

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-136  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 mei 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Ansva Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 13 februari 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Consument heeft in verband met een lekkage in de woning een beroep op de opstalverzekering gedaan. Verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat niet is komen vast te staan dat de schade door een gedekt evenement (neerslag) is ontstaan. Consument heeft hierop om een aanvullende verklaring van de eerder door hem ingeschakelde aannemer verzocht. Uit het aanvullende rapport blijkt echter niet wat de exacte schadeoorzaak is geweest. Verzekeraar heeft hierop het afwijzende standpunt gehandhaafd en Consument het voorstel gedaan om een lekdetectiebureau in te schakelen. Consument heeft dit voorstel echter afgewezen. Naar het oordeel van de Commissie rust op Consument de plicht om aan te tonen dat de schade daadwerkelijk is ontstaan door neerslag die door lekkage de woning is binnengedrongen. Hierin is hij echter niet geslaagd. De vordering wordt dan ook afgewezen.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verweer;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie daarop van Consument.

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 wordt daarom op grond van de stukken beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de Wederkerige 1820 U.A., sinds 2011 onderdeel van Verzekeraar, een opstalverzekering gesloten.
- 2.2 In de van toepassing zijnde 'Bijzondere Voorwaarden Woonhuisverzekering | Van Buiten Komende Onheilen' (PW/VBO-1211), verder te noemen 'de Verzekeringsvoorwaarden', is – voor zover relevant – het volgende 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:*

*(...)*

- h. directe neerslag (regenval, sneeuwval, hagel) en smeltwater, onvoorzien het gebouw binnengedrongen door lekkage of overlopen van daken, dakgoten, balkons en afvoerpijpen;*
- i. water en stoom, als gevolg van een plotseling opgetreden defect of van springen door bevrozing 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:*

*(...)*

- d. aan het dak en de muren, veroorzaakt door inwerking van vocht of door bevrozing;*
- e. als gevolg van vochtdoorlating van muren;”*

- 2.3 Op 3 januari 2018 is in de woning van Consument waterschade ontstaan. Consument heeft de schade bij zijn assurantietussenpersoon, verder te noemen de Tussenpersoon, gemeld. De Tussenpersoon heeft de schade vervolgens in behandeling genomen en Consument op 4 januari 2018 meegedeeld dat Verzekeraar een schade-expert zou inschakelen.

2.4 De door Verzekeraar ingeschakelde expert heeft Consument op 11 januari 2018 het volgende e-mailbericht gestuurd:

*“In vervolg op ons bezoek van vandaag verzoeken wij u ons t.g.t. te informeren over:*

*- het resultaat van het onderzoek naar de oorzaak*

*-*

*Een en ander zoals met u besproken.*

*(...)”*

2.5 Consument heeft hierop als volgt gereageerd: *“De informatie laat even op zich wachten, volgende week komt de aannemer langs voor een inspectie en zal aan de hand daarvan een rapport opstellen.”*

2.6 De door Consument ingeschakelde aannemer, [naam aannemersbureau], heeft in zijn verslag van 23 februari 2018 onder meer het volgende opgenomen:

*“Opname: We treffen een situatie waaruit, na de inspectie blijkt, dat er al langere tijd lekkage aanwezig is. Doordat de lekkage onopgemerkt gebleven is heeft deze ervoor gezorgd dat diverse constructiedelen konden worden aangetast. Het multiplex stelkozijn is op delen verzadigd van de vocht. Ook de gipskartonbeplating aan de binnenzijde laat ernstige schimmelvorming zien. De achterliggende houten beschieting is ook vochtig en heeft op grote delen schimmelvorming. De constructie aan de buitenzijde is op sommige plekken ook onderhevig aan schade van de lekkage, evenals het constructieve stijl- en regelwerk waarop/waartegen de beschietingen gemonteerd worden.*

*Ontstaan: Wij hebben tijdens onze inspectie geen afwijkende uitvoerings details geconstateerd. Het kozijn sluit aan de op de gevel zoals de detaillering van de fabrikanten tijdens de bouw omschreef. De opbouw is ca. 8 jaar geleden gebouwd, de meeste windlast staat op de betreffende gevel, wij denken dat de tijd en de windlast om sommige punten zijn uitwerking hebben gehad op de gevel. Krimpen en uitzetten, windlast hebben alleen invloed op de uitvoeringsdetails, en deze invloeden zullen de lekkage hebben doen ontstaan.*

*Conclusie: Om de schade te herstellen en te zorgen dat de constructie niet verder aangetast wordt is het zaak dat aan de buitenzijde de natte delen van de beschieting vervangen worden. Hiertoe dient een steiger geplaatst te worden en zal de keralit gevel voor een groot deel gemonteerd moeten worden. De demontage van het keralit zorgt ervoor dat we bij de beschieting kunnen en deze kunnen vervangen. Tevens moet het aangetaste constructieve stijl- en regelwerk worden vervangen. Daarna zal de gevel weer opgebouwd moeten worden met hergebruik van keralit geveldelen. Om te zorgen dat het probleem zich in de toekomst niet weer voordoet dient een aanvullend afwaterprofiel te worden aangebracht boven het kozijn, dit profiel aan de binnenzijde dient hetzelfde te gebeuren, de beschietingen dienen te worden verwijderd en te worden vervangen. Waarna de gevel weer opgebouwd kan worden.”*

- 2.7 De schade-expert heeft Consument na bestudering van het rapport van de aannemer per e-mailbericht van 10 april 2018 als volgt bericht:

*“Aan de hand van de door [...] opgestelde rapportage van 23 februari jl. hebben wij op 5 april jl. een telefonische toelichting van de heer [...], opsteller van de rapportage, gevraagd.*

*(...)*

*De inspectie heeft uitsluitend van binnenuit plaatsgevonden en na opening van de constructie is gebleken dat er sprake van een ernstig vochtprobleem is, dat gezien het schadebeeld reeds langere tijd geleden ontstaan moet zijn. Aangezien er vanaf de plaatsing van de dakopbouw, ca. acht jaar geleden, geen wijzigingen aan de gevel of het dak zijn geweest, is dit probleem vrijwel zeker al vanaf de oplevering aan de orde. Het heeft echter langere tijd geduurd alvorens zich dit gemanifesteerd heeft.*

*(...)*

*De exacte oorzaak dan wel herkomst van het vocht is niet vastgesteld en kan bestaan uit inwendige condensatie of uit binnengedrongen neerslag dan wel een combinatie van beide.”*

- 2.8 De schade-expert heeft in zijn rapport van 12 april 2018 als volgt aan Verzekeraar gerapporteerd:

*“(...)*

*Verzekerde heeft op ons advies een aannemer ingeschakeld om hem te laten voorlichten over de oorzaak en de herstelkosten. (...)*

*De aannemer concludeert dat ‘de tijd en windlast op sommige punten zijn uitwerking hebben gehad op de ca. 8 jaar oude gevel. Krimpen en uitzetten hebben alleen invloed op de uitvoeringsdetails, en deze invloeden zullen de lekkage hebben doen ontstaan’. Volgens de aannemer heeft hij geen afwijkende uitvoeringsdetails geconstateerd en sluit het kozijn aan op de gevel zoals de detaillering van de fabrikanten heeft omschreven. (...)*

*Wij hebben enige kanttekeningen bij deze conclusies geplaatst en hebben verzekerde deze kanttekeningen schriftelijk kenbaar gemaakt. (...)*

*Vooralsnog is ons niet duidelijk waaraan het (reeds langdurig) binnendringen van vocht moet worden toegeschreven. Gezien de mate van aantasting heeft het er alle schijn van dat het vochtprobleem al vanaf de oplevering aan de orde is maar eerst onlangs is ontdekt. Wij vragen ons af of sprake is van een plotseling van buiten komend onheil.”*

- 2.9 Bij brief van 19 april 2018 heeft Verzekeraar Consument via de Tussenpersoon meegedeeld dat de gemelde schade op grond van de verzekeringsvoorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking kwam, omdat niet kon worden gesproken van “een plotseling van buitenkomend onheil daar dit (‘het vochtprobleem’) al langdurig (acht jaar) aan de gang was.” Verzekeraar heeft dit afwijzende standpunt per e-mailbericht van 20 april 2018 nogmaals bevestigd en Consument verzocht zich rechtstreeks tot de schade-expert te wenden.

2.10 Consument kon zich niet vinden in het afwijzende standpunt van Verzekeraar en wendde zich hierop, zowel direct als via de Tussenpersoon, tot de schade-expert. De expert heeft per e-mailbericht van 3 mei 2018 zijn bevindingen als opgenomen in het expertiserapport gehandhaafd.

2.11 Consument heeft vervolgens de eerder ingeschakelde aannemer verzocht nogmaals onderzoek te doen naar de lekkage in de dakopbouw en in de opbouw van de constructie. De aannemer heeft in zijn rapport van 5 november 2018 de herstelkosten op € 10.563,61 (excl. BTW) begroot en ten aanzien van de schade onder meer het volgende opgenomen:

*“Ontstaan: Wij hebben (...) geen op of aanmerkingen op de constructie. Deze is gewoon goed en conform uitgevoerd. Lekkage kan hierdoor niet ontstaan zijn door constructiefouten of inwendige condensatie. (...) De aansluiting tussen het kozijn en de keralit sponningsdelen is niet meer waterdicht. U heeft aangegeven dat er een verschil bestaat tussen de mate van lekkage wanneer er wind op de gevel staat en wanneer er een andere windrichting is. Dat is duidelijk geworden nu de gevel aan de binnenzijde nog geopend is. Bij een winddruk op de gevel is de lekkage zichtbaar; de constructie wordt nat. Bij een tegenovergestelde windrichting (wind op de achtergevel) is de lekkage niet of nauwelijks waarneembaar. (...).”*

*Conclusie: Door onze bevindingen tijdens de opname en uw opmerkingen concluderen wij dat de waterschade niet ontstaan is door een foutieve constructie, ontwerpfouten of slecht onderhoud. (...) De weersinvloeden op de gevel hebben hun uitwerking gehad, hierdoor zijn aansluitingen los gescheurd en is het waterkerende vermogen van de gevel verloren gegaan. Met hierdoor lekkage als gevolg. (...).”*

2.12 De schade-expert heeft na bestudering van het nieuwe rapport van de aannemer als volgt richting Verzekeraar gereageerd:

*“(...)*

*Er lijkt geen sprake te zijn van constructiefouten (een subsidiair afwijzingsargument) en evenmin van slecht onderhoud (hetwelk wij overigens nooit beweerd hebben).*

*Maar het komt ons voor dat de neerslag niet is binnengedrongen door de **lekkage** of het **overlopen van daken, dakgoten, balkons en afvoerpijpen. (Art. 2.1 h PW/VBO-1211)**. En dat in **art. 3.1 d en e en in art. 3.1 f slijtage** over schades als deze wordt geschreven dat deze niet gedekt zijn.”*

2.13 Verzekeraar heeft hierop het afwijzende standpunt gehandhaafd, waarna Consument op 24 februari 2019 bij Verzekeraar een klacht over de schadeafhandeling heeft ingediend. Hoewel Verzekeraar bij brief van 5 maart 2019 geen aanleiding zag het standpunt in heroverweging te nemen, heeft hij Consument het voorstel gedaan een bouwkundige lekdetectie te laten uitvoeren teneinde de schadeoorzaak vast te stellen.

Voor zover het ingenomen standpunt van Verzekeraar juist zou zijn, zouden de kosten van het onderzoek worden gedeeld. Mocht het tegenovergestelde blijken, zou Verzekeraar de kosten dragen en de claim verder in behandeling nemen. Consument heeft dit voorstel evenwel afgewezen.

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

#### *Vordering van Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar dekking verleent en de herstellkosten, door de aannemer begroot op € 10.563,61 (excl. BTW) vergoedt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.
- De schade kan niet zijn ontstaan anders dan door neerslag, naar hij kennelijk bedoelt: directe neerslag in de zin van artikel 2.1 onder h van de Verzekeringsvoorwaarden. Er lopen geen waterleidingen of CV leiding door de gevel. De voorgevel van de woning ligt op het westen en is het meest onderhevig aan de weersinvloeden. De aansluiting van het kozijn is mede hierdoor open komen te staan, met inwatering tot gevolg. Het afwateringssysteem van het kozijn is er voor de afvoer van condenswater alsmede voor ventilatie. De voorziening is er niet op gebouwd om ook aanvullend water, door een openstaande aansluiting, te verwerken.
  - Consument heeft al een noodvoorziening getroffen om de lekkage te stoppen door de bovenzijde van het kozijn van kit te voorzien. De lekkage is hiermee ook gestopt. Het inschakelen van een lekdetectiebureau voegt dan ook niks toe. Het advies van het bureau zou dan van hetzelfde niveau zijn als dat van de expert, namelijk gebaseerd op aannames.

#### *Verweer van Verzekeraar*

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

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De vraag die in deze kwestie centraal staat is of Verzekeraar gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden. Als uitgangspunt geldt hetgeen partijen hebben afgesproken en derhalve wat hierover in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald.
- 4.2 Artikel 2 van de Verzekeringsvoorwaarden bevat een opsomming van de schade-oorzaken die onder de dekking vallen. Consument stelt zich op het standpunt dat de schade op grond van artikel 2 lid 1 sub h onder de dekking valt, nu deze als gevolg van directe neerslag is ontstaan. Verzekeraar heeft dit standpunt betwist.

De Commissie stelt voorop dat – ingevolge de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) – het aan Consument is om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door Verzekeraar, ook te bewijzen dat in het onderhavige geval sprake is van een gedekt evenement, als gevolg waarvan de schade voor vergoeding in aanmerking komt.

- 4.3 De Commissie overweegt op dit punt als volgt. Consument heeft in overleg met de schade-expert een aannemer benaderd om de schadeoorzaak vast te stellen. In het eerste rapport van 23 februari 2018 is vermeld dat de tijd en de windlast een uitwerking op de gevel hebben gehad en dat deze invloeden de lekkage hebben doen ontstaan. De door Verzekeraar ingeschakelde schade-expert heeft als reactie hierop verklaard dat de exacte oorzaak dan wel herkomst van het vocht hiermee niet is vastgesteld. Consument heeft vervolgens de aannemer verzocht om een aanvullend rapport op te stellen. De aannemer heeft in het rapport van 5 november 2018 nogmaals gewezen op de weersomstandigheden die het waterkerende vermogen van de gevel hebben aangetast, met de lekkage als gevolg. Uit het rapport kan echter niet worden afgeleid dat, zoals Consument stelt, de schade daadwerkelijk is veroorzaakt door (directe) neerslag die door lekkage de woning is binnengedrongen. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument hiermee onvoldoende aangetoond dat de schade is ontstaan als gevolg van de gedekte oorzaak als genoemd in artikel 2 lid 1 sub h van de Verzekeringsvoorwaarden. Gelet op de ontstane discussie tussen partijen over de exacte schadeoorzaak, was het denkbaar geweest dat Consument was ingegaan op het voorstel van Verzekeraar om een lekdetectiebureau in te schakelen. Consument heeft dit evenwel om hem moverende redenen afgewezen. Een andere methode om zijn stellingen met behulp van een externe deskundige aannemelijk te maken heeft Consument niet gegeven.
- 4.4 Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat Verzekeraar niet gehouden is de schade van Consument te vergoeden. De vordering wordt 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](http://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.*