

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0528  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 januari 2021  
Ingediend door : De consument  
Tegen : National Academic Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de verzekeraar  
Datum uitspraak : 9 juni 2021  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Woonhuisverzekering. De riolering onder de vloer van de woning van de consument is gebroken en hierdoor is rioolwater de kruipruimte ingestroomd, waardoor het zand onder de woning is vervuild. De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van de onderzoekskosten, saneringskosten van het zand en kosten voor herstel van de riolering. De commissie is het met de verzekeraar eens dat de schade die de consument vordert niet onder de dekking van de verzekering valt. De commissie legt de voorwaarden zo uit dat alleen bij schade aan het gebouw recht op dekking bestaat en het zand in de kruipruimte is geen onderdeel van het gebouw. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) 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 heeft gekozen voor bindend-advies. Maar de verzekeraar heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een woonhuisverzekering.

- 2.2 Op 18 september 2020 is de riolering onder de vloer van zijn woning gebroken en is rioolwater de kruipruimte ingestroomd waardoor het zand onder de woning is vervuild. De consument heeft deze schade op zijn woonhuisverzekering bij de verzekeraar geclaimd.
- 2.3 Op 30 september 2020 heeft de verzekeraar de claim per e-mail afgewezen. Volgens de verzekeraar is het herstel van de riolering niet verzekerd omdat de oorzaak van de schade aan de riolering niet bekend is. Ook het saneren van het zand is niet verzekerd omdat de grond in de kruipruimte niet tot het verzekerde object wordt gerekend.
- 2.4 Met de e-mail van 14 oktober 2020 heeft de consument op de e-mail van de verzekeraar gereageerd en meegedeeld dat de verbinding waar de riool het huis verlaat is gescheurd (waarschijnlijk als gevolg van bodemdaling). In dit bericht heeft de consument ook beargumenteerd dat de schade wel is verzekerd omdat het rioolwater in de kruipruimte voor stank en rioolvliegen zorgt en dit overlast geeft op de benedenverdieping.
- 2.5 Op 22 oktober 2020 heeft de verzekeraar zich per e-mail op het standpunt gesteld dat de oorzaak van het breken van riolering door verzakking komt. Conform artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden is deze gebeurtenis niet verzekerd.

#### *De klacht en vordering*

- 2.6 De consument vindt dat de verzekeraar zijn claim ten onrechte heeft afgewezen en vordert van de verzekeraar betaling van een bedrag van € 3.287,00. Dit zijn de kosten van het vooronderzoek, de reparatie van de riolering en het saneren van het zand in de kruipruimte. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument de volgende argumenten aan.
- 2.7 De schade is verzekerd omdat de kruipruimte onderdeel van de woning is en de riolering in die kruipruimte is gebroken. De zandlaag in de kruipruimte moet voldoen aan bepaalde criteria en heeft onder andere de functie leidingen weg te werken, het grondwater weg te duwen en de kruipruimte te isoleren. De bodem van de kruipruimte kan ook van steen of beton zijn gemaakt, maar heeft altijd dezelfde functie. Het zand in de kruipruimte is dus niet gelijk aan de grond van het perceel. Het zand vertegenwoordigt een waarde. De verzekeraar moet de reparatie van de breuk van de riolering vergoeden omdat sprake is van een plotseling optredend defect en dit is verzekerd. De verzekeraar stelt dat de schade het gevolg is van verzakking en dat de schade daarom van dekking is uitgesloten. Het woonhuis is echter niet verzakt.
- 2.8 Tijdens de behandeling van de claim is de verzekeraar in gebreke gebleven door enkel via e-mailberichten te communiceren. Ook was de verzekeraar telefonisch slecht bereikbaar.

Dat de verzekeraar de uitspraak niet als bindend accepteert is in tegenstrijd met artikel 2 van de verzekeringsvoorwaarden waarin staat dat de verzekeraar gebonden is aan de beslissing van de arbiter.

*Het verweer*

2.9 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**

*Inleiding*

3.1 De consument en de verzekeraar verschillen van mening over de vraag of de kosten van het vooronderzoek, de reparatie van de riolering en het saneren van het zand in de kruipruimte zijn gedekt onder de verzekering. De commissie is van oordeel dat het gelijk aan de zijde van de verzekeraar is. Hierna licht zij haar oordeel toe.

*De dekking van de verzekering*

3.2 Uitgangspunt bij beoordeling van de vraag of de kosten die de consument claimt onder de verzekering zijn gedekt, zijn de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Die zijn partijen overeengekomen en daarin staat waartegen de verzekering dekking biedt. In artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden staat een omschrijving van de dekking. Artikel 7 sub i bepaalt dat schade aan het woonhuis gedekt is voor zover die onvoorzien is ontstaan door:

*“water en/of stoom dat als gevolg van het springen door vorst, breuk, verstopping of ander plotseling optredend defect onvoorzien stroomt of overloopt uit*

*1. a. binnen en buiten het gebouw gelegen aanvoerbuizen van waterleiding en/of afvoerbuizen van daarop aangesloten toestellen, installaties en sanitair;*

*(...)*

*3. in geval van een gedekte waterschade komt ook voor vergoeding in aanmerking de kosten van opsporing van het defect, breek en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van het woonhuis;*

*4. in geval van springen door vorst zijn daarboven nog gedekt de kosten van het herstel van de leidingen, toestellen en installaties zelf; (...)*”

Volgens artikel I sub o van de voorwaarden wordt onder het woonhuis, voor zover voor de beoordeling van belang, verstaan:

*“Het in de polis omschreven gebouw (exclusief de fundamenteen, grond en erf) dat uitsluitend bestemd is voor particuliere bewoning. (...)*”

- 3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.<sup>1</sup> Omdat 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.<sup>2</sup> Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, nu uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn.
- 3.4 Onder woonhuis moet gezien de bewoordingen en de strekking van artikel 1 sub o van de voorwaarden uitsluitend worden verstaan gebouwen, die voor huishoudelijk gebruik dienen. De commissie is van oordeel dat het zand in de kruipruimte geen onderdeel is van het woonhuis, zijnde het gebouw. Dit houdt in dat vervuiling van het zand geen schade aan het gebouw is en daarom valt het saneren van het zand niet onder de dekking van de verzekering. Doordat het woonhuis niet is beschadigd, is geen sprake van een gedekte waterschade en zijn ook de kosten voor het opsporen van het defect en het herstel van de riolering niet verzekerd. Zie artikel 7 sub i onder 3 en 4 van de voorwaarden. Overigens zijn de herstelkosten van een leiding alleen verzekerd als deze bovendien door vorst is gesprongen en dit heeft de consument niet gesteld en dat is ook niet gebleken.
- 3.5 Het bovenstaande leidt tot het oordeel dat de door de consument gevorderde kosten niet onder de dekking van de verzekering vallen.

*De gebondenheid van de verzekeraar aan de uitspraak*

- 3.6 Volgens de consument handelt de verzekeraar in strijd met zijn eigen voorwaarden door het advies van de commissie niet als bindend te accepteren. De consument verwijst voor dit standpunt naar artikel 2 van de verzekeringsvoorwaarden. In artikel 2 sub c van de verzekeringsvoorwaarden wordt uitgelegd dat een arbiter de derde expert is die door de expert van de verzekeraar en de expert van de verzekerde wordt benoemd, als deze het samen niet eens worden over het schadebedrag. Dat de verzekeraar volgens artikel 2 sub d van de verzekeringsvoorwaarden aan de beslissing van de arbiter is gebonden, schept dan ook geen verplichting voor de verzekeraar om zich aan de uitspraak van de commissie te binden.

---

<sup>1</sup> HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, overweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, overweging 3.7.5. Ook deze uitspraken zijn te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Slotsom

3.7 De slotsom is dat de vordering van de consument zal worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is 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.*

*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).*