

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1030
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 april 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : SAA Holding B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Gevolmachtigde, namens wie is opgetreden ASR Schadeverzekering N.V., verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 11 december 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument heeft een beroep op haar verzekering gedaan voor waterschade aan de vloer in de slaapkamer. Hoewel de schade plotseling en onvoorzien is ontstaan, is de schade van dekking uitgesloten omdat de schade door ondeskundig of onjuist uitgevoerde werkzaamheden is veroorzaakt. De partner van Consument heeft de radiator afgekoppeld, maar niet anders dan met de thermostaat afgesloten. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de stukken die partijen in de procedure hebben ingebracht. In de procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht: 1) het klachtformulier van Consument, 2) de reactie van Gevolmachtigde, 3) de reactie daarop van Consument, 3) het verweerschrift van Verzekeraar, 4) de repliek van Consument, 5) de dupliek van Verzekeraar en 6) de reactie daarop van Consument.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Waar gaat het om?

- 2.1 Consument heeft via Gevolmachtigde een inboedelverzekering bij Verzekeraar met Allrisk dekking. In de zomer van 2018 heeft de partner van Consument de radiator gedemonteerd in een slaapkamer. In die kamer zat geen glas in het raam. In de nacht is de temperatuur gaan dalen en is de thermostaat open gaan staan waardoor water is gaan lekken en de laminaatvloer in de slaapkamer is beschadigd. Voor deze schade heeft Consument een beroep gedaan op de verzekering.
- 2.2 Gevolmachtigde heeft de claim in eerste instantie afgewezen omdat geen sprake is van water of stoom uit defecte aan- of afvoerleidingen.

Vervolgens heeft Gevolmachtigde de claim afgewezen omdat niet gesproken kan worden van een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. Ook is volgens Gevolmachtigde sprake van ondeskundig of onjuist uitgevoerde werkzaamheden zodat dekking is uitgesloten. Volgens de expert van Verzekeraar dient bij een werkend cv-systeem de leiding bij de afgekoppelde radiator, anders dan met de thermostaat, te worden afgesloten om te voorkomen dat bij dalende temperaturen de thermostaatkraan zijn werk doet door open te gaan staan. Verzekeraar betwist de schadeomvang omdat de vloer in 2008 is aangeschaft en de vloer geheel of voor een groot deel is afgeschreven vanwege de nieuwwaarde van de vloer. Ook komt alleen de vloer in de slaapkamer voor vergoeding in aanmerking.

- 2.3 Consument meent dat zij recht heeft op dekking onder de verzekering. De schade is plotseling en onvoorzien ontstaan omdat zij er niet van op de hoogte was dat de thermostaat zou gaan lopen bij een plotselinge daling van de temperatuur. Daarnaast bestond volgens de expert van Verzekeraar geen bezwaar tegen de wijze waarop haar partner de radiator heeft ontkoppeld. Consument is van mening dat ten onrechte steeds nieuwe afwijzingsgronden worden gehanteerd. Consument vordert € 2.192,00 zijnde de kosten voor het vervangen van de gehele vloer van de bovenverdieping. Consument vordert die kosten omdat de laminaat-vloer is doorgelegd. Zij kan de waarde van de vloer echter niet aantonen.

3. Beoordeling

- 3.1 De Commissie ziet zich allereerst voor de vraag gesteld of sprake is van schade die is veroorzaakt door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis zoals volgt uit artikel 3.2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden (VP IB 2015-02). Die vraag beantwoordt de Commissie bevestigend. Zij wijst evenwel de vordering alsnog af. De Commissie zal dit hierna uitleggen.
- 3.2 De woorden *plotseling* en *onvoorzien* zijn niet in de voorwaarden uitgelegd en partijen twisten over de uitleg. Om die redenen zijn bij de uitleg met name objectieve factoren van belang. De Commissie zal daarom de woorden *plotseling* en *onvoorzien* objectief uitleggen.
- 3.3 Over het woord *onvoorzien* stelt de Commissie vast dat de taalkundige betekenis van dit woord in het maatschappelijk verkeer gelijk wordt gesteld aan *onverwacht*. Vergelijk Gerechtshof Den Haag van 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3101. Onvoorzien is derhalve een subjectief-criterium. De stellingen van Verzekeraar dat de radiator gewoon zijn werk deed en de radiator niet juist is afgekoppeld, maken niet dat Consument heeft voorzien dat schade zou ontstaan. Consument heeft aannemelijk gemaakt dat zij de schade aan de vloer niet had verwacht en daarom is sprake van een onvoorzien veroorzaakte schade.

In het licht van de bepaling is de Commissie van oordeel dat plotseling op de tijd ziet waarin de schade is ontstaan. Plotseling is daarom een objectief-criterium. De Commissie is van oordeel dat de waterschade aan de vloer gedurende een kort tijdsbestek is ontstaan en dat geen sprake was van een geleidelijk proces. De schade is daarom plotseling veroorzaakt. De Commissie concludeert dat de schade onder deze omstandigheden plotseling en onvoorzien is veroorzaakt zodat sprake is van een gedekte gebeurtenis.

- 3.4 De Commissie volgt Verzekeraar echter wel in zijn stelling dat sprake is van ondeskundig of onjuist uitgevoerde werkzaamheden. Volgens artikel 3.2 van de voorwaarden is schade veroorzaakt door ondeskundig of onjuist uitgevoerde werkzaamheden niet verzekerd. Het maakt daarbij niet uit of de verzekerde of een derde de werkzaamheden uitvoert. Nadat de radiator was verwijderd en het water in het cv-systeem weer onder druk stond, had de leiding, anders dan met de thermostaat, moeten worden afgesloten om lekkage te voorkomen, aldus de technisch expert van Verzekeraar. Verzekeraar heeft de Commissie over de wijze van uitvoering van de werkzaamheden als volgt ingelicht:
“Mevrouw [naam consument] geeft in haar schadeformulier op: waterschade door lekkende thermostaatknop i.v.m. koudheid in huis. Radiator was gedemonteerd en glas was uit het kozijn i.v.m. met vervanging. Daardoor 's nachts koud en de thermostaat ging lopen. Onze technische expert geeft aan dat voor het juist en verantwoord afkoppelen van een radiator de volgende stappen nodig zijn: eerst dient de CV afgetapt te worden, daarna kan de radiator afgekoppeld worden, vervolgens moeten de toevoer- en afvoerleidingen afgedopt worden. Dat is de juiste manier om er zeker van te zijn dat de radiator niet lekt...”
- 3.5 De Commissie neemt de beoordeling van de technisch expert over en is van oordeel dat de schade is ontstaan door ondeskundig of onjuist uitgevoerde werkzaamheden en van dekking is uitgesloten.
- 3.6 De schade komt overigens ook niet voor vergoeding in aanmerking omdat Consument de waarde van de vloer niet heeft kunnen onderbouwen en Verzekeraar de waarde heeft betwist.
- 3.7 Consument heeft aangevoerd dat steeds nieuwe afwijzingsgronden worden gehanteerd. De Commissie stelt vast dat Gevolmachtigde in zijn interne klachtprocedure reeds een beroep heeft gedaan op de betreffende uitsluitingsclausule. Consument is voorts voldoende in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Daarom wordt ook dit argument van Consument gepasseerd.
- 3.8 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

4. 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.