet gemeld dat hij is vergeten de waterdruk van de slang te halen.*

*Overigens is het wel zo dat dergelijke ongewapende slangen beter niet kunnen worden gebruikt in geval er een continue waterdruk op de slang wordt gezet een zwakke plek*

*in een dergelijke slang kan zich dan snel openbaren. Wij hebben dit wel kenbaar gemaakt aan verzekerde maat kennelijk is verzekerde hiervan niet op de hoogte geweest.*

(...)

- 2.6 Consument heeft een verklaring van de aannemer overgelegd. Hierin is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(...)

*U heeft mij gevraagd naar de daadwerkelijke start van de werkzaamheden van de verbouw van jullie badkamer.*

*Wij zijn gestart op woensdag 20 juni 2018 met de werkzaamheden.*

(..)

- 2.7 Gevolmachtigde heeft de schadeclaim van Consument afgewezen.

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

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een vergoeding van € 4.607,-, het door de expert vastgestelde schadebedrag.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Gevolmachtigde is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, omdat hij weigert de schade te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Er is geen sprake van schade tijdens een verbouwing of van merkelijke schuld.

- Consument heeft direct gemeld dat hij is vergeten de waterdruk van de slang te halen. Dit is duidelijk vermeld op het schadeformulier. De oorzaak is vanaf het begin duidelijk gecommuniceerd.
- Vergeten om een ongewapende waterslang dicht te draaien is geen merkelijke schuld. Consument kon niet weten dat het niet dichtdraaien van een waterslang zou leiden tot een dergelijke schade. Normaal gesproken zal dit enkel resulteren in een hoog waterverbruik, maar zou een dergelijke actie niet leiden tot een schade zoals in dit geval is geleden. De kans op deze schade is niet zo groot dat hij zich hiervan had dienen te weerhouden. Er is sprake van een menselijke vergissing. Juist voor dit soort gevallen sluit men een verzekering af.
- De verbouwing is begonnen op 20 juni 2018. Dit volgt ook uit de overgelegde verklaring van de aannemer. De datum zoals opgenomen in het expertiserapport is incorrect en ziet enkel op de plaatsing van de nooddouche. Het plaatsen van de nooddouche is een tijdelijke maatregel voorafgaand aan de daadwerkelijke verbouwing. Pas later die week is gestart met de verbouwing.
- Daarnaast is de schade ontstaan door een handeling van Consument zelf en niet door een handeling van de aannemer.

#### *Verweer Gevolmachtigde*

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

- De Verzekering biedt dekking voor schade als gevolg van een onvoorzien voorgevallen oorzaak. Omdat Consument een kraan open/aan heeft laten staan en hierdoor continue druk op een tuinslang is blijven staan, kan niet gesproken worden van een onvoorziene oorzaak.
- Gevolmachtigde legt een uitspraak van de Raad van Toezicht Verzekeringen van 2 augustus 1995 over. Deze uitspraak sluit aan op onderhavige casus. Nu sprake is van het door het niet dicht draaien van de waterkraan continue onder druk staan van een daarvoor niet geschikte ongewapende tuinslang kan niet worden gesproken van een plotseling onverwacht optredend evenement.
- Het gebruiken van een ongewapende waterslang en het vergeten van het dichtdraaien van de watertoevoer wordt gezien als merkelijke schuld. Uit berichten van de expert blijkt dat een dergelijke ongewapende waterslang niet in deze situatie gebruikt moest worden. Schade ten gevolge van merkelijke schuld is uitgesloten van de dekking conform de Voorwaarden.
- Bij de schademelding heeft Consument kenbaar gemaakt dat 'een nooddouche is geplaatst vanwege een verbouwing die de betreffende week is begonnen'. De in deze schademelding door Consument opgegeven schadedatum is 19 juni 2018. Uit het expertiserapport blijkt dat verzekerde richting de expert heeft aangegeven dan wel heeft bevestigd dat de verbouwingswerkzaamheden op 18 juni 2018 zijn gestart.

- De verbouwing is een ingrijpende interne verbouwing volgens de woonhuisverzekeringsvoorwaarden, waardoor de geleden schade buiten de dekking van de verzekering valt conform artikel 11 van de Voorwaarden.
- De nooddouche is geplaatst vanwege de ingrijpende verbouwing van de badkamer. Hierdoor is er een onlosmakelijk verband tussen de verbouwing en de geleden schade.
- Artikel 11 van de Voorwaarden maakt geen onderscheid tussen de ruimte waarin de schade is ontstaan noch de veroorzaker van de schade.

#### **4. Beoordeling**

##### *Onvoorzien voorgevallen oorzaak*

- 4.1 Allereerst ligt de vraag voor of sprake is van een onvoorzien voorgevallen oorzaak overeenkomstig artikel 7 van de Voorwaarden. De Commissie overweegt dat in de eerste plaats van belang is een antwoord op de vraag wat in dezen als oorzaak van de schade moet worden aangemerkt. De Verzekering biedt dekking als schade ontstaat aan het woonhuis als gevolg van iedere tijdens de looptijd van de Verzekering onvoorzien voorgevallen oorzaak. De Commissie stelt vast dat in de omschrijving van de dekking in artikel 7 van de Voorwaarden geen criterium voor het vereiste causale verband met de schade is gegeven. Dit brengt mee dat de oorzaak de zo genoemde “dominant cause” van de schade dient te zijn. Zie ook GC-Kifid 2019-116, GC Kifid 2017-017, GC Kifid 2016-081, GC Kifid 2013-125 en GC Kifid 2017-513.
- 4.2 De Commissie zal vervolgens vaststellen wat de dominant cause van de onderhavige schade is. De causaliteitsmaatstaf van de dominant cause-leer houdt in dat vastgesteld moet worden welke oorzaak of welke oorzaken als effectieve oorzaak of oorzaken van de schade kan/kunnen worden gezien. Zie onder andere r.o. 4.4 van GC Kifid 2017-455. Als effectieve oorzaak van de schade kan worden aangemerkt een oorzaak die van beslissende invloed is geweest voor het ontstaan van de schade die Consument heeft geleden. Zie r.o. 5.2 van GC Kifid 2013-125. Een dergelijke oorzaak wordt uit het feitencomplex afgeleid door toepassing van regels van gezond verstand. Zie r.o. 5.2 van GC Kifid 2013-125. Consument heeft een tuinslang verbonden aan een watertappunt in de bijkeuken. Hij heeft de kraan niet dichtgedraaid. Vervolgens ontdekt hij dat water door een gat in de tuinslang naar buiten stroomt. Als gevolg hiervan is water op de vloer gestroomd. In dit geval is de *effectieve oorzaak* van de door Consument geleden schade het gaatje in de tuinslang. Hierdoor is water op de vloer gestroomd met schade aan de vloer tot gevolg.
- 4.3 Vervolgens dient de Commissie te beoordelen of de oorzaak onvoorzien was.

Gevolmachtigde heeft aangevoerd dat geen sprake is van een onvoorzien voorgevallen oorzaak omdat Consument de kraan open heeft laten staan waardoor continue druk op de daarvoor niet geschikte tuinslang is blijven staan en dat dat nu juist de oorzaak is van de schade. De Commissie volgt Gevolmachtigde niet in zijn stelling. De Commissie komt tot de conclusie dat sprake is van een voor Consument onvoorzien voorgevallen oorzaak. Het open laten staan van de kraan hoeft immers niet per definitie te leiden tot schade, dan wel tot schade aan de vloer. Consument heeft het begrip ‘onvoorzien’ in de Voorwaarden zo mogen begrijpen, dat de schade aan zijn woonhuis die hij in de hoedanigheid van verzekerde niet verwachtte en ook redelijkerwijs niet heeft hoeven te verwachten, is gedekt onder de verzekering. Voor zover Gevolmachtigde een striktere uitleg van het begrip ‘onvoorzien’ bepleit, is het aan hem om de Voorwaarden op dit punt te verduidelijken. Nu hij dit niet heeft gedaan, komt de onduidelijkheid van het begrip ‘onvoorzien’ voor zijn rekening. Vgl. Gerechtshof Den Haag van 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3101.

- 4.4 Gevolmachtigde heeft verwezen naar een uitspraak Raad van Toezicht Verzekeringen van 2 augustus 1995 en daarbij aangevoerd dat nu sprake is van het door het niet dicht draaien van de waterkraan continue onder druk staan van een daartoe niet geschikte ongewapende tuinslang, niet kan worden gesproken van een plotseling onverwacht optredend evenement. Dit beroep kan niet slagen nu de Commissie heeft vastgesteld dat het gaatje in de tuinslang als effectieve oorzaak van de schade wordt gezien.

#### *Merkelijke schuld*

- 4.5 Gevolmachtigde doet een beroep op de uitsluiting genoemd in artikel 8 sub w van de Voorwaarden en stelt dat het gebruiken van een ongewapende waterslang en het vergeten van het dichtdraaien van de watertoevoer wordt gezien als merkelijke schuld.
- 4.6 Volgens de Hoge Raad (HR 4 april 2003, NJ2004/536) mag een verzekerde geen dingen doen waarvan hij weet of behoort te weten dat een aanmerkelijke kans bestaat dat deze tot schade zullen leiden. Van merkelijke schuld is ook sprake als de verzekerde iets doet dat naar objectieve maatstaven, ook als de verzekerde zich daarvan niet bewust is, een zodanig aanmerkelijke kans op schade meebrengt dat de verzekerde zich van dat gevaar bewust had behoren te zijn.
- 4.7 Gevolmachtigde heeft verwezen naar een bericht van de expert. De Commissie overweegt dat de verklaring van de expert niet voldoende is om vast te kunnen stellen dat aan het in r.o. 4.6 gegeven criterium is voldaan. De expert verklaart namelijk enkel dat dergelijke ongewapende slangen *beter* niet kunnen worden gebruikt in geval continue waterdruk op staat omdat een zwakke plek zich dan snel *kan* openbaren. De Commissie is dan ook van oordeel dat Gevolmachtigde onvoldoende heeft onderbouwd dat sprake is van merkelijke schuld.

#### *Beperkte dekking gedurende verbouwing*

4.8 Voorts zijn partijen verdeeld over de vraag of op het moment van het ontstaan van de schade sprake was van een ingrijpende interne verbouwing. Artikel II van de Voorwaarden bepaalt dat gedurende de tijd dat het woonhuis in aan- of verbouw is en/of een ingrijpende interne verbouwing ondergaat, de verzekering uitsluitend geschiedt tegen bepaalde gebeurtenissen. Gevolmachtigde heeft gesteld dat reeds sprake was van een verbouwing waardoor conform artikel II van de Voorwaarden geen dekking is voor de geleden schade. Daarbij heeft Gevolmachtigde gewezen op de verklaring van Consument in het expertiserapport. Consument heeft dit standpunt gemotiveerd betwist en ter onderbouwing een verklaring overgelegd van de aannemer die heeft verklaard dat de verbouwing is gestart op 20 juni 2018. De Commissie is van oordeel dat hiermee voldoende vast is komen te staan dat op het moment van het ontstaan van de schade nog geen sprake was van een ingrijpende interne verbouwing.

## **5. Beslissing**

Gevolmachtigde dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument te vergoeden een bedrag van € 4.607,-.

*De uitspraak heeft 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 40 van het Reglement.*