

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-480
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. L. van Berkum,
leden en mr. J.E.M. Sünner, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 juli 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Opstalverzekering. Uitleg voorwaarden. Consument heeft in 2014 een waterontharder gekocht en door een installateur laten installeren. In 2016 ervaart Consument een waterschade, doordat de beveiligingsmoer van de waterontharder het heeft bezweken. Verzekeraar weigert Consument een schade-uitkering, omdat er geen sprake zou zijn van een plotseling optredend defect, dan wel dat er sprake is van een constructiefout bij de installatie door de installateur. De Commissie oordeelt dat voldoende vast is komen te staan dat er sprake is van een plotseling optredend defect en het niet is komen vast te staan dat er een causaal verband zou bestaan tussen de wijze van installeren en de ontstane schade. De vordering van Consument wordt toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en aanvullende stukken;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft voor zijn woonboerderij een opstalverzekering (verder: de Verzekering) bij Verzekeraar afgesloten met dekking tegen alle van buiten komende onheilen.

Op de Verzekering zijn onder meer van toepassing de Bijzondere Voorwaarden Woonhuisverzekering - Van Buiten Komende Onheilen PW/VBO-1211, verder Verzekeringsvoorwaarden. Daarin is – voor zover relevant – bepaald:

“2 Dekking

2.1 Met terzijdestelling van het bepaalde in artikel 7:951 van het Burgerlijk Wetboek dekt deze verzekering, tot ten hoogste het verzekerd bedrag, schade aan het verzekerde woonhuis, veroorzaakt door:

(...)

i water en stoom, als gevolg van een plotseling opgetreden defect of van springen door bevriezing onvoorzien gestroomd uit waterleiding- of centraleverwarmingsinstallaties of uit daarop aangesloten leidingen, sanitaire- en andere toestellen;

(...)

q ieder ander plotseling van buiten komend onheil.

(...)

3 Uitsluitingen

3.1 Van de dekking als hiervoor in 2.1 omschreven is uitgesloten schade:

(...)

f als gevolg van slecht onderhoud, slijtage of constructiefouten van het gebouw of de daarin aanwezige installaties, toestellen of apparaten. (...)”

- 2.2 Op 3 april 2014 heeft Consument een door hem gekochte waterontharder (hierna: de Waterontharder) geleverd gekregen van zijn leverancier, verder te noemen de Leverancier. De Waterontharder is in de kelder door een installateur, verder te noemen de Installateur, aangesloten op het waterleidingnet. De Waterontharder werd geleverd met een aansluitset met flexibele leidingen. De Installateur heeft de flexibele leidingen niet gebruikt maar heeft de Waterontharder direct met starre verbindingen op de waterleiding aangesloten.
- 2.3 Op 11 december 2015 heeft Consument bij de Leverancier melding gedaan van een defect aan de Waterontharder. Op 6 januari 2016 is een medewerker van de Leverancier ter plaatse geweest die constateerde dat een onderdeel van de Waterontharder, de riserpipe, gescheurd was. Het betrof de rechter riserpipe (verder: de Riserpipe). De medewerker heeft de Waterontharder buiten werking gesteld en een nieuw onderdeel besteld. Op 15 januari 2016 is de Riserpipe door een medewerker van de Leverancier in aanwezigheid van de Installateur vervangen, waarbij de kunststof wartelmoer boven de Riserpipe (verder: de Bevestigingsmoer) los- en weer vastgedraaid werd. De medewerker van de Leverancier heeft toen gezien dat de Waterontharder op de starre waterleiding was aangesloten en heeft de Installateur erop gewezen dat de ontharder op flexibele leidingen behoort te worden aangesloten.

De Installateur heeft geantwoord dat hij de flexibele leidingen niet had gebruikt omdat de Waterontharder dan verder van de achterwand in de kelder zou komen te staan en een kelderluik zou blokkeren.

- 2.4 Op 19 januari 2016 heeft de dochter van Consument een laag water op de keldervloer geconstateerd. Toen Consument 's avonds zelf ter plaatse kwam zag hij een laag water van circa 3 cm hoog op de keldervloer. Consument heeft de Installateur ingeschakeld. Bij controle bleek dat de Bevestigingsmoer van de Riserpipe was losgescheurd. De gevolgschade, onder meer bestaande uit de kosten van vervanging van elektra en installaties, het drogen, slopen en herstellen van vloeren en wanden is door schade-experts van de verzekeraars van de Installateur en Leverancier in samenspraak geraamd op € 81.446,00.
- 2.5 Consument heeft de Leverancier en Installateur aansprakelijk gesteld voor de schade. Ook heeft Consument een beroep op de Verzekering bij Verzekeraar gedaan. De verzekeraars van de Leverancier en Installateur hebben experts ingeschakeld. Die konden echter geen overeenstemming bereiken over de schade-oorzaak. Verzekeraar heeft daarop [naam expertisebureau] als expert ingeschakeld. Deze expert heeft voorgesteld om [naam keuringsinstituut] in te schakelen om uitsluitsel over de schadeoorzaak te verschaffen, waarmee partijen akkoord zijn gegaan.
- 2.6 [naam keuringsinstituut] heeft in zijn rapportages van 25 mei en 26 juni 2018 – voor zover relevant – ten aanzien van de schadeoorzaak geconcludeerd:

“2.2.2 Constructie aansluiting riser pipe

De riser pipe is, aan de onderzijde, met een O-ring constructie aan de kolom bevestigd met 2 boutjes. Het lijkt dat de bevestigingsmoer aan het bovenste deel van de riser pipe is gelijmd. Het bovenste en onderste deel van de riser pipe zijn aan elkaar verbonden elkaar middels een klemverbinding. Deze klemverbinding fixeert het bovenste en onderste deel van de riser pipe. Het bovenste en onderste deel van de riser pipe kunnen in radiale richting t.o.v. van elkaar bewegen zoals te zien op Foto 5.

Het bovenste deel van de bevestigingsmoer is over de gehele omtrek losgescheurd van het onderste deel van de bevestigingsmoer dat verbonden is met de riser pipe.

(...)

2.3 Aansluiten ontharder

2.3.1 Algemeen

Appendages (sanitaire kranen, apparatuur etc.) kan men op de drinkwaterinstallatie aansluiten met een starre verbinding bestaande uit buisdelen en fittingen. Bij het monteren van deze aansluitingen moet dat spanningsvrij gebeuren.

Vóór het maken van een verbinding moet men zorgdragen dat de leidingdelen die aan elkaar worden verbonden zodanig tegenover elkaar zijn gepositioneerd dat er geen dwarskrachten op de verbinding ontstaan omdat de leidingdelen “op hun plaats moeten worden getrokken”.

Het laatste decennium is men in meerdere mate overgegaan op het gebruik van flexibele aansluitleidingen. Op deze wijze wordt bewerkstelligd dat spanningen op verbindingen die worden veroorzaakt door optredende dwarskrachten worden gecompenseerd.

Als appendages/leidingdelen met verschillende materiaalspecificaties worden gebruikt voor het maken van een verbinding wordt dit spanningsvrij monteren essentieel. Kunststof is minder geschikt dan koper voor het opvangen van dwarskrachten en de daarmee gepaard gaande materiaalspanningen.

2.3.2 Aansluiten Aquacell ontharder

Voor zover bekend heeft de installateur besloten de aansluitlangen niet toe te passen en een starre verbinding toe te passen om de ontharder aan te sluiten op de drinkwaterinstallatie. Tijdens het bezoek was de ontharder niet aangesloten en waren de leidingen van de drinkwaterinstallatie afgedopt.

3 Conclusie en opmerkingen

3.1 Conclusie

- * De bevestigingsmoer aan één riser pipe is over de gehele omtrek losgescheurd en daardoor is uitstromen van water veroorzaakt;*
- * Er is afgeweken van de aansluitwijze zoals omschreven in de Installatiehandleiding;*
- * Wegens gebrek aan aanwijsbare andere oorzaken is de bevestigingsmoer van de riser pipe in het ongereede geraakt door overschrijding van mechanische belastbaarheid van deze moer;*
- * Er kan niet onomstotelijk worden aangetoond dat mechanische overbelasting is ontstaan door het gebruik van een starre verbinding in plaats van een flexibele verbinding.*

3.2 Opmerkingen

3.2.1 Materiaal onderzoek

Middels materiaalonderzoek zou duidelijk kunnen worden of de moer is losgescheurd vanwege materiaalspanningen en radiale richting (draaimoment) of in axiale richting (trekspanningen). (...)

- 2.7 Verzekeraar heeft de schadeclaim in afwachting van de rapportage van [naam keuringsinstituut] op 12 oktober 2017 eerst voorwaardelijk afgewezen. Op 20 augustus 2018 heeft Verzekeraar de afwijzing gehandhaafd en nader gemotiveerd met verwijzing naar het rapport van [naam keuringsinstituut].

Verzekeraar concludeert daarbij dat geen sprake is van een plotseling optredend defect waardoor water uit installaties of toestellen is gestroomd (artikel 2.1 sub i van de Verzekeringsvoorwaarden). Ook heeft Verzekeraar beroep gedaan op de dekkinguitsluiting van schade als gevolg van slecht onderhoud, slijtage of constructiefouten van het gebouw of de daarin aanwezige installaties, toestellen of apparaten artikel (3.1 sub f van de Verzekeringsvoorwaarden).

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert uitkering onder de Verzekering van het vastgestelde schadebedrag van € 81.446,00, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 19 juni 2016.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar moet dekking verlenen en het vastgestelde schadebedrag aan Consument uitkeren.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Er is dekking onder artikel 2.1 sub i van de Verzekeringsvoorwaarden. Verzekeraar stelt ten onrechte dat geen sprake is van een plotseling optredend defect waardoor onvoorzien water uit het toestel, de Waterontharder, is gestroomd. Bij vervanging van de Riserpipe op 15 januari 2016 is de Bevestigingsmoer los- en weer vastgedraaid, waarna de Waterontharder weer in gebruik werd gesteld. Daarbij werd geen lekkage geconstateerd, terwijl een dergelijke lekkage niet over het hoofd valt te zien. Bovendien waren de Leverancier en Installateur vanwege een eerdere lekkage en reparatie juist bedacht op eventuele lekkages, zodat ook daarom een lekkage gelijk zou zijn ontdekt. Het defect is aldus binnen kort tijdsbestek, tussen 15 en 19 januari 2016, acuut opgetreden.
- De dekkinguitsluiting van artikel 3.1 sub f van de Verzekeringsvoorwaarden gaat niet op.
 - Er is geen sprake van een constructiefout. De overweging uit het rapport van [naam keuringsinstituut], “*Er kan niet onomstotelijk worden aangetoond dat mechanische overbelasting is ontstaan door het gebruik van een starre verbinding in plaats van een flexibele verbinding*”, houdt in dat geen oorzakelijk verband is aan te tonen tussen de wijze van aansluiten van de Waterontharder door de Installateur en het bezwijken van de Bevestigingsmoer. Omdat het een koud water doorstroomtoestel betreft zonder mechanische componenten en elektrische aansluiting, kan er geen intern krachtenspel ontstaan. Aangrijpende externe krachten kunnen alleen indirect invloed uitoefenen op het inwendig deel van de constructie van de Waterontharder. Ook kan niet worden gesproken van een uitvoeringsfout in de zin van een constructiefout, zoals Verzekeraar stelt.

Het plaatsen en aansluiten van de Waterontharder zijn, net als bij een (vaat) wasmachine, geen uitvoeringswerkzaamheden.

- Ook kan niet van slecht onderhoud worden gesproken. De werkzaamheden van 16 januari 2016 kwalificeren niet als reguliere onderhoudswerkzaamheden en leken aanvankelijk goed te zijn uitgevoerd. Verder is het door [naam keuringsinstituut] geopteerde vervolgonderzoek niet gevraagd, waardoor niet is gebleken of het losscheuren van de Bevestigingsmoer door radiale spanning (te hard aandraaien) of axiale spanning (spanning in het verlengde van de Riserpipe) is veroorzaakt.

Verweer Verzekeraar

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

- Er is niet voldaan aan artikel 2.1 sub i van de Verzekeringsvoorwaarden, dat een plotseling optredend defect als voorwaarde stelt. Het losscheuren van de Bevestigingsmoer is het defect, maar dat is niet plotseling opgetreden. Doordat vanaf de oorspronkelijke plaatsing van de Waterontharder een starre verbinding in plaats van een flexibele is gebruikt, is een krachtenveld ontstaan waardoor de Bevestigingsmoer is losgescheurd. Het rapport van [naam keuringsinstituut] concludeert dat de kans dat het gebruik van een verkeerde aansluiting het defect heeft veroorzaakt heel groot is. De woorden 'Er kan niet onomstotelijk worden aangetoond' moeten in die zin worden opgevat, wat blijkt uit de vraagstelling die [naam keuringsinstituut] heeft beantwoord en hetgeen verder in paragraaf 3.2.2 door [naam keuringsinstituut] is geconcludeerd. Bovendien heeft [naam keuringsinstituut] geen andere oorzaak kunnen geven voor het defect.
- Verder gaat de dekkingsuitsluiting van artikel 3.1 sub f van de Verzekeringsvoorwaarden op.
 - Er is sprake van constructiefout. Uitvoeringsfouten, zoals de wijze van aansluiten van de Waterontharder door middel van een starre verbinding in plaats van een flexibele, zijn ook constructiefouten. Verwezen wordt naar het arrest Hof Amsterdam 25 juli 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:3825, waarin uitvoeringsfouten als constructiefouten werden aangemerkt. Het hof komt onder meer tot een ruime uitleg van de definitie constructiefouten omdat daar, net als in dit geval, slecht onderhoud van dekking was uitgesloten in de verzekeringsvoorwaarden. Met een dergelijk ruime dekkingsuitsluiting voor constructiefouten is kenbaar gemaakt dat schade vanwege installatie van de Waterontharder van dekking is uitgezonderd. Nu de installatievoorschriften van de Waterontharder niet zijn gevolgd, kan dit dus als constructiefout in de uitvoeringswerkzaamheden worden gekwalificeerd.
 - Daarnaast is sprake van slecht onderhoud. Het niet opvolgen van de installatievoorschriften levert slecht onderhoud op. Van een goed handelend installateur mag worden verwacht dat deze de installatiehandleiding volgt. Ook het te strak aandraaien van de Bevestigingsmoer is slecht onderhoud, voor zover dat al geen constructiefout oplevert.

4. Beoordeling

4.1 De volgende vragen liggen ter beantwoording voor.

- a. Is sprake van een plotseling optredend defect in de zin van artikel 2.1 sub i van de Verzekeringsvoorwaarden, waardoor de schade in principe gedekt is onder de Verzekering?
- b. Is sprake is van een constructiefout of slecht onderhoud in de zin van artikel 3.1 sub f van de Verzekeringsvoorwaarden, waardoor de schade toch niet is gedekt onder de Verzekering?

Ad a. Artikel 2.1 sub i – ‘Plotseling optredend defect’

4.2 Consument stelt dat water uit de Waterontharder is gestroomd als gevolg van een plotseling opgetreden defect als bedoeld in artikel 2.1 sub i Verzekeringsvoorwaarden en dat de schade dus onder de Verzekering is gedekt. Verzekeraar heeft dit standpunt gemotiveerd betwist. Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het aan Consument om bij gemotiveerde betwisting aan te tonen dat water door een plotseling optredend defect uit de Waterontharder is gestroomd.

4.3 Consument heeft gesteld en Verzekeraar heeft niet betwist dat op 15 januari 2016, tijdens de vervanging van de Riserpipe, nog geen lekkage aan de Waterontharder werd geconstateerd. Daarmee staat vast dat de lekkage in een periode van maximaal vier dagen is ontstaan. Verder staat vast dat bij ontdekking daarvan de Bevestigingsmoer geheel los was gescheurd van de Riserpipe. De Commissie vindt het aannemelijk dat dit losscheuren van de Bevestigingsmoer geen geleidelijk proces is geweest maar een plotseling losscheuren van de moer, waardoor een aanzienlijke hoeveelheid water in die korte periode van vier dagen uit de Waterontharder is gestroomd. Dat er een kans bestaat dat het gebruik van een verkeerde aansluiting het defect heeft veroorzaakt en dat [naam keuringsinstituut] geen andere oorzaak heeft kunnen geven voor het defect, leidt niet automatisch tot de conclusie dat er daarom sprake is van een geleidelijk ontstane schade. Immers op 15 januari 2016 was er nog geen lekkage geconstateerd en heeft de aansluiting tot dan toe geen defect vertoond.

4.4 Uit het bovenstaande volgt naar het oordeel van de Commissie dat naar objectieve maatstaven sprake is van een plotseling optredend defect als bedoeld in artikel 2.1 sub i Verzekeringsvoorwaarden. Dit betekent dat de schade van Consument in beginsel onder de Verzekering gedekt is.

Artikel 3.1 sub f – constructiefout of slecht onderhoud

4.5 Nu is vastgesteld dat Consument in beginsel dekking heeft voor de waterschade, moet worden beoordeeld of de door Verzekeraar ingeroepen dekkingsuitsluiting opgaat.

Verzekeraar stelt dat de Waterontharder met een starre in plaats van een flexibele verbinding op de waterleiding is aangesloten. Dat is een uitvoeringsfout die ook heeft te gelden als een constructiefout. Aangezien Verzekeraar een beroep doet op de gevolgen van een dekkingsuitsluiting, rust op hem de stelplicht en bewijslast van het sprake zijn van een constructiefout of slecht onderhoud zoals beschreven in de dekkingsuitsluiting volgens artikel 3.1 sub f van de Verzekeringsvoorwaarden.

- 4.6 Consument heeft gemotiveerd betwist dat sprake is van een constructiefout in de zin van een uitvoeringsfout. Verzekeraar verwijst voor de uitleg van het begrip ‘constructiefout’ naar de uitspraak van het Hof Amsterdam 25 juli 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:3825. In die uitspraak oordeelde het gerechtshof dat in verband met de omstandigheden van het concrete geval en met name de overige bepalingen van de polis en de gebruiken in de branche op dat punt, de bewoordingen van de bepaling van doorslaggevende betekenis waren. Vervolgens overwoog het hof dat volgens normaal spraakgebruik de term constructiefout ook op uitvoeringsfouten ziet. Met verwijzing naar dit arrest stelt Verzekeraar dat het in deze zaak ook gaat om uitvoeringsfouten.
- 4.7 De Commissie volgt Verzekeraar niet in zijn stelling. De uitvoeringsfout zoals in voornoemd arrest aan de orde betrof een mogelijke fout in de uitvoering van een ontwerp van een object, in dat geval een gebouw. Anders dan in het geval dat aan de orde was in het arrest van het hof functioneert het object – de Waterontharder – in het onderhavige geval prima. De aansluiting van de deugdelijke Waterontharder op de waterleiding in strijd met de installatievoorschriften levert naar redelijke uitleg geen constructiefout of uitvoeringsfout op maar een installatiefout.
- 4.8 Ten slotte overweegt de Commissie dat niet vaststaat dat sprake is van slecht onderhoud. Hoewel het te hard aandraaien van de Bevestigingsmoer wellicht als verkeerd onderhoud zou kunnen worden aangemerkt, kwalificeert het verkeerd aansluiten van de Waterontharder met een starre verbinding niet als zodanig. De Waterontharder is immers steeds met een starre verbinding aangesloten geweest.
- 4.9 Het beding maakt onderdeel uit van verzekeringsvoorwaarden die bestemd zijn om in een groot aantal contracten te worden gebruikt en waarover niet is onderhandeld. In aanmerking nemende voorts de aard en verdere inhoud van de verzekeringsovereenkomst moet naar het oordeel van de Commissie aan de bewoordingen waarin het beding is gesteld de meest voor de hand liggende betekenis worden toegekend.

Daarbij komt dat een dekkingsuitsluiting naar haar aard beperkt moet worden uitgelegd; een dergelijke beperkte uitleg strookt met het doel van de verzekering en het risico waartegen de verzekering dekking biedt (vergoeding van schade aan het woonhuis, veroorzaakt door de in de Verzekeringsvoorwaarden vermelde gebeurtenissen, waaronder ‘ieder ander plotseling van buiten komende onheil’).

- 4.10 Verzekeraar heeft dus niet aangetoond dat de waterschade het gevolg is van een constructiefout of slecht onderhoud als bedoeld in artikel 3.1 sub f van de Verzekeringsvoorwaarden. De conclusie is daarom dat de door Verzekeraar ingeroepen dekkingsuitsluiting niet opgaat.

Schade

- 4.11 Partijen hebben zich in deze procedure gericht op de vraag of dekking bestaat voor de waterschade. Verzekeraar heeft geen verweer gevoerd tegen het schadebedrag dat een deskundige heeft vastgesteld op € 81.446,00. De Commissie gaat daarom van dit bedrag uit. Verzekeraar heeft de gevorderde wettelijke rente met ingang van 19 juni 2016 evenmin betwist, zodat die ook voor toewijzing in aanmerking komt. Eventuele schade die Consument op een andere grondslag wenst te vorderen van Verzekeraar blijft in deze procedure buiten beschouwing omdat een dergelijke grondslag niet aan de orde is gesteld.

Slotconclusie

- 4.12 Nu sprake is van een plotseling optredend defect als bedoeld in artikel 2.1 van de Verzekeringsvoorwaarden en de ingeroepen dekkingsuitsluiting van artikel 3.1 sub f niet opgaat, heeft Consument dekking voor de waterschade. De Commissie wijst de vordering daarom toe zoals hierna onder 5 wordt beslist.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 81.446,00 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 19 juni 2016 tot aan de dag van algehele voldoening.

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.