

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0168
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden
en mr. L. Bartels, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 17 augustus 2020
Ingediend door	: [de bewoner], handelend namens de vereniging van eigenaren VvE [naam VvE], hierna te noemen de bewoner en de VvE
Tegen	: E. van der Roest Assuradeuren B.V. h.o.d.n. VDRD Assuradeuren als gevolmachtigd agent van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de gevolmachtigde resp. de verzekeraar
Datum uitspraak	: 19 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen in de wet en uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. Waterschade door verstopte afvoerpijp binnenshuis. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de kosten moet vergoeden van het opsporen van de oorzaak van de lekkage. De uitsluiting waarop de verzekeraar een beroep doet, is voor meerdere uitleg vatbaar. De lezing die de VvE aan deze voorwaarde geeft, is een redelijke lezing. De kosten voor de reparatie van de leiding zijn in de voorwaarden van dekking uitgesloten. Ook de kosten voor het aanbrengen van een inspectieluik komen niet voor vergoeding in aanmerking, omdat zij niet zijn aan te merken als materiële schade ontstaan door de verzekerde gebeurtenis. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. De procedure

- 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van de VvE; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de VvE en 4) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 De commissie begrijpt uit de stukken dat de VvE zijn klacht uitsluitend richt tegen de gevolmachtigde en niet ook tegen de assurantietussenpersoon die in de stukken genoemd wordt. De VvE heeft namelijk geen enkele klacht geformuleerd over het handelen van deze assurantietussenpersoon. Deze uitspraak betreft daarom uitsluitend de beoordeling van de klacht van de VvE tegen de gevolmachtigde.
- 1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is om de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

- 1.4 De VvE, de gevolmachtigde en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De VvE, waarvan de bewoner lid is, heeft via de gevolmachtigde een Perfect-Extra woonhuisverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten. Op de verzekering zijn van toepassing de Polisvoorwaarden NN E.W.2 (hierna: de voorwaarden). De relevante artikelen hiervan zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.
- 2.2 Begin 2020 heeft de bewoner via de verzekeringstussenpersoon melding gemaakt van een waterschade in zijn woning. Op het schadeformulier dat de bewoner heeft ingediend staat dat op 15 juni 2019 schade is ontstaan door regenval. Na ontvangst van die melding heeft de gevolmachtigde een expert (hierna: de expert) ingeschakeld om de schadeoorzaak en de schade-omvang vast te stellen. De expert heeft als volgt gerapporteerd:

“EVENEMENT

Op de schadedatum is wateroverlast in de woning van de heer [naam bewoner] op drie en vier hoog ontstaan. Na onderzoek bleek dat de inpandige hemelwaterafvoer, verborgen achter muurwerk, op een knik verstopt was geraakt. Dit is in de loop der jaren gebeurd, waardoor het regenwater op een bepaald moment niet meer voldoende kon worden [afgevoerd, toevoeging door de commissie] en op een verbindingsmof is uitgestroomd over een deel van de vloer van de vierde etage en via kieren en doorvoeren naar de derde etage is gelekt. De oorzaak kon pas na enig hak- en breekwerk worden gevonden. De betreffende leiding is ontstopt.

(...)

SCHADEVASTSTELLING

Wij stelden de schade in overleg met verzekerde als volgt vast:

Opstal

<i>Onderzoekskosten met hak- en breekwerk en herstel daarvan</i>	<i>€ 1.937,82</i>
<i>Herstelkosten gevolgschade aan saus- en schilderwerk</i>	<i>€ 1.450,00</i>
<i>Herstelkosten houten vloer</i>	<i>€ 700,00</i>
<i>Totaal, inclusief (lage) btw</i>	<i>€ 4.087,82”</i>

- 2.3 De gevolmachtigde heeft de kosten van het saus- en schilderwerk van € 1.450,00 en van de houten vloer van € 700,00, dus in totaal € 2.150,00, vergoed, onder aftrek van het eigen risico van € 250,00.

- 2.4 De bewoner heeft ook de kosten van een timmerman van € 1.973,82 geclaimd.

Deze kosten zien op het opsporen van de lekkages in studeer- en slaapkamers, het vernieuwen van een ontstoppingsstuk met schroefdeksels en het plaatsen van een inspectieluik. Later is gebleken dat de kosten ook zien op de vervanging van nat geworden plaatwerk.

- 2.5 De gevolmachtigde heeft echter geweigerd de kosten van de timmerman te vergoeden. De VvE kan zich niet vinden in deze weigering en heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.
- 2.6 Tijdens de Kifid-procedure heeft de verzekeraar bericht dat er wel recht bestaat op vergoeding van de kosten van het vervangen van het plaatwerk. De verzekeraar en de bewoner hebben overeenstemming bereikt over de hoogte van deze kosten en de verzekeraar heeft de gevolmachtigde gevraagd om € 775,00 uit te keren. De commissie laat daarom het gedeelte van de vordering dat ziet op de kosten voor het vervangen van het nat geworden plaatwerk verder buiten beschouwing. De commissie vertrouwt erop dat de verzekeraar zijn toezegging gestand heeft gedaan.

De klacht en vordering

- 2.7 De VvE vordert dat de verzekeraar een bedrag van € 1.162,82 betaalt aan de bewoner. Dit zijn de kosten van de timmerman van € 1.937,82 verminderd met de uitkering van € 775,00. Dit restbedrag betreft de volgende werkzaamheden:
- het opsporen van lekkages in studeer- en slaapkamers;
 - het vernieuwen van een ontstoppingsstuk met schroefdeksels;
 - het plaatsen van een inspectieluik.
- 2.8 Ter onderbouwing van deze vordering voert de VvE aan dat de verzekering recht geeft op vergoeding van de genoemde werkzaamheden. De verzekeraar doet ten onrechte een beroep op de dekkinguitsluiting (“*Onder deze dekking vallen niet*”) in artikel 3.8 van de voorwaarden. Onder de dekking vallen op grond van artikel 3.8, tweede alinea, vierde gedachtestreep, niet de reparatiekosten van “*daken en balkons en dergelijke (voor zover nodig om de oorzaak van de schade op te heffen)*”. Die uitsluiting ziet alleen op de opheffing van buiten het huis gelegen oorzaken. En daar gaat het in dit geval niet om. De uitleg die de verzekeraar aan de term ‘en dergelijke’ geeft, is volgens de VvE te ruim.

Het verweer

- 2.9 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd. In artikel 2 van de voorwaarden staat dat de schade alleen verzekerd is, als deze door één van de gebeurtenissen die in artikel 3 van de voorwaarden worden genoemd veroorzaakt is. In artikel 3.8 van de voorwaarden staat dat de opstal verzekerd is voor neerslag en/of rioolwater, dat onvoorzien het woonhuis is binnengedrongen en/of onvoorzien gestroomd is uit binnenshuis aanwezige afvoerpijpen.

2.10 Van dekking zijn op grond van artikel 3.8, tweede alinea van de voorwaarden onder andere uitgesloten de reparatiekosten van dakgoten en afvoerpijpen en van daken en balkons en dergelijke (voor zover nodig om de oorzaak van de schade op te heffen). De kosten voor het opheffen van de oorzaak van de lekkage, van de reparatie van de leiding en de plaatsing van een insectieluik van € 1.162,82 zijn op grond van dit artikel van dekking uitgesloten. Het is hierbij niet van belang of de afvoerpijpen inpandig of uitpandig zijn. De verzekeraar verwijst naar de Kifid-uitspraak GC 2019-792 (te vinden op www.kifid.nl). Daarin heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de kosten om de oorzaak van de schade te achterhalen, uitgesloten waren van dekking.

3. De beoordeling

- 3.1 De vraag is of de kosten voor de resterende werkzaamheden van de timmerman onder de dekking van de verzekering vallen. Het gaat om 1) de kosten van het opsporen van de lekkage bestaande uit hak- en breekwerk in de binnenmuur en van het later herstellen van de binnenmuur, 2) de kosten voor het vernieuwen van het ontstoppingstuk en 3) het aanbrengen van het inspectieluik.
- 3.2 Of de schade van de bewoner onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat verzekeraar daarbij in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen. Dat volgt uit het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435 (te vinden op www.rechtspraak.nl). De relevante bepalingen van de voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.
- 3.3 Voor de beoordeling van de vordering van de VvE zijn de artikelen 2 en 3.8 van de voorwaarden van belang. Daarin staat dat de verzekering dekking biedt voor schade ontstaan door neerslag die onvoorzien het woonhuis is binnengedrongen en/of onvoorzien is gestroomd uit binnenshuis aanwezige afvoerpijpen. Partijen zijn het erover eens dat de schade is ontstaan doordat een binnenshuis aanwezige afvoerpijp in de loop der jaren verstopt is geraakt en daardoor is gaan lekken. Dat betekent dat in beginsel dekking bestaat voor de schade op grond van artikel 2 in samenhang met artikel 3.8 van de voorwaarden.
- 3.4 Maar in artikel 3.8 van de voorwaarden staat vervolgens dat van dekking onder andere zijn uitgesloten reparatiekosten van dakgoten en afvoerpijpen en reparatiekosten van daken en balkons en dergelijke (voor zover nodig om de oorzaak van de schade op te heffen). Partijen verschillen van mening over de betekenis van de uitsluiting in artikel 3.8, tweede alinea, vierde gedachtestreep van de voorwaarden. De VvE vindt dat de kosten van de resterende werkzaamheden niet onder de uitsluitingen vallen en dus moeten worden vergoed. De verzekeraar bestrijdt dit.

- 3.5 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. De commissie verwijst in dat kader naar rechtsoverweging 3.3.2 van Hoge Raad 13 april 2018 (ECLI:NL:HR:2018:601) en rechtsoverweging 3.7.5 van Hoge Raad 28 september 2018 (ECLI:NL:HR:2018:1800). Deze uitleg-maatstaf is in de onderhavige zaak van toepassing nu uit de stukken niet blijkt dat de verzekeraar en de VvE hebben onderhandeld over de inhoud van de voorwaarden.
- 3.6 Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de verzekering waar het in deze zaak om gaat, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van het beding gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde ‘contra proferentem-regel’ van artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna ‘BW’). De tekst van deze wettelijke bepaling is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.
- 3.7 De commissie zal hierna beoordelen of de kosten van de timmerman onder de uitsluiting van artikel 3.8 van de voorwaarden vallen.

De kosten van het opsporen van de lekkage door hak- en breekwerk in de binnenmuur en het herstellen van de binnenmuur

- 3.8 Uit het expertiserapport blijkt dat de timmerman werk heeft verricht om de oorzaak van de lekkage op te sporen. Hij heeft een binnenmuur van het appartement van de bewoner opengebroken en, nadat hij de oorzaak van de lekkage had gevonden en verholpen, heeft hij die binnenmuur weer hersteld. Volgens de verzekeraar zijn de kosten van deze werkzaamheden van dekking uitgesloten. In artikel 3.8, tweede alinea van de voorwaarden staat immers dat kosten die nodig zijn om de oorzaak van de schade op te heffen (zoals reparatiekosten van dakgoten, afvoerpijpen, daken, balkons en dergelijke) niet verzekerd zijn. De VvE vindt dat de verzekeraar deze kosten moet vergoeden. Volgens de VvE is het beroep van de verzekeraar op de uitsluiting in artikel 3.8, tweede alinea, vierde gedachtestreep van de voorwaarden niet juist. Die uitsluiting ziet alleen op kosten die nodig zijn om een buiten het huis gelegen oorzaak van de schade op te heffen. De uitleg die de verzekeraar geeft aan de frase “en dergelijke” in artikel 3.8, tweede alinea, vierde gedachtestreep van de voorwaarden is te ruim. Hiermee heeft de VvE aan de orde gesteld welke uitleg gegeven moet worden aan artikel 3.8, tweede alinea, vierde gedachtestreep en, in het verlengde daarvan, de duidelijkheid van dat artikel. De commissie overweegt hierover als volgt.

- 3.9 Van een duidelijk beding is sprake als maar één uitleg mogelijk is. Van een onduidelijk beding is sprake als twee of meer lezingen redelijkerwijs mogelijk zijn. Naar het oordeel van de commissie zijn over de betekenis van artikel 3.8, tweede alinea, vierde gedachtestreep van de voorwaarden meer lezingen mogelijk.
- 3.10 Zowel de lezing van de verzekeraar als de lezing van de VvE komt de commissie redelijk voor. Omdat dus twijfel bestaat over de betekenis van het beding gaat op grond van artikel 6:238 lid 2 BW de voor de VvE gunstigste uitleg voor (zie randnummer 3.6). Het gevolg hiervan is dat de uitsluiting in artikel 3.8 met betrekking tot de reparatiekosten van daken en balkons en dergelijke zo moet worden uitgelegd dat de uitsluiting van reparatiekosten van daken en balkons (voor zover nodig om de oorzaak van de schade op te heffen) alleen ziet op een buiten het huis gelegen oorzaak van de schade.
- 3.11 Dit leidt tot het volgende. Om de oorzaak van de lekkage op te sporen en op te heffen heeft de timmerman een binnenmuur van het appartement van de bewoner opengebroken. En nadat hij de oorzaak van de lekkage had gevonden en verholpen, heeft hij die binnenmuur weer hersteld. Deze werkzaamheden zien op de opheffing van de *binnen* het huis en niet *buiten* het huis gelegen oorzaak van de lekkage en dus vallen de kosten ervan niet onder deze uitsluiting. De verzekeraar moet de kosten van deze werkzaamheden vergoeden.
- 3.12 In de overgelegde factuur van de timmerman is geen onderscheid gemaakt wat betreft de kosten voor de verschillende werkzaamheden. De VvE heeft ook niet duidelijk gemaakt welk deel van het bedrag van € 1.162,82 (zie randnummer 2.7) ziet op het oplossen van de oorzaak van de lekkage door hak- en breekwerk in de binnenmuur en het herstellen van de binnenmuur. De commissie schat dit bedrag daarom op € 650,00.

De kosten voor het vernieuwen van het ontstoppingsstuk

- 3.13 De kosten voor het vernieuwen van het ontstoppingsstuk vallen niet onder de dekking van de verzekering. In artikel 3.8, derde gedachtestreep van de voorwaarden staat dat reparatiekosten van afvoerpijpen van dekking zijn uitgesloten. Het ontstoppingsstuk is een deel van de afvoerpijp. De kosten van het vernieuwen van het ontstoppingsstuk zijn van dekking uitgesloten. De verzekeraar hoeft deze kosten niet te vergoeden.

De kosten voor het aanbrengen van het inspectieluik

- 3.14 De kosten van het aanbrengen van het inspectieluik vallen niet onder de dekking van de verzekering. Op grond van artikel 2 en artikel 3.8 van de voorwaarden dekt de verzekering materiële schade aan het verzekerde gebouw ontstaan door neerslag die onvoorzien het woonhuis is binnengedrongen en/of onvoorzien is gestroomd uit binnenshuis aanwezige afvoerpijpen.

Het aanbrengen van het inspectieluik is een voorziening die de bewoner in staat stelt om een eventuele volgende verstopping van de afvoerpijp te verhelpen zonder dat daarvoor opnieuw hak- en breekwerk in de binnenmuur moet plaatsvinden. De kosten van het aanbrengen van het inspectieluik zijn niet aan te merken als materiële schade in de zin van de verzekeringsvoorwaarden en evenmin als overige kosten die volgens de voorwaarden verzekerd zijn.

Conclusie

3.15 De conclusie is dat de verzekering van de VvE wel dekking biedt voor de geclaimde kosten voor het opsporen van de lekkage door middel van hak- en breekwerk in de binnenmuur en het herstellen van de binnenmuur. De verzekeraar moet de kosten van die werkzaamheden vergoeden. De kosten voor het vernieuwen van het ontstoppingsstuk en de kosten voor het aanbrengen van het inspectieluik komen niet voor vergoeding in aanmerking. De klacht van de VvE is ten dele gegrond en haar vordering zal deels worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 650,00 aan de bewoner vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen in de wet en uit de verzekeringsvoorwaarden

Relevante bepalingen in de wet

Artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek

“Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.”

Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

“Hoofdstuk 2 Omschrijving van de dekking

Artikel 2 Omvang van de dekking

Deze verzekering dekt materiële schade aan de in de polis omschreven zaken door een onder artikel 3 vermelde gedekte gebeurtenis.

Artikel 3 Gedekte gebeurtenissen

(...)

3.8 Neerslag

Neerslag (waaronder te verstaan regen, sneeuw, hagel of smeltwater) en/of rioolwater

- onvoorzien het woonhuis binnengedrongen en/of*
- onvoorzien gestroomd uit binnenshuis aanwezige afvoerpijpen.*

Onder deze dekking vallen niet:

- schade door neerslag binnengedrongen via openstaande ramen;*
- schade door grondwater;*
- reparatiekosten van dakgoten en afvoerpijpen;*
- reparatiekosten van daken en balkons en dergelijke (voor zover nodig om de oorzaak van de schade op te heffen).*

3.9 Water/stoom

Water of stoom, onvoorzien gestroomd uit een waterleiding-, centrale verwarming-, airconditioning- of sprinklerinstallatie of uit op deze installaties aangesloten leidingen en/of toestellen, alsmede water overgelopen uit deze installaties en/of toestellen.

Onder deze dekking vallen ook de kosten van opsporing en herstel van een defect aan een leiding van deze installaties en/of toestellen en het daarmee verband houdende breek- en herstelwerk aan het woonhuis, indien als gevolg van dat defect water of stoom onvoorzien is uitgestroomd en daarbij schade heeft veroorzaakt aan de verzekerde zaken.”