

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0020
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op : 26 mei 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 12 januari 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Artikel 7:942 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, artikel 3 van de Verzekeringsvoorwaarden Woonhuisverzekering 202W2, artikel 2 lid 1 van de Algemene Voorwaarden 20203 en artikel 16 van de Bijzondere Voorwaarden WOO-RV-50-191

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument heeft schade door scheuren in de muren van zijn woning. De consument heeft voor het eerst scheuren geconstateerd in 2013. Hij heeft in 2020 een melding gedaan bij de verzekeraar. De verzekeraar meent dat de vordering is verjaard. De commissie oordeelt dat de verjaringstermijn niet is gaan lopen in 2013, maar op of kort na 3 maart 2017, toen er een nulmeting was gedaan in de woning van de consument. De schade aan de muren was toen zodanig dat dit voldoende aanleiding had moeten zijn voor de consument om contact op te nemen met de verzekeraar. De consument heeft dit pas op 4 december 2020 gedaan, zodat de vordering is verjaard. Aan de overige standpunten van de consument komt de commissie niet toe. De vordering wordt afgewezen.

I. De procedure

- I.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) de klachtbrief van de vertegenwoordiger van de consument met het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar; 5) de aanvullende berichten van de vertegenwoordiger van de consument van 16 en 22 november 2021 en 6) de aanvullende reactie van de verzekeraar van 10 december 2021.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 november 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger, de heer mr. R. van Kuijen, jurist. 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.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S.W.A. Kelterman, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een Alles in één Polis bij de verzekeraar waarvan een woonhuisverzekering onderdeel uitmaakt. Op de woonhuisverzekering zijn de Algemene Voorwaarden 20203 en de Bijzondere Voorwaarden 202V2 van toepassing.
- 2.2 In 2013 merkte de consument scheurvorming in de wanden van zijn woning op. De consument heeft daarop de aannemer die de woning in 2007 gebouwd heeft om advies gevraagd. De aannemer heeft toen aan de consument te kennen gegeven dat de scheuren normale krimpscheuren betreffen, ontstaan door het zetten van het huis.
- 2.3 Op 1 maart 2017 is er een nulmeting uitgevoerd in de woning van de consument in verband met de bouw van een woning op het naastgelegen perceel. Van de nulmeting is een rapport opgesteld. In het rapport is een aantal foto's opgenomen. Onder de foto's van de buitenkant van het huis staat 'geen gebreken' vermeld. Onder de foto's van de binnenkant van het huis, waarop de scheuren te zien zijn, staan geen opmerkingen. In het rapport staat niets vermeld over de ernst of de oorzaak van de scheuren.
- 2.4 In augustus 2020 heeft de consument Ingenieursbureau [naam ingenieursbureau] ingeschakeld en opdracht gegeven de oorzaak van de scheuren te onderzoeken. De expert heeft de consument op 20 augustus 2020 thuis bezocht. Naar aanleiding van dit bezoek heeft de expert een rapport opgemaakt, gedateerd 10 september 2020, waaruit blijkt dat er sprake is van een constructiefout. De scheurvorming is ontstaan doordat de verbinding tussen de sporenkap en de muurplaat ontbreekt. Hierdoor beweegt de kap meer dan wenselijk is.
- 2.5 Op 4 december 2020 heeft de consument bij de verzekeraar telefonisch melding gemaakt van de schade. De verzekeraar heeft dekking van de schade afgewezen met een beroep op verjaring en het ontbreken van een gedekt evenement.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert uitkering van een bedrag van € 12.841,29. Dit bedrag betreft de kosten van het stuc- en schilderwerk dat moet worden uitgevoerd als gevolg van de scheuren in de muren.
- 2.7 Volgens de consument komt de verzekeraar geen beroep op verjaring toe. In 2013 was hij immers nog niet op de hoogte van de (nadien gebleken) opeisbare vordering op de verzekeraar. De aannemer vertelde hem toen namelijk dat de scheuren normaal waren. Volgens de aannemer pasten de scheuren bij een nieuwbouwhuis dat zich nog moest zetten. Ter zitting heeft de consument verklaard dat hij meerdere keren met de aannemer contact heeft gehad en ook met de aannemer door het huis is gelopen om alle schade te bekijken. Telkens stelde de aannemer hem gerust. En nog steeds houdt de aannemer vol dat er sprake is van normale scheurvorming. Hierbij wijst de consument erop dat voor het slagen van een beroep op verjaring voldaan moet zijn aan de voorwaarde dat het verzekerde risico zich heeft verwezenlijkt en de consument daarmee bekend was. Volgens de consument gaat het bij het vereiste van 'bekendheid' om een daadwerkelijke, subjectieve bekendheid. Hij verwijst hierbij naar de uitspraak Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 20 mei 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:4087. Aan dit vereiste is volgens de consument niet voldaan, aldus nog steeds de consument.
- 2.8 Verder voert de consument aan dat voor zover wel een verjaringstermijn is aangevangen, deze nog niet is verlopen. In dit verband stelt de consument dat hij pas in 2020 bekend is geworden met het feit dat de scheuren niet als normale krimpscheuren konden worden aangemerkt. De ernst van het probleem werd hem pas duidelijk nadat hij uit eigen beweging een onderzoek had laten instellen door [naam ingenieursbureau]. Eerder kon de consument niet weten van de daadwerkelijke achtergrond van de scheuren. Hij was immers gerustgesteld door de aannemer. Met betrekking tot het rapport uit 2017 stelt de consument dat dit rapport niets vermeldde over de oorzaak van de scheuren. Hierbij wijst de consument erop dat het betreffende rapport niet in zijn opdracht is opgesteld, maar in opdracht van de aannemer van de burelen. Het rapport is ook niet opgesteld vanwege de scheuren. De consument voert aan dat diegene die de nulmeting kwam doen, hem ook niet heeft meegedeeld dat de scheuren (mogelijk) geen krimpscheuren waren.
- 2.9 Volgens de consument is het beroep van de verzekeraar op een uitsluiting in de voorwaarden, waarop de verzekeraar zich nu ineens beroept, te laat. De consument stelt dat de verzekeraar, door zich op het standpunt te stellen dat er sprake was van verjaring, het gerechtvaardigde vertrouwen heeft gewekt dat er sprake was van een gedekt evenement. De consument verwijst hierbij naar het arrest *OHRA/Goilo* (HR 3 februari 1989, ECLI:NL:HR:1989:AB8306).

Volgens de consument is het een kenmerk van een verjaringsverweer dat dit gebruikt wordt op het moment dat er daadwerkelijk dekking bestaat.

- 2.10 De door de verzekeraar overgelegde telefoonnotitie zegt volgens de consument niet zo veel. Een gespreksnotitie kan ook de gedachten van degene die de telefoon beantwoordde weergeven en hoeft niet daadwerkelijk een weergave van het gesprek te zijn geweest.

Het verweer

- 2.11 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.12 De consument had de schade al in 2013 moeten melden. De consument had toen, gezien het schadebeeld, op zijn minst de voorwaarden erbij moeten pakken. Uit de voorwaarden die destijds golden, had de consument kunnen en moeten opmaken dat hij een opeisbare vordering had. Voor zover de consument niet uit de voorwaarden kon opmaken dat er sprake was van een mogelijk opeisbare vordering, was er, aldus de verzekeraar, desalniettemin voldoende aanleiding om contact op te nemen met de verzekeraar. Dit was een kleine moeite geweest. Nu de consument dit heeft nagelaten, is zijn vordering verjaard. In dit verband voert de verzekeraar aan dat hij er belang bij heeft dat hij zo spoedig mogelijk op de hoogte wordt gebracht van een verzekerde schade. Van de consument mag een actieve houding verwacht worden. De consument had overigens ook de verplichting om de schade te melden op grond van artikel 2 lid 1 van de voorwaarden.
- 2.13 Voor zover de consument in 2013 niet van de opeisbaarheid van zijn vordering kon weten, kon hij dat volgens de verzekeraar wel in 2017. Uit de foto's in het rapport blijkt immers dat de scheuren op dat moment niet als normale krimp-scheuren konden worden aangemerkt. Op de foto's zijn ernstige scheuren te zien, die op dat moment zeker aanleiding hadden moeten zijn voor de consument om contact op te nemen met de verzekeraar. Dat het gaat om een nulmeting die niet in opdracht van de consument is gedaan, maakt niet uit. Uit het rapport blijkt dat er gebreken vastgesteld zijn.
- 2.14 Er is volgens de verzekeraar geen gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat er dekking zou bestaan als het verjaringsverweer zou falen. De verzekeraar heeft direct bij de melding van de schade gezegd dat de schade op basis van de op dat moment geldende voorwaarden niet gedekt zou zijn. De consument heeft daarna alleen een klacht ingediend over het verjaringsverweer. Daarom heeft de verzekeraar alleen daarop gereageerd. Op basis van artikel 16 van de op 4 december 2020 geldende voorwaarden zou er ook geen dekking bestaan. In het door de consument aangehaalde *OHRA/Goilo*-arrest van de Hoge Raad ging het om uitzonderlijke omstandigheden, waarvan hier geen sprake is.

3. De beoordeling

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de verzekeraar de vordering van de consument mocht afwijzen. De commissie beoordeelt eerst of de vordering is verjaard.
- 3.2 Artikel 7:942 lid 1 BW bepaalt dat een rechtsvordering tegen de verzekeraar tot het doen van een uitkering verjaart door verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden. Deze verjaringstermijn van drie jaren vangt aan zodra aan twee cumulatieve vereisten is voldaan: 1) er moet sprake zijn van een opeisbare vordering en 2) de consument moet met de opeisbaarheid van de vordering bekend zijn. Het gaat hier in beginsel om daadwerkelijke (subjectieve) bekendheid met de opeisbaarheid van de vordering.¹

Is er sprake van verjaring?

- 3.3 De verzekeraar meent dat in 2013 een verjaringstermijn is gaan lopen toen de consument de schade opmerkte. Voor zover op dat moment geen verjaringstermijn is gaan lopen, is er in ieder geval wel een op 3 maart 2017 aangevangen, toen het rapport van de nulmeting beschikbaar kwam. De consument voert aan dat hij noch in 2013 noch in 2017 bekend was met de opeisbaarheid van zijn vordering op de verzekeraar. Hij was gerustgesteld door de aannemer en de nulmeting vermeldde niets over de aard van de scheuren of de oorzaak ervan.
- 3.4 De commissie oordeelt dat in 2013, toen de consument voor het eerst bekend werd met de schade, geen verjaringstermijn is aangevangen. Er was op dat moment weliswaar sprake van een opeisbare vordering (de schade van de consument zou volgens de op dat moment geldende voorwaarden vergoed worden), maar de consument was met deze opeisbaarheid nog niet bekend. De consument heeft immers na het zien van de scheuren actie ondernomen en heeft contact opgenomen met de aannemer, die hem telkens heeft gerustgesteld. Ter zitting heeft de consument verduidelijkt dat hij uitgebreid contact heeft gehad met de aannemer en ook met de aannemer door het huis is gegaan. De commissie begrijpt dat deze geruststelling door de aannemer, die ten opzichte van de consument expertise bezit, de zorgen van de consument heeft weggenomen. De verzekeraar heeft onvoldoende onderbouwd waarom de consument niet mocht uitgaan van de geruststellingen van de aannemer.

¹ Vgl. Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 20 mei 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:4087, overweging 3.7, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.5 De commissie is van oordeel dat op of kort na 3 maart 2017 wel een verjaringstermijn is aangevangen. Hoewel in het rapport dat naar aanleiding van de nulmeting is opgemaakt niets staat over de ernst van de scheurvorming of de oorzaak van de scheuren, blijkt uit het rapport wel dat de scheuren als 'onregelmatigheden' zijn opgemerkt. Bovendien is op meerdere foto's in het rapport te zien dat de scheurvorming ernstig is. Sommige scheuren lopen nagenoeg van de vloer tot aan het plafond. Ter zitting heeft de consument aangegeven dat de scheuren in 2013 niet zo groot waren als in 2017 en dat hij telkens is gerustgesteld door de aannemer. De commissie begrijpt dat de consument waarde hechtte aan het standpunt van de aannemer, maar ziet ook dat de scheuren in 2017 dermate ernstig waren dat dit de consument had moeten bewegen om contact op te nemen met de verzekeraar. In ieder geval was er op dat moment voldoende aanleiding voor nader onderzoek en niet pas in augustus 2020.

Conclusie

3.6 De commissie komt tot de conclusie dat de vordering van de consument is verjaard, omdat de verjaringstermijn van drie jaren op of kort na 3 maart 2017 is gaan lopen en de consument de schade pas op 4 december 2020 heeft gemeld bij de verzekeraar. Nu het beroep op verjaring slaagt, kunnen de overige stellingen van de consument onbesproken blijven. De vordering wordt afgewezen.

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 de wetgeving en uit de algemene en bijzondere voorwaarden

Artikel 7:942 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek

Een rechtsvordering tegen de verzekeraar tot het doen van een uitkering verjaart door verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden.

Artikel 3 van de Verzekeringsvoorwaarden Woonhuisverzekering 202W2

Artikel 3 Wat is verzekerd

(...)

3. Gebouw: *alles, tenzij*

Verder verzekeren wij ook het gebouw tegen materiële schade veroorzaakt door een andere gebeurtenis dan genoemd in lid 1 en een andere schade dan genoemd in lid 2 van dit artikel.

(...)

Artikel 2 lid 1 van de Algemene Voorwaarden 20203

Artikel 2 Wat zijn de verplichtingen bij schade

De verzekerde is verplicht om zodra hij op de hoogte is of hoort te zijn van een gebeurtenis die voor ons tot een verplichting kan leiden:

1. deze gebeurtenis zo spoedig mogelijk aan ons te melden en alle gegevens te verstrekken en stukken door te zenden;

(...)

Artikel 16 van de bijzondere voorwaarden WOO-RV-50-191

16. Wanneer is de schade en het gevolg van de schade niet verzekerd?

(...)

Bij schade aan muren, plafonds, daken, vloeren of funderingen.

- *Door uitzetten, krimpen of scheuren.*

Bij schade die ontstaat door bouwfouten of constructiefouten in de woning.

(...)