Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1061
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 augustus 2021
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 15 december 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Artikel 2.5 van de voorwaarden IN18, artikel 2.6 van de voorwaarden WH17, artikel 7:900 van het Burgerlijk Wetboek en artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consumenten hebben schade aan hun huis en aan hun inboedel. De schade is gedeeltelijk ontstaan door trillingen en gedeeltelijk door vocht. De verzekeraar heeft alleen de schade door trillingen uitgekeerd. De consument is het hier niet mee eens. De commissie oordeelt dat op basis van de voorwaarden de verzekeraar dekking mocht weigeren. Daarnaast is niet gebleken dat de voorwaarden zijn veranderd zonder dat de consumenten daarvan op de hoogte zijn gesteld. Tot slot is niet gebleken dat er toezeggingen zijn gedaan over uitkeringen door de experts. 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consumenten, en 4) 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 consumenten 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 consumenten hebben een huis dat op naam van de moeder staat. De zoon woont in het huis.

Voor dit huis heeft de moeder een inboedelverzekering en een woonhuisverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Op de inboedelverzekering zijn de voorwaarden IN18 van toepassing. Op de woonhuisverzekering zijn de voorwaarden WH17 van toepassing. De zoon heeft tevens een inboedelverzekering afgesloten bij Interpolis.

2.2 Op 18 november 2018 merkten de consumenten dat er schade was aan het huis en de inboedel. De inboedel is voor een deel van de moeder en voor een deel van de zoon. De consumenten hebben daarop de schade gemeld bij de verzekeraar en Interpolis.

2.3 Er zijn verschillende experts over en weer geweest. Uiteindelijk hebben de experts van de verzekeraar en de experts van de consumenten een akte van taxatie opgemaakt. In deze akte is de schade begroot op € 35.711,99. De schade is als volgt samengesteld: 1) schade als gevolg van trillingen € 17.913,94; 2) schade aan de woning als gevolg van binnengedrongen water € 13.500,39 en 3) schade aan de inboedel van de zoon € 4.297,66. De consumenten zijn met deze akte akkoord gegaan.

2.4 De verzekeraar heeft de schade als gevolg van trillingen vergoed. Nu er conform de voorwaarden een herstelplicht geldt en ook een eigen risico van € 150,- heeft de verzekeraar tot nu toe € 8.806,97 (50% van € 17.913,94 - € 150,-) uitgekeerd. De verzekeraar heeft de schade als gevolg van vocht niet vergoed. De consumenten hebben daarop een klacht ingediend die de verzekeraar heeft afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen € 13.500,39. Dit is de schade aan de woning als gevolg van het binnengedrongen water. De consumenten willen tevens het recht behouden voor eventuele verdere gevolgschade de verzekeraar ook aan te spreken, bijvoorbeeld voor de schade die recent is ontdekt achter de kast.

2.6 De consumenten hadden de indruk gekregen dat de kosten zouden worden gedeeld door de verzekeraar en Interpolis, de verzekeraar van de inboedelverzekering. Dat was de afspraak die met DEKRA is gemaakt. DEKRA vertegenwoordigde de verzekeraar dus de consumenten mochten erop vertrouwen dat de informatie die DEKRA heeft gegeven ook klopt. Interpolis heeft zich ook aan die afspraak gehouden. Als bewijs hebben de consumenten een mp3-opname van het gesprek met de expert van DEKRA.

2.7 De consumenten hebben de schade aan de antieke meubels en de schilderijen door een gespecialiseerd bedrijf laten taxeren. Vervolgens komt de expert van DEKRA tot een lager schadebedrag. Het komt de consumenten vreemd over dat een expert de taxatie van een gespecialiseerd bedrijf niet in acht neemt, terwijl deze bekend staat als betrouwbaar.

Het bleek ook dat de expert die op 4 december 2018 langs is geweest helemaal niet bekwaam was om deze schade van de consumenten te beoordelen en dat hij onder druk was gezet om tot een afwijzing te komen. Dat heeft de expert zelf ook gezegd. De consumenten vinden deze werkwijze schandalig. De consumenten hebben het gevoel niet serieus te zijn genomen door de experts en hebben gemerkt dat de experts beïnvloed werden door de starre houding van de buren.

2.8 De door de verzekeraar genoemde voorwaarden zijn gebaseerd op natuurlijk stromend water. De schade bij de consument is echter op een onnatuurlijke manier ontstaan. De consumenten kunnen hier niets aan doen. Op de polis staat ook dat alle schade door van buiten komende onheilen verzekerd is. Daar is hier sprake van. De foto's van de schade hebben de consumenten ook overgelegd. De consumenten zijn nooit geïnformeerd over een wijziging in de voorwaarden. De consumenten waren in 2008 verzekerd dat wanneer er een wijziging plaats zou vinden, bijvoorbeeld een wijziging van de volmacht, dit geen nadelige gevolgen zou hebben voor de verzekering. Dit blijkt ook uit de brochure die de consumenten hebben gekregen. Het is dan ook niet terecht dat de verzekeraar de vergoeding van de schade afwijst.

2.9 De verzekeraar heeft het over huurdersbelang van de zoon, maar daarvan is geen sprake. De zoon woont gratis in het huis en de volmacht van de verzekeraar is daar ook van op de hoogte vanaf het moment dat de zoon in het huis woont.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Moet de verzekeraar de vochtschade vergoeden?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de verzekeraar de vochtschade aan het woonhuis van de consumenten moet vergoeden. De commissie merkt ook uit de argumenten van de consumenten op dat het lijkt alsof de consumenten het niet eens zijn met de vaststelling van de schade. De commissie beantwoordt eerst die vraag en daarna de vraag of de verzekeraar de vochtschade moet vergoeden.

3.2 De consumenten en de verzekeraar hebben over en weer expertiserapporten op laten maken. Uiteindelijk is ter beslechting van dit geschil een akte van taxatie opgemaakt. Hierin is de schade bindend vastgesteld.

Deze akte heeft het karakter van een vaststellingsovereenkomst volgens artikel 7:900 BW.[1] Deze vaststellingsovereenkomst kan alleen worden vernietigd als gebondenheid van de consumenten aan deze overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, aldus artikel 7:904 BW.[2] Dat de consumenten het (achteraf) oneens zijn met de vaststelling door de experts is onvoldoende om aan te nemen dat gebondenheid niet van hen kan worden gevergd.

3.3 De verzekeraar beroept zich op uitsluitingsgronden in de voorwaarden. De verzekeraar betwist niet dat zich onverwacht van buiten komend onheil heeft voorgedaan, maar beroept zich op uitzonderingen op die regel. De uitzondering zijn vastgesteld in artikel 2.5 van de voorwaarden IN18 en artikel 2.6 van de voorwaarden WH17. In beide voorwaarden is schade door vocht uitgesloten.

3.4 Hoewel de experts discussie hadden over de hoogte van de schade en de schade door trillingen, zijn de experts – zowel van de consumenten als van de verzekeraar – het erover eens dat een deel van de schade door vocht veroorzaakt is. De consumenten hebben tevens een rapport van een rechtbankdeskundige toegestuurd. Deze deskundige is door de rechtbank benoemd in een procedure die de consumenten tegen hun buurman hebben aangespannen. In dat rapport wijst de deskundige geleidelijk werkende invloeden aan als oorzaak van de schade. Ook dit valt onder de genoemde uitzonderingen in de artikelen van de voorwaarden.

3.5 De consumenten betwisten dat zij op de hoogte zijn gesteld van een wijziging in de voorwaarden die tot de uitzonderingen heeft geleid. De verzekeraar stelt echter dat de voorwaarden op dat punt altijd hetzelfde zijn geweest. De consument heeft daar tegenover onvoldoende bewijs aangedragen dat de voorwaarden voor de schadedatum anders waren en hij op basis van die voorwaarden wel uitkering zou hebben gekregen. De toezeggingen die door de vorige volmacht (IAK) waren gedaan bij het overdragen naar een nieuwe volmacht (AON) betroffen voor zover de commissie kan zien alleen toezeggingen over de algemene dienstverlening.

3.6 De conclusie is dat de verzekeraar op basis van de voorwaarden de vochtschade aan de woning mocht afwijzen.

[1] Zie ook GC Kifid 2020-506 en 2019-074.
[2] Zie ook GC Kifid 2017-845.

Mochten de consumenten uitgaan van de toezeggingen van de expert?

3.7 Uit een mail van Claimshulp.nl blijkt dat de contra-expert heeft gezegd dat Interpolis zou uitkeren op basis van de inboedelverzekering van de zoon en dat de expert verwachtte dat de verzekeraar ook wel zou gaan uitkeren. Ook wordt in de e-mail gezegd dat de kosten voor de contra-expertise voor 50% door Interpolis betaald zouden worden en voor 50% door de verzekeraar. Claimshulp.nl is echter ingeschakeld door de consumenten om de belangen van de consumenten te behartigen. Hieruit is niet af te leiden dat de verzekeraar ook daadwerkelijk dekking zal bieden.

3.8 Daarnaast hebben de consumenten contact gehad met een van de experts van DEKRA. In dat telefoongesprek heeft de expert bevestigd dat hij inderdaad de rekening gesplitst heeft gestuurd naar Interpolis en de verzekeraar waarbij vijftig procent van de rekening naar Interpolis is gegaan en vijftig procent naar de verzekeraar. In het telefoongesprek geeft de expert aan dat hij dit heeft gedaan, omdat een deel van de inboedel van de zoon is, die bij Interpolis is verzekerd, en een deel van de inboedel van de moeder is. Zij is bij de verzekeraar verzekerd. De commissie is van oordeel dat de expert een duidelijker voorbehoud had kunnen maken dat het aan de verzekeraar is om te beoordelen of er uiteindelijk daadwerkelijk dekking is. Dit neemt evenwel niet weg dat de expert geen feitelijke mededeling doet over het al dan niet verlenen van dekking door de verzekeraar. Een expert stelt alleen de oorzaak van een schade en/of de omvang van een schade vast. De akte van taxatie vermeld tevens dat de consument geen rechten kan ontlenen aan de akte wat betreft het wel of niet uitkeren van een vergoeding van de schade. Er is dus geen toezegging gedaan door de expert.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat de verzekeraar de dekking voor de schade aan de inboedel en het woonhuis van de consumenten mocht afwijzen.

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 voorwaarden en de wet

Voorwaarden IN18

Artikel 2.5 Wat is verzekerd?
In de Algemene Voorwaarden vindt u welke standaarduitsluitingen er gelden. Daarnaast bent u ook niet verzekerd voor schade of verlies:
(…)
f. door geleidelijk werkende (weers)invloeden;
(…)
h. door vochtdoorlating van vloeren, muren of in kelders;
(…)

Voorwaarden WH17

Artikel 2.6 Wat is niet verzekerd?
In de Algemene Voorwaarden vindt u welke standaard uitsluitingen er gelden. Daarnaast bent u ook niet verzekerd voor schade aan of verlies:
(…)
j. die het gevolg is van geleidelijk werkende (weers)invloeden;
k. door vochtdoorlating van vloeren, muren of in kelders;
(…)

Artikel 7:900 BW

1. Bij een vaststellingsovereenkomst binden partijen, ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt, zich jegens elkaar aan een vaststelling daarvan, bestemd om ook te gelden voor zover zij van de tevoren bestaande rechtstoestand mocht afwijken.
2.De vaststelling kan tot stand komen krachtens een beslissing van partijen gezamenlijk of krachtens een aan één van hen of aan een derde opgedragen beslissing.
3. Een bewijsovereenkomst staat met een vaststellingsovereenkomst gelijk voor zover zij een uitsluiting van tegenbewijs meebrengt.
4. Deze titel is niet van toepassing op de overeenkomst van arbitrage.

Artikel 7:904 BW

1. Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar.

2. Indien de beslissing van een partij of een derde vernietigd wordt, nietig blijkt of niet binnen een aan die partij of derde daartoe te stellen redelijke termijn wordt verkregen, kan de rechter een beslissing geven, tenzij uit de overeenkomst of de aard van de beslissing voortvloeit dat zij op andere wijze moet worden vervangen.