

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-551
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Intrasure B.V., gevestigd te Den Bosch, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 1 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een woon- en inboedelverzekering afgesloten. In 2018 is er waterschade ontstaan in de woning van Consument. Gevolmachtigde heeft de schade afgewezen omdat de schade niet plotseling en onvoorzien is ontstaan. Consument vordert vergoeding van de geleden schade. De Commissie is van oordeel dat Gevolmachtigde door middel van het expertiserapport van CED voldoende heeft aangetoond dat de schade niet plotseling en onvoorzien is ontstaan. Tegenover de gemotiveerde betwisting van Gevolmachtigde heeft Consument geen nader bewijs voor zijn stelling aangedragen dat de schade wel plotseling en onvoorzien is ontstaan. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 1 november 2018;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 12 maart 2019;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Gevolmachtigde een woon- en inboedelverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten.

2.2 Op de Verzekering zijn de Voorwaarden B.03.2.41.H (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

2.3 In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Dekking Extra uitgebreid

In de tabel 'Extra uitgebreid' leest u voor welke schade uw woning verzekerd is.

Water en stoom uit: - aan- en afvoerleidingen van de waterleidinginstallatie binnen of buiten uw woning, inclusief permanent aangesloten vulslangen; - toestellen en installaties die op leidingen zijn aangesloten die water aanvoeren of afvoeren; - een centrale verwarming. Wij vergoeden ook de kosten om het defect op te sporen en leidingen in uw woning te herstellen.	- Er moet sprake zijn van: - een defect dat plotseling ontstaat, of; - een verstopping. - Permanent aangesloten vulslangen moeten geschikt zijn voor constante waterdruk (dus geen tuinslangen).
---	---

(…)

Wat dekt uw Woonhuis & Inboedelcombinatieverzekering?

U bent verzekerd voor materiële schade aan uw woning of inboedel en/of diefstal van uw inboedel. De schade moet plotseling en onvoorzien zijn veroorzaakt of ontstaan door een gebeurtenis:

- die zich voordoet tijdens de looptijd van deze verzekering, en;
- die u niet kon voorzien toen u deze verzekering afsloot of wijzigde.

Heeft u deze verzekering op een later tijdstip uitgebreid? Dan geldt het tijdstip van die uitgebreidere verzekering als het moment waarop u de verzekering afsloot.

“(…)”

2.4 In 2016 is er schade ontstaan aan de laminaatvloer van Consument.

2.5 Gevolmachtigde heeft CED Nederland B.V. (hierna: CED) ingeschakeld om de schade vast te stellen.

2.6 In het expertiserapport van CED van 9 februari 2017 staat het volgende vermeld:

“(…)

Omschrijving van de toedracht

De laminaatvloer in de woning is omhoog gekomen op de kopse kanten.

Bevindingen/londerzoek

Wij hebben de vloeren gecontroleerd. De oorzaak is gelegen in foutief leggen van de vloer. De vloer is niet gedilateerd in de gehele ruimte doorgelegd. De lengte van de ruimte is 12 meter. Hierdoor komt de vloer, door uitzetting, strak tegen wanden en kozijnen te liggen en komt er spanning op de vloer te staan en komt de vloer omhoog.

(…)

Akkoord

Wij hebben verzekerde uitgelegd dat dit geen gedekt evenement is. Verzekerde heeft hier begrip voor.

“(…)”

2.7 Op 3 september 2018 is er waterschade ontstaan in de woning van Consument.

2.8 Gevolmachtigde heeft CED ingeschakeld om de schade vast te stellen.

2.9 In het expertiserapport van CED van 20 september 2018 staat het volgende vermeld:

“(…)”

Evenement : Door langzaam verteerde kitnaden in de badkamer is water de woning binnengedrongen.

Bevindingen: : Wij constateerden schade aan het laminaat en muren.

Schade	Opstal herstellkosten (inclusief btw)	4.155,20
	Inboedel (inclusief btw)	5.414,59
	Totaal schade	€ 9.569,79

(…)

Opmerkingen

Wij hebben de schade geheel onder voorbehoud van polisdekking en ter definitieve beoordeling opgenomen.

Verzekerde verwacht zeer spoedig vader te worden van een tweeling, hij hoopt voor de geboorte het werk uit te kunnen voeren. Verzoek van verzekerde was hem zo spoedig mogelijk uitsluitel te geven over de dekking.

Uw verzekerde heeft ongeveer 1 jaar geleden in de slaapkamer een kleine oneffenheid aan de wand geconstateerd. Uw verzekerde dacht dat dit kwam door het verkeerd aanbrengen van het stucwerk. Langzaam aan werd het steeds erger en het verspreidde zich in de woning rondom de badkamer.

Door ons werd vastgesteld dat de voegen in de badkamer op sommige plekken openstonden en niet goed meer sloten waardoor water de woning is binnengedrongen en de schade aan laminaat en wanden is ontstaan.

*Wij kunnen ons gezien de aangetroffen schades niet voorstellen dat deze schade plotseling en onvoorzien ontstaan is. Uw verzekerde dient eerder op de hoogte te zijn geweest van de aanwezige schades in diens woning. Stucwerk zit op de wanden los tot circa 20 centimeter van de grond. Ook het laminaat is in de keuken van wand tot wand gaan schotelen.
(...)"*

2.10 Op 21 september 2018 heeft Gevolmachtigde Consument het volgende bericht:

"(...)

Inmiddels hebben wij het expertiserapport in goede orde mogen ontvangen. Ik heb u zojuist telefonisch proberen te bereiken. Van de expert vernamen wij als volgt: U heeft ongeveer 1 jaar geleden in de slaapkamer een kleine oneffenheid aan de wand geconstateerd. U dacht dat dit kwam door het verkeerd aanbrengen van het stucwerk. Langzaam aan werd het steeds erger en het verspreidde zich in de woning rondom de badkamer. Door de expert werd vastgesteld dat de voegen in de badkamer op sommige plekken openstonden en niet goed meer sloten waardoor water de woning is binnengedrongen en de schade aan laminaat en wanden is ontstaan. Stucwerk zit op de wanden los tot circa 20 centimeter van de grond. Ook het laminaat is in de keuken van wand tot wand gaan schotelen. Gezien de aangetroffen schades kunnen deze niet plotseling en onvoorzien ontstaan zijn. Conform de van toepassing zijnde polisvoorwaarden moet er sprake zijn van een defect dat plotseling ontstaat. De door u geclaimde schade komt dan ook niet voor vergoeding in aanmerking. Wij gaan over tot sluiting van ons dossier. Ik kan u niet positiever berichten.

(...)"

- 2.11 Bij e-mail van 21 september 2018 heeft Consument Gevolmachtigde het volgende medegedeeld:

“(…)

Met dit antwoord kan ik absoluut niks mee. Hierbij teken ik ook bezwaar daartegen.

In de reactie hieronder kan ik begrijpen dat ik enkel beroep kan doen op basis van een plotseling ontstane schade danwel iets waar ik schade door heb via de burens/omwonenden.

Ik wil je er zeker op wijzen dat waterschade niet zomaar ontstaat en de zichtbaarheid tijd ervoor nodig heeft. Gezien het feit dat ik met een goede intentie eerste instantie heb laten kijken waarbij diegene tot de constatering is gekomen dat het wellicht wel lucht tussen de wand en stucwerk is en dit geen kwaad kan. Nou blijkt het dat de expert is langsgekomen en wij alle drie erover eens zijn dat er een serieuze lekkage aan de hand is, kan ik niet accepteren dat er met 1 zin mijn claim wordt afgewezen.

(…)”

- 2.12 Bij e-mail van 24 september 2018 heeft Gevolmachtigde Consument het volgende bericht:

“(…)

Uit de gegevens van de expert blijkt dat er ongeveer 1 jaar geleden een oneffenheid aan de wand hebt geconstateerd.

Die schade werd langzaam steeds groter, blijkt ook uit het rapport van de expert. Op het moment dat de natte plek groter begon te worden had u meteen actie moeten ondernemen.

Volgens de voorwaarden bent u verplicht de schade te beperken en een eventuele schade direct bij ons te melden.

Dat laatste hebt u niet gedaan, u meldde de schade veel te laat en u hebt geen schade beperkende maatregelen getroffen waardoor de schade nu veel groter is geworden.

(…)”

- 2.13 Consument heeft op eigen initiatief een loodgieter ingeschakeld. Op de (ongedateerde) door Consument verstrekte factuur staat het volgende vermeld:

‘na zoek werk hebben wij kunnen vinden van een gescheurde pvc leiding in de vloer van de drain afvoer van de badkamer’.

- 2.14 In de door Consument verstrekte aanvullende toelichting op de factuur van 6 oktober 2018 staat het volgende vermeld:

“(…)

Druktesten uitgevoerd op alle warm en koud watertappunten in het huis. Keuken, toilet, badkamer geen lekkage ontdekt aan de leidingen.

Verder onderzoek door afvoer te controleren. De keuken en toilet lekte ook niet. De afvoer in de badkamermeubel heeft ook niet geresulteerd in de badkamer.

De drain is ook gecontroleerd en is niet gebleken dat er een zichtbaar lek is. Daarna is er een controle uitgevoerd tussen de muur van de keuken en badkamer waaruit is geconstateerd dat de muur ernstig verzwakt is en de bron van lekkage uit de badkamer moet komen. Na sloopwerk in de muren, is nogmaals bevestigd dat de leidingen in orde waren.

Tijdens het slopen van de tegels zijn er enkele brokstukken van de muur ook gevallen en kon er door de badkamer naar de keuken gekeken worden.

Op de bodem is er een klein ‘putje’ gevonden waar water naartoe stroomde als er met de douchekop in de drain water toegestroomd. Dit heeft er toe geleid dat de tegels rondom de drain werden gesloopt.

*Conclusie: scheur in de pvc leiding van de drain waar meer water lag onder de vloer.
(…)”*

2.15 Consument heeft bij Gevolmachtigde een klacht ingediend.

2.16 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Gevolmachtigde wordt veroordeeld tot vergoeding van de verbouwingskosten ad € 52.000,-, inclusief immateriële schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Consument heeft in november 2016 bij Gevolmachtigde schade aan zijn laminaatvloer gemeld. De schade is toen afgewezen door een onjuiste expertise van de expert van Gevolmachtigde. De expert heeft destijds geconcludeerd dat de schade niet veroorzaakt was door een lekkage maar door het verkeerd plaatsen van het laminaat.

Consument is van mening dat deze expert een grote fout heeft gemaakt met ernstige gevolgen. In 2018 heeft Consument schade als gevolg van een lekkage gemeld. Er is dus wel degelijk sprake geweest van een lekkage. Ook de expert en de loodgieter hebben dit geconstateerd. Gevolmachtigde beweert ten onrechte dat Consument deze schade niet tijdig heeft gemeld.

Verweer van Gevolmachtigde

- 3.3 Gevolmachtigde heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Gevolmachtigde gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden. Als uitgangspunt geldt hetgeen partijen hebben afgesproken en derhalve wat hierover in de Voorwaarden is bepaald.
- 4.2 In de Voorwaarden staat vermeld dat Consument alleen recht heeft op dekking als de schade plotseling en onvoorzien is ontstaan. De Commissie stelt voorop dat – ingevolge de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) – het aan Consument is om concrete feiten te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door Gevolmachtigde ook te bewijzen, dat in het onderhavige geval sprake is van een gebeurtenis waardoor geen dekking aan Consument verleend wordt.
- 4.3 Verzekeraar beroept zich op het expertiserapport van CED, waarin staat vermeld dat de voegen in de badkamer openstonden en niet goed meer sloten waardoor water de woning is binnengedrongen en de schade aan het laminaat en de wanden is ontstaan. Volgens de expert kan de schade niet onvoorzien en plotseling zijn ontstaan en had Consument, gelet op het schadebeeld, al eerder op de hoogte moeten zijn van de waterschade. Tegenover de gemotiveerde betwisting van Gevolmachtigde heeft Consument geen nader bewijs voor zijn stelling aangedragen dat de schade wel plotseling en onvoorzien is ontstaan. De stelling van Consument dat hij de geconstateerde waterschade in 2018 reeds bij de schademelding in 2016 heeft ontdekt, kan de Commissie niet volgen. In 2016 heeft de schade-expert vastgesteld dat de laminaatschade het gevolg was van het verkeerd leggen van het laminaat. Dat de expert destijds een ‘fout’ heeft gemaakt door deze schade niet aan te merken als waterschade en de schade in 2018 het gevolg hiervan is, heeft Consument onvoldoende onderbouwd. De Commissie is dan ook van oordeel dat Gevolmachtigde de schade op goede gronden heeft mogen afwijzen.
- 4.4 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen wordt de vordering van Consument afgewezen.

5. 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.