

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-444
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 4 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 22 mei 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Bijlagen	: Relevante bepalingen uit de toepasselijke voorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Consument vordert bij Verzekeraar het verlies van water als gevolg van een lekkage aan een waterleiding buiten het woonhuis en de onnodige gemaakte kosten vanwege de handelwijze en de onduidelijke communicatie vanuit Verzekeraar. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar de schade heeft mogen afwijzen. De opstalverzekering biedt slechts dekking voor materiele schade aan het woonhuis. Het verlies van water kan niet worden aangemerkt als materiële schade aan het woonhuis, zoals is bepaald in de voorwaarden. Daarnaast is onvoldoende vastgesteld dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de communicatie van Verzekeraar. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Het procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het polisblad en de voorwaarden; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Verzekeraar. Consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend of niet-bindend advies. Op grond van artikel 28.2 van haar reglement doet de Commissie daarom een niet-bindende uitspraak waardoor partijen niet aan de beslissing gebonden zijn
- 1.2 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. Het geschil

Voordat de Commissie over gaat tot haar beoordeling schetst de Commissie onder het kopje, 'wat is er gebeurd' de feiten. Daarna wordt bij 'de klacht en vordering' van Consument en 'het verweer' van Verzekeraar weergegeven welk standpunt iedere partij heeft ingenomen.

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft een verzekeringspakket bij Verzekeraar met onder meer een opstalverzekering extra uitgebreid (hierna: Verzekering). Van toepassing op de overeenkomst zijn de voorwaarden 'WOO1707 Opstalverzekering Extra Uitgebreid/All Risk' (hierna: Voorwaarden). De bepalingen uit de Voorwaarden – voor zover relevant – zijn in de bijlagen opgenomen.
- 2.2 Op 18 april 2017 heeft Consument een lekkage in de waterleiding ontdekt. Deze bevindt zich in de waterput buiten het woonhuis. De lekkage heeft Consument direct laten herstellen door een loodgieter. Bij de eindafrekening van het waterbedrijf in augustus 2017 bleek dat er door de lekkage een grote hoeveelheid water verloren was gegaan. De kosten voor het water heeft Consument geclaimd op zijn woonhuisverzekering.
- 2.3 Verzekeraar heeft de dekking geweigerd. Er is volgens Verzekeraar geen sprake van een gevolgschade. Benadrukt wordt dat ook de kosten om het defect op te sporen en de leiding te herstellen worden geweigerd, omdat er geen sprake was van een leiding binnen de woning. Daarnaast wordt het verlies van water gezien als een economische schade. De verzekering biedt alleen dekking voor materiële schade aan het woonhuis.
- 2.4 Tussen partijen is er over en weer veelvuldig gecorrespondeerd over de uitleg van de voorwaarden. Daarnaast klaagt Consument over de handelwijze en de manier van communiceren van Verzekeraar.

De klacht en vordering

- 2.5 Consument is het niet eens dat de kosten voor het verlies van water niet worden vergoed. In de Voorwaarden staat dat schade ontstaan door water uit aan- en afvoerleidingen van een waterleidinginstallatie binnen of buiten de woning verzekerd is. Als gevolg van een lekkage is er schade ontstaan. In de Voorwaarden wordt geen onderscheid gemaakt tussen gevolgschade en economische schade. De term 'economische schade' heeft Consument niet in de Voorwaarden teruggevonden. De Voorwaarden zijn voor Consument onduidelijk.
- 2.6 Consument heeft daarnaast ondeskundige antwoorden ontvangen van Verzekeraar, wat tot verwarring heeft geleid. Consument kreeg soms geen antwoord op zijn vragen of er werd over andere zaken gesproken. Wanneer Verzekeraar direct 'to the point' was gekomen had Consument deze tijd kunnen besparen en had hij geen advocaat hoeven inschakelen.
- 2.7 Consument vordert de kosten voor het verlies aan water van € 3.574,42,- en de vergoeding van de door Consument gemaakte kosten afgerond op € 3.000,00, bestaande uit € 1.125,00 aan inkomstenderving, € 1.835,24 aan advocaatkosten en € 50,00 aan reiskosten naar de advocaat.

Het verweer

- 2.8 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De kernpunten

- 3.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar zich op het standpunt mag stellen dat er geen dekking bestaat onder de verzekering. Daarnaast is de vraag of Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in haar communicatie en of dit tot een schadevergoeding leidt.

Is er sprake van een gedekte schade?

- 3.2 Bij beantwoording van deze vraag gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. In de eerste plaats moet worden beoordeeld of de schade is ontstaan door een gebeurtenis waartegen de verzekering binnen de daartoe gestelde grenzen dekking biedt. Het ligt op de weg van Consument om te stellen, en bij voldoende gemotiveerde betwisting door Verzekeraar ook aan te tonen, dat de schade onder de dekking valt.
- 3.3 Consument stelt dat de schade op grond van de Voorwaarden is gedekt. In de Voorwaarden is als basis opgenomen: *'met uw opstalverzekering bent u verzekerd voor materiële schade aan uw woonhuis'*. De schade die is ontstaan door een lekkage aan de waterleiding buiten het woonhuis, betreffen de kosten van het verlies van water. Hoewel deze kosten een direct gevolg zijn van de lekkage aan de leiding, zijn ze niet definieerbaar als schade *'aan het woonhuis'* en vallen ze daarmee niet binnen de grenzen van de gedekte gevolgschade van de Verzekering.
- De conclusie is dat er op grond van de Verzekering geen dekking is voor deze schade. De andere argumenten van partijen kunnen daarmee onbesproken blijven, omdat deze niet tot een ander oordeel – namelijk dekking - kunnen leiden.

Is Verzekeraar toerekenbaar tekort geschoten in zijn communicatie?

- 3.4 Consument voert daarnaast aan dat hij, vanwege de handelwijze en de onduidelijke communicatie vanuit Verzekeraar, onnodige kosten heeft gemaakt, bestaande uit inkomstenderving, reiskosten en advocaatkosten. Om voor deze schadevergoeding in aanmerking te komen moet Consument allereerst aantonen dat Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in zijn communicatie.
- 3.5 Op basis van de overgelegde correspondentie stelt de Commissie vast dat de communicatie van Verzekeraar, achteraf gezien, beter had gekund. Hoewel de Commissie het ongenoegen van Consument hierover kan begrijpen, is het onvoldoende om in juridische zin van een tekortkoming te kunnen spreken.

Weliswaar heeft Verzekeraar nagelaten extra uitleg te geven dat er geen gevolgschade is zoals bedoeld in de voorwaarden, maar de afwijzing is in de correspondentie die volgde, verduidelijkt. Tevens blijkt uit de correspondentie dat Verzekeraar consistent was in de grondslag van de afwijzing waarover derhalve geen verwarring kon ontstaan. Dit betekent dat ook dit klachtonderdeel niet tot toewijzing van de vordering kan leiden.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak betreft 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.

Als u vindt dat er kennelijke verschrijvingen in de uitspraak staan, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten dan kunt u binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak een verzoek indienen tot herstel van deze vergissing. Deze mogelijkheid ziet niet op het ter discussie stellen van de beslissing in de uitspraak. Voor meer informatie verwijzen wij u naar artikel 40 van het Reglement. Zie hiervoor www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlagen: bepalingen uit de voorwaarden WOOI707



Deze voorwaarden beschrijven uw verzekering. Deze verzekering vangt financiële tegenvallers op bij materiële schade aan uw *woonhuis*.

(...)



Wat dekt uw opstalverzekering?

Met uw opstalverzekering bent u verzekerd voor materiële schade aan uw *woonhuis*. In dit hoofdstuk leest u per dekking precies voor welke *gebeurtenissen* uw *woonhuis* verzekerd is en hoe u verzekerd bent in bijzondere situaties.

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.

(...)

- **water en stoom uit:**
 - aan- en afvoerleidingen van de waterleidinginstallatie binnen of buiten uw *woonhuis*, inclusief permanent aangesloten vulslangen;
 - toestellen en installaties die op leidingen zijn aangesloten die water aanvoeren of afvoeren;
 - een centrale verwarming.
- 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)
- het herstel van de oorzaak van de schade is niet verzekerd

Wij vergoeden ook de kosten:

- om het defect op te sporen en de leidingen in uw *woonhuis* te herstellen;
- van hak-, breek- en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van uw *woonhuis*.