

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0334 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 8 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 9 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

### **Samenvatting**

Woonhuisverzekering. De consument stelt dat als gevolg van een storm schade aan zijn woning en inboedel is ontstaan. De verzekeraar heeft de claim op de woonhuisverzekering afgewezen, omdat de ingeschakelde schade-expert van mening is dat de schade niet onvoorzien was en geleidelijk is ontstaan. De consument heeft naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat de schade onder de dekking valt. De vordering wordt afgewezen.

### **1. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument 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 consument heeft bij de verzekeraar een ING Woonverzekering, bestaande uit een opstal-, een inboedel-, en een glasverzekering. Voor zowel de opstal- als de inboedelverzekering heeft de consument gekozen voor een All Risk-dekking. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden Versie IWV05 van toepassing. De voor de beoordeling relevante bepalingen zijn in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

- 2.2 Op 12 februari 2020 heeft de consument bij de verzekeraar een schade gemeld. Volgens de consument is op 9 februari 2020 als gevolg van harde wind en veel regen schade aan zijn tuinhuis, barbecue en partytent ontstaan. Daarnaast heeft de combinatie van wind en regen tot schade aan de muren van de serre, de sauna, de houten vloer en een bankstel geleid.
- 2.3 Om de schade vast te stellen, heeft de verzekeraar expertisebureau CED Nederland B.V. ingeschakeld. De schade-expert heeft in zijn rapport van 23 maart 2020 onder meer het volgende opgenomen:

#### **“OMSCHRIJVING VAN DE TOEDRACHT**

*Verzekerde heeft feitelijk twee schademeldingen gedaan.*

*De eerste melding betreft een schade aan een barbecue. De barbecue staat opgesteld in de voortuin onder een klein luifeltje waarvan de dakbedekking deels ontbreekt. Volgens opgave van de broer van de verzekerde zou de barbecue de gehele winter buiten hebben gestaan. Op onze vraag waarom deze barbecue niet naar binnen werd gereden, de barbecue staat op wielen en verzekerde heeft voldoende ruimte binnen, werd als antwoord gegeven dat de barbecue ook in de winter werd gebruikt. Wij sluiten niet uit dat het puntje gemak ook hierbij een rol speelt. De barbecue zou niet meer goed functioneren vanwege de inwerking van het hemelwater.*

*De tweede melding betrof wateroverlast in een aangebouwde overkapping. Naast de woning is een aluminium overkapping geplaatst van circa 20 meter lang en 5 meter breed. Deze overkapping is voorzien van dubbelwandige licht doorlatende kunststof platen en is rondom geheel dichtgezet, deels met glas en deels met een gemetselde wand. Op deze wijze is een soort overdekte tuinkamer gerealiseerd.*

*In deze ruimte is een jacuzzi en een sauna geplaatst. Verzekerde maakt melding van lekkages langs de wanden en geeft aan dat deze lekkages het gevolg zijn van harde wind in combinatie met regen. Wij hebben verzekerde bezocht op een stralende doch zeer koude dag. Langs de wanden constateerden wij strepen als gevolg van naar beneden gesijpeld water. Ook toonde verzekerde ons vochtige plekken in de sauna.*

*Door de aanwezigheid van de jacuzzi en de sauna is er sprake van een vochtig klimaat in deze tuinkamer. Dit was zichtbaar omdat de ruiten in de gevel vol zaten met condens. Ook troffen wij veel condensvorming aan onderlangs de aluminium balken van de overkapping. Door de hoge vochtigheidsgraad in combinatie met het koude weer slaat het condens in ruime mate neer op de koude onderdelen van de overkapping zoals ruiten en aluminium balken. Het condens sijpelt naar beneden waardoor er waterstrepen op de wanden ontstaan.*

*In de sauna is de achterwand uitgevoerd met een stenen gevel. De overige wanden zijn van hout. Het vocht wat in de sauna in de lucht zit, slaat neer op de relatief koude stenen wand en sijpelt naar beneden. Verzekerde wil doen geloven dat het water vanaf het dak van de overkapping naar beneden komt, maar wij troffen geen sporen aan van vocht op het dak van deze sauna.*

## **BEVINDINGEN / ONDERZOEK**

*De schade die wij hebben gezien is het gevolg van een geleidelijke inwerking (lekkagesporen onder de overkapping) en geleidelijk inwerking van weersinvloeden (barbecue)."*

- 2.4 De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consument per e-mailbericht van 14 april 2020 afgewezen, omdat de schade volgens de schade-expert geleidelijk is ontstaan.
- 2.5 Per e-mailbericht van 18 mei 2020 heeft de vertegenwoordiger van de consument, mr. [naam] van [naam juridisch kantoor], de verzekeraar foto's verstrekt, waarop volgens de vertegenwoordiger van de consument te zien is dat het water langs de goot en de muur de woning binnen liep. Van condensvorming was volgens mr. [naam] dan ook geen sprake.
- 2.6 De verzekeraar heeft hierop de schade-expert verzocht nogmaals naar alle overgelegde stukken te kijken. Per e-mailbericht van 5 juni 2020 heeft de verzekeraar na ontvangst van de volgende toelichting van de schade-expert het afwijzende standpunt gehandhaafd:

*"Ik ben op 23 maart 2020 bij verzekerde geweest en heb destijds mijn bevindingen op papier gezet. Ik zal trachten in het kort nog een en ander toe te lichten.*

*De waterschade is ontstaan in een grote aanbouw die tussen de woning van verzekerde en het pand van de burens is geplaatst. De aanbouw bestaat uit aluminium frame en aan de voor en achterzijde van de aanbouw zijn enkelwandige glazen panelen geplaatst. Op het dak zijn dubbelwandige lichtdoorlatende kunststof platen aangebracht. In deze aanbouw is een sauna en een jacuzzi gesitueerd. Ten tijde van mijn bezoek was er zichtbaar en voelbaar sprake van een vochtige situatie. Op de aluminium delen van de overkapping en aan de binnenzijde van de glazen gevels trof ik zware condensvorming aan. Het was die dag een zonnige maar ook een koude dag. De condensvorming is dan ook goed verklaarbaar. Immers zal de vochtige lucht zich afzetten op de koudere delen van de aanbouw, zijnde aluminium delen en de enkelwandige glazen gevels. Ik heb geen vochtsporen aangetroffen langs de gevels, zowel de gevel aan de zijde van het huis van verzekerde maar ook niet aan de zijde van het huis van de burens. Ik heb ook een blik kunnen werpen op het dakje van de sauna. Het dakje was geheel vrij van leksporen. Indien deze vochtige condities een langere periode aan blijft, zal de condensvorming een dermate omvang krijgen dat het vocht zal gaan neerslaan op de ondergelegen zaken zoals de meubelstukken en kleden die in deze aanbouw zijn geplaatst. Deze schade staat geheel los aan de geclaimde stormschade.*

*Verzekerde claimt nu, naar wat ik aan neem, de kosten voor het vervangen van het lood langs de gevels van zijn woning maar ook langs de gevels van de woning van de burens. Een tekening hiervan heb ik bij deze mail aangetroffen. Het valt mij echter op dat deze loodslabben zijn aangebracht in het buitenblad en niet in het binnenblad, dit terzijde. Het aanbrengen van de nieuwe slabben staan los van de aangetroffen vochtproblemen in de aanbouw. Indien deze slabben vocht doorlatend zijn, zal de leksporen zich af zetten op de geveldelen. Zoals eerder gemeld zijn deze leksporen niet door mij destijds aangetroffen. De leksporen tref ik overigens ook niet aan de foto's van verzekerde.*

*Uit de beelden van Cyclomedia blijkt dat een loodslab los aan de gevel zit aan de zijde van het huis van verzekerde. De beelden zijn van 22 augustus 2019 en kunnen dus niet het gevolg zijn van de storm van 9 februari 2020. De locatie van deze losgewaaide slab is ook niet gelegen boven het meubilair. Verzekerde claimt hieraan wel schade.*

*De schade aan de barbecue is het gevolg van het feit dat deze barbecue onder een afdakje staat van een zeer geringe omvang. Ook is het afdakje aan de zijkanten geheel open zodat weer en wind vrijelijk onder dit afdakje kan komen. Wij vragen ons dan ook af of het wenselijk was geweest om een dergelijke barbecue gedurende de wintermaanden naar binnen te plaatsen. Waterschade hieraan zal wellicht plotseling kunnen ontstaan maar gelet op de situatie zeker niet onvoorzien. Het tentdoek van de partytent is naar onze mening niet bestand om deze het gehele jaar op het frame te laten. De kwaliteit is onvoldoende om stormen, zoals deze zijn geweest op 9 februari, 16 februari en 23 februari 2020, te weerstaan. Ook hier komen wij tot de conclusie dat de schade hieraan niet onvoorzien was geweest.”*

- 2.7 Op 4 juli 2020 heeft mr. [naam] namens de consument de verzekeraar om het inschakelen van een contra-expert verzocht. Op dit verzoek heeft de verzekeraar op 14 juli 2020 afwijzend gereageerd, omdat in dit geval geen sprake is van een geschil over de omvang van de schade. Op dezelfde dag heeft mr. [naam] de verzekeraar gevraagd of bezwaar kon worden gemaakt tegen het rapport van de schade-expert. De verzekeraar heeft deze vraag ontkennend beantwoord.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument is van mening dat de verzekeraar de claim ten onrechte heeft afgewezen en vordert dat de verzekeraar alsnog dekking verleent en de schade aan de binnenmuren (€ 4.500,00), de vloer (€ 2.500,00), de meubels (€ 3.500,00), de buitentent en de barbecue (€ 1.500,00) en het dak (€ 2.800,00) vergoedt. Naast een totaal schadebedrag van € 14.798,00, vordert de consument ook de wettelijke rente over € 265,00 vanaf 11 februari 2020.
- 2.9 Ter onderbouwing van de vordering heeft mr. [naam] namens de consument aangevoerd dat de consument de woning in deze staat heeft gekocht.

De aanbouw en de jacuzzi waren al aanwezig toen de consument de woning kocht. Vóór de koop van de woning heeft de consument een bouwkundig rapport laten opstellen. De consument heeft een kopie van het bouwkundig rapport overgelegd. Na de stormschade heeft de consument op 26 februari 2020 een gevelrenovatiebedrijf ingeschakeld om het probleem op te lossen. Het bedrijf heeft in maart 2020 het lood langs de serre vervangen, waarmee het probleem is opgelost. Het is dan ook aannemelijk dat de schade niet als gevolg van condens is ontstaan. De consument heeft screenshots van de Whatsapp berichten met het bedrijf overgelegd. Verder twijfelt de consument aan de bevindingen van de schade-expert, omdat hij in verband met corona maatregelen niet in staat was om lang in de woning te blijven en de zaak te bespreken.

*Het verweer*

2.10 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De vraag die in deze kwestie centraal staat is of de verzekeraar gehouden is de schade van de consument te vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dit hierna toelichten.
- 3.2 Als uitgangspunt geldt hetgeen partijen hebben afgesproken en derhalve wat hierover in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In artikel 10.4. en 17.3 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald welke schadeoorzaken onder de Allrisk-dekking van de inboedel- en de opstalverzekering vallen. De consument stelt dat de schade aan zowel de opstal als de inboedel onder de dekking valt, nu deze als gevolg van hevige neerslag begin februari 2020 is ontstaan. De verzekeraar heeft dit standpunt gemotiveerd betwist. De commissie stelt voorop dat het volgens de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering 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.
- 3.3 Het standpunt van de verzekeraar is gebaseerd op het oordeel van de door hem ingeschakelde schade-expert, die in zijn rapport van 23 maart 2020 en de aanvullende verklaring tot het oordeel komt dat de waterschade in de serre niet door storm is veroorzaakt maar door de aanwezige condens. Verder was de schade aan de partytent en de barbecue volgens de schade-expert niet onvoorzien en was het vervangen van het lood geen gevolg van een storm op 9 februari 2020. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat de schade niet als gevolg van een plotselinge, onvoorzienne, onverwachte gebeurtenis is ontstaan maar als gevolg van een geleidelijk proces.

3.4 Gelet op het afwijzende standpunt van de verzekeraar, lag het op de weg van de consument om zijn stelling, dat de schade wel onder de dekking valt, nader te onderbouwen. Daarbij overweegt de commissie dat een verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de ingeschakelde deskundige. Dit is alleen anders als de consument feiten en omstandigheden aandraagt waaruit volgt dat het expertiserapport op een onzorgvuldige manier tot stand is gekomen of zodanige gebreken vertoont dat de verzekeraar zijn standpunt hier niet op mocht baseren. Dit kan bijvoorbeeld door het overleggen van een contra-expertiserapport waarbij de deskundige zich ten aanzien van de schadeoorzaak kan vinden in de lezing van de verzekerde.<sup>1</sup> Aangezien de consument twijfelde aan de juistheid van de bevindingen van de schade-expert, had hij voor contra-expertise kunnen zorgen. Om hem moverende redenen heeft hij hiervan afgezien. Hoewel mr. [naam] heeft aangevoerd dat hij over een video-opname beschikt die de stelling van de consument kan onderbouwen, heeft hij dit beeldmateriaal – ook desgevraagd – niet kunnen overleggen. Ook het argument van de consument dat hij na de storm van begin februari 2020 een gevelrenovatiebedrijf heeft ingeschakeld die in maart 2020 het probleem heeft verholpen, biedt geen steun voor zijn vordering. Uit de verklaring van het renovatiebedrijf MO Holland blijkt namelijk dat de consument in januari 2020 al wist dat het lood aan vervanging toe was. Het vervangen van het lood staat naar het oordeel van de commissie dan ook los van de storm van 9 februari 2020.

#### *Slotsom*

3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de consument niet heeft aangetoond dat de schade als gevolg van een gedekt evenement is ontstaan. De verzekeraar heeft de claim van de consument dan ook mogen afwijzen. De vorderingen worden afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als 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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

---

<sup>1</sup> Kifid GC nr. 2017-505 en Kifid GC 2020-328

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de Polisvoorwaarden ING Woonhuisverzekering**

### **Dekking Inboedel All Risk**

#### **10.4 Gedekte gebeurtenissen**

##### **10.4.1 In de woning**

Gedekt is alle schade ontstaan door:

- a. een onvoorziene, plotselinge, onverwachte gebeurtenis die van buiten af op de verzekerde zaken inwerkt.
- b. een onvoorziene, plotselinge, onverwachte gebeurtenis die een gevolg is van eigen gebrek van de verzekerde zaken.

### **Artikel 11 Uitsluitingen**

#### **De verzekering biedt geen dekking:**

##### **11.4 voor geleidelijk ontstane schade**

Schade als gevolg van een gebeurtenis die niet onvoorzien, plotseling en/of onverwacht op de verzekerde zaken inwerkt, maar die geleidelijk is ontstaan, zoals door de hierna genoemde voorvallen / omstandigheden / gebeurtenissen.

- a. Slijtage, verkleuring, veroudering, vervorming, verrotting en corrosie (roestvorming).
- b. Insecten, ongedierte, bacteriën, virussen, schimmel- en zwamvorming en plantengroei.
- c. (Grond)verzakking en (grond)verschuiving.

### **Dekking Woonhuis Basis**

#### **17.2 Gedekte gebeurtenissen**

(...)

##### **h. Neerslag en/of rioolwater:**

- directe neerslag:
  - schade als gevolg van op de locatie opgetreden regenval, sneeuwval, hagel of smeltwater, onvoorzien het woonhuis binnengedrongen als gevolg van lekkage (of overlopen) van daken, balkons, dakgoten of afvoerleidingen daarvan;
- indirecte neerslag:
  - schade als gevolg van water, onvoorzien het woonhuis binnengedrongen, indien dit water uitsluitend als gevolg van hevige plaatselijke regenval buiten zijn normale loop is getreden.



## **Dekking Woonhuis All Risk**

In geval van de dekking woonhuis all risk wordt naast de dekking woonhuis basis (beschreven in artikel 17.2) het volgende ook gedekt.

### **17.3 Gedekte gebeurtenissen**

- a. Een onvoorziene, plotselinge, onverwachte gebeurtenis die van buiten af op de verzekerde zaken inwerkt.
- b. Een onvoorziene, plotselinge, onverwachte gebeurtenis die een gevolg is van eigen gebrek van de verzekerde zaken.