

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0854
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. R.L.H. IJzerman, leden en
mr. L. Bartels, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 november 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Univé Zuid-Holland Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Delft, verder te noemen de
verzekeraar
Datum uitspraak : 1 oktober 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

De consument heeft schade geleden als gevolg van een lekkage in zijn badkamer. Hij heeft deze schade gemeld op zijn woon- en inboedelverzekering. De verzekeraar heeft een expert ingeschakeld, die twee keer onderzoek heeft gedaan naar de lekkage. De consument heeft ook twee bedrijven ingeschakeld om de schade te onderzoeken en te herstellen. Partijen verschillen van mening over de oorzaak van de lekkage. De commissie komt tot het oordeel dat de verzekeraar een beroep mocht doen op artikel 2.9.2 van de voorwaarden, waarin staat dat schade door vochtdoorlating bij iets wat waterdicht hoort te zijn niet verzekerd is. De klacht is ongegrond en 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 juli 2021. Op de hoorzitting was de vader van de consument aanwezig. De verzekeraar was eveneens aanwezig.
- 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 schade geleden als gevolg van een lekkage in zijn badkamer. De consument heeft dit aangegeven bij de Vereniging van Eigenaren (hierna: de VvE).

De VvE heeft de opstalverzekeraar ingelicht, waarna de opstalverzekeraar het schadeherstelbedrijf RW Repair heeft ingeschakeld om de schadeoorzaak vast te stellen. De consument heeft de schade gemeld op zijn woon- en inboedelverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn onder andere de Voorwaarden Woonverzekering versie 1.2 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Door de verzekeraar is het bedrijf DEKRA Experts ingeschakeld om onderzoek te doen naar de schadeoorzaak. De consument heeft zelf de bedrijven Niessink B.V. en WEEKA gecontacteerd.

2.2 RW Repair heeft door tussenkomst van lekdetectiebureau Triton B.V. onderzoek verricht naar de schadeoorzaak en heeft de bevindingen in een lekdetectierapport vastgelegd. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden op 30 juli 2019. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat de waterschade is ontstaan doordat er sprake is geweest van (spat)water doorslag via de kit- en tegelvoegen in de badkamer op de eerste verdieping. De expert van Triton B.V. adviseert in het onderzoeksrapport alle kitvoegen, openstaande tegelvoegen in en rondom de douchecabine te vernieuwen en voegwerk rondom de doucheput met een kitvoeg te vernieuwen. Ook adviseert Triton B.V. de afvoeraansluiting te vernieuwen, om lekkage in de toekomst te voorkomen.

2.3 Het door de consument ingeschakelde bedrijf Niessink heeft ook onderzoek gedaan naar de waterschade. Dit onderzoek vond plaats op 23 augustus 2019. De constatering van deze expert waren als volgt:

*“– Kitvoegen zijn na inspectie in orde bevonden in de badkamerruimte
– Uitzondering hierop is de doucheput, deze adviseren wij opnieuw af te kitten. Deze veroorzaakt overigens niet de lekkage
– Messing puntstukken in gietijzeren standleiding gaan door ouderdom lekken en veroorzaken lekkage, veroorzaakt mogelijk lekkage. Advies: vervanging indien nog niet gedaan
– Riolering in de vloer is niet in orde en dient gerepareerd te worden, dit veroorzaakt lekkage”*

2.4 De consument was het niet eens met de eerder door Triton B.V. getrokken conclusies. Daarom is door Triton B.V. nogmaals een onderzoek gedaan. Dit vervolgonderzoek heeft plaatsgevonden op 11 september 2011. Daaruit is gebleken dat nog steeds sprake was van lekkage vanuit de douchehoek.

2.5 De consument heeft het bedrijf WEEKA ingeschakeld om de schade te herstellen. De consument heeft gedurende de Kifid-procedure een bericht van een medewerker van WEEKA overgelegd, waarin staat dat men bij het verwijderen van de vloer kon zien dat de rubberring nooit goed heeft gezeten. Hierdoor zou de gehele vloer nat zijn geworden en kon het water alle kanten op.

2.6 De verzekeraar heeft de schade van de consument afgewezen, omdat sprake zou zijn van een niet gedekte schade. De verzekeraar doet daarbij een beroep op artikel 2.9.2 van de voorwaarden, waarin staat dat schade door vochtdoorlating bij iets wat waterdicht hoort te zijn niet verzekerd is. De tekst van deze bepaling is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd. De consument kan zich niet vinden in het oordeel van de verzekeraar en heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument is het niet eens met de afwijzing van de schade door de verzekeraar. De bedrijven Niessink B.V. en WEEKA hebben de schade bekeken en hebben hetzelfde geconstateerd. Het is aangetoond dat de waterschade is ontstaan doordat de rubberring in het doucheputje niet goed heeft gezeten. Dit is door het bedrijf WEEKA vastgesteld na het openbreken van de vloer. Hierdoor is de lekkage ontstaan. Zowel Niessink B.V. als WEEKA en een bevriende loodgieter kwamen tot de conclusie dat de lekkage niet aan de kitranden kan liggen. De conclusie van de verzekeraar is dan ook onjuist.
- 2.8 De expert van de verzekeraar, DEKRA Experts, heeft – zoals ook blijkt uit de e-mail van 2 juli 2019 – toegezegd aan de consument dat alles vergoed zou worden en dat de beschadigde inboedel verwijderd moest worden.
- 2.9 Door de verzekeraar is een second opinion laten uitvoeren. Dit is gebeurd door hetzelfde bedrijf (Triton B.V.) en door dezelfde inspecteur. Dit is geen second opinion, dit is meer een bevestiging van een eerder door dezelfde inspecteur opgemaakte rapport. Deze inspecteur zal nooit zijn eigen rapport betwisten.
- 2.10 De VvE heeft een samenwerking met het schadeherstelbedrijf RW Repair en heeft hen opdracht gegeven de schade op te nemen. Uiteindelijk heeft RW Repair vochtopnemers in de woning geplaatst en moest de consument het probleem zelf oplossen, omdat RW Repair daar geen tijd voor had. Als de consument zelf WEEKA had ingeschakeld bij de schade-melding waren de vochtopnemers gratis in de woning gezet met als voorwaarde dat WEEKA de schade zou herstellen. Nu stelt de VvE de consument aansprakelijk voor de gemaakte kosten van de vochtopnemers.
- 2.11 De consument vordert dat de verzekeraar alsnog dekking verleent voor de schade en de gemaakte kosten vergoedt.

Het verweer

- 2.12 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 commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar dekking mocht weigeren voor de door de consument geclaimde schade. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dit mocht doen en legt dit oordeel hierna uit.

Beroep op dekkingsuitsluiting

- 3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de verzekeraar dekking moet verlenen, is het uitgangspunt dat wat in de verzekeringsvoorwaarden staat opgenomen. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ Over de toepasselijkheid van de voorwaarden bestaat tussen partijen geen geschil.
- 3.3 De consument stelt zich op het standpunt dat de verzekeraar dekking moet verlenen voor de schade. De verzekeraar stelt zich daarentegen op het standpunt dat geen recht op dekking onder de verzekering bestaat. Hij beroept zich daarbij op artikel 2.9.2 van de voorwaarden, waarin staat dat schade door vochtdoorlating bij iets wat waterdicht hoort te zijn niet verzekerd is. Dit wordt ook wel een dekkingsuitsluiting genoemd. Nu de verzekeraar een beroep doet op artikel 2.9.2 van de voorwaarden is het in beginsel aan de verzekeraar om te bewijzen dat deze dekkingsuitsluiting van toepassing is als dit door de consument wordt betwist. Dat is hier het geval.
- 3.4 De verzekeraar heeft ter onderbouwing van zijn standpunt het rapport van Triton B.V. en het rapport van DEKRA Experts overgelegd. In het expertiserapport van Triton B.V. staat dat de waterschade is ontstaan doordat er sprake is geweest van (spat)water doorslag via de kit- en tegelvoegen in de badkamer op de eerste verdieping.
- 3.5 De commissie gaat op basis van het expertiserapport van Triton B.V. uit van de juistheid van de stelling van de verzekeraar dat de waterschade is ontstaan door (spat)waterdoorslag via de kit- en tegelvoegen in de badkamer en dat daarom de uitsluiting in artikel 2.9.2 van de voorwaarden van toepassing is. Uit het rapport van Triton blijkt dat Triton een onderzoek heeft verricht naar meerdere mogelijke oorzaken. Triton heeft een rooktekst, een druktest en een rioolinspectie uitgevoerd. Triton heeft uiteindelijk problemen met de kitvoegen in de douchehoek aangewezen als de oorzaak en dit niet alleen 'bij uitsluiting'. Op foto's in het rapport is te zien dat een medewerker van Triton met een mesje specifieke problemen met de kitvoegen aanwijst (afbeeldingen 6, 7 en 8). Op die foto's is ook te zien dat het kitwerk niet in een goede staat verkeert (zie ook afbeelding 5), met name niet aan de onderzijde van de douchehoek.

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, NJ 2006, 326, overweging 3.4.2. Dit arrest is te raadplegen op rechtspraak.nl.

- 3.6 De consument heeft aangevoerd dat het vreemd is dat hetzelfde bedrijf (Triton B.V.) en dezelfde inspecteur nogmaals naar de schade is komen kijken en niet een ander bedrijf. De commissie stelt echter vast, op basis van de stukken in het dossier en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, dat het hier niet gaat om een *second opinion*, maar om een vervolgonderzoek. Het is daarom niet vreemd dat dit onderzoek door hetzelfde bedrijf en dezelfde inspecteur is verricht. De verzekeraar is niet op grond van de wet of anderszins verplicht om een ander bedrijf of een andere inspecteur in te schakelen voor het doen van een vervolgonderzoek.
- 3.7 De consument heeft verder een verklaring van het door hem ingeschakelde bedrijf Niessink overgelegd, waarin onder andere staat dat de kitvoegen in de badkamerruimte na inspectie in orde zijn bevonden. Een uitzondering daarop is, aldus Niessink, de doucheput. Niessink adviseert deze opnieuw af te kitten, maar deze zou de lekkage niet veroorzaken. Ook heeft de consument een bericht van het bedrijf WEEKA overgelegd, waarin staat dat de rubberring nooit goed zou hebben gezeten. Daardoor is, volgens WEEKA, de gehele vloer nat geworden en kon het water alle kanten op.
- 3.8 De commissie ziet in hetgeen de consument heeft aangevoerd geen reden om te twijfelen aan de juistheid van de stelling van de verzekeraar dat de waterschade is ontstaan door (spat)waterdoorslag via de kit- en tegelvoegen in de badkamer. De verklaringen van de bedrijven Niessink en WEEKA zijn daarvoor naar het oordeel van de commissie te mager. De ‘rapportage’ van Niessink is in feite niet meer dan een korte brief. In de brief neemt Niessink een aantal standpunten in, maar die standpunten zijn verder in het geheel niet onderbouwd. Bewijsmateriaal ontbreekt. Dat, zoals WEEKA heeft aangegeven, de rubberring als oorzaak van de waterschade moet worden aangewezen, is evenmin komen vast te staan. Op de foto’s van WEEKA die de consument heeft ingediend, is niet te zien dat de rubberring in het doucheputje nooit goed heeft gezeten. Daarop is enkel een losliggende rubberring te zien. Bovendien heeft WEEKA niet uitgesloten dat ook het slechte kitwerk als oorzaak van de schade moet worden aangewezen, dus naast de (vermeend) niet goed liggende rubberring.

Gestelde toezegging

- 3.9 De consument stelt zich op het standpunt dat is toegezegd dat de schade vergoed zou worden door de verzekeraar. Hij is er echter niet in geslaagd om dit te bewijzen. In dit verband merkt de commissie op dat de verzekeraar deze stelling van de consument gemotiveerd heeft betwist. De verzekeraar heeft daarbij verwezen naar een e-mail in het dossier, waarin staat dat het inschakelen van een expert niet automatisch een verplichting tot schadevergoeding tot gevolg heeft.

Conclusie

3.10 De commissie komt tot de slotsom dat de verzekeraar zich heeft mogen beroepen op de uitsluiting in artikel 2.9.2 van de voorwaarden. De verzekeraar hoeft de schade van de consument daarom niet te vergoeden. Ook is niet komen vast te staan dat de expert heeft toegezegd dat de schade vergoed zou worden door de verzekeraar. De klacht van de consument is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

“2.9.2 Niet verzekerd

(...)

c. Schade door vochtdoorlating bij iets wat waterdicht hoort te zijn. Bijvoorbeeld tegelwerk, voegen en kitranden.”