

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0258 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 20 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Van Kampen Group Holding B.V., gevestigd te Hoorn, als gevolmachtigde van ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 29 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

### **Samenvatting**

Woonhuisverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn woonhuisverzekering in verband met waterschade. De gevolmachtigde heeft de schadeclaim afgewezen. De consument is het hier niet mee eens. De commissie oordeelt dat de consument geen recht heeft op vergoeding van zijn schade, omdat hij onvoldoende heeft aangetoond dat de schade is veroorzaakt door een gebeurtenis waarvoor dekking bestaat onder de woonhuisverzekering. De gevolmachtigde heeft de schadeclaim mogen afwijzen. 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) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift namens de gevolmachtigde; 3) de repliek namens de consument en 4) de dupliek namens de gevolmachtigde.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam] als zijn professioneel gemachtigde. De verzekeraar heeft namens de gevolmachtigde gereageerd.
- I.3 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.
- I.4 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 gevolmachtigde een TotaalOpvangPolis afgesloten met onder meer een woonhuisverzekering met basisdekking (hierna: de verzekering). Op de verzekering zijn de ‘Voorwaarden verzekering Woonhuis VP-WH 2020-01’ (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze uitspraak relevante artikelen van de voorwaarden zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 De consument heeft via zijn tussenpersoon op 26 april 2021 een beroep gedaan op zijn verzekering in verband met waterschade. In het schadeaangifteformulier is – voor zover relevant – het volgende aangegeven:

*‘De wasmachine is gaan lekken op de zolderetage door een losse slang. de kamer daaronder heeft hierdoor flinke waterschade opgelopen’*

2.3 De gevolmachtigde heeft vervolgens een schade-expert (hierna: de expert) ingeschakeld. In het expertiserapport van de expert is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

*‘(...)Evenement (naar opgave van verzekerde):*

*Op 13 februari 2021 constateerde verzekerde dat er lekkage was vanaf de zolderverdieping naar een kamer op de eerste verdieping. De lekkage bleek te worden veroorzaakt, doordat de slang van de wasmachine niet vast genoeg was bevestigd aan de wasmachinekraan.*

*Onderzoek:*

*In verband met omstandigheden Covid-19 heb ik verzekerde niet bezocht. Ik heb de schade beoordeeld op basis van foto’s en de schade telefonisch met verzekerde besproken.*

*De slang zit met een schroefverbinding aan de kraan. Deze schroefverbinding was niet vast genoeg aangedraaid. De slang was ongeveer een week hiervoor bevestigd aan de kraan. De wasmachine stond weliswaar in een lekbak, maar het water druppelde vanaf de slang met naast de bak achter de wasmachine. (...)”*

2.4 Op 18 mei 2021 heeft de gevolmachtigde de schadeclaim per brief afgewezen. De consument heeft via zijn tussenpersoon op 19 mei 2021 bezwaar ingediend tegen de afwijzing van de schadeclaim. Op dezelfde dag heeft de gevolmachtigde per brief zijn standpunt gehandhaafd, waarna de tussenpersoon namens de consument een klacht heeft ingediend bij de gevolmachtigde.

De gevolmachtigde heeft per brief van 25 juni 2021 opnieuw zijn standpunt gehandhaafd. De consument heeft hierna een klacht ingediend bij Kifid.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument vordert dekking onder zijn verzekering en vergoeding van € 2.464,-, alsmede de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 3 mei 2021. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.
- 2.6 De afwijzingsgrond dat het moet gaan om ‘plotseling en onvoorzien uitstromen’ is volgens de consument door de gevolmachtigde te laat ingebracht. Er is volgens de consument wel sprake van een onvoorziene en plotselinge gebeurtenis omdat de consument de slang van de wasmachine anders opzettelijk verkeerd zou hebben gemonteerd.
- 2.7 De schade-expert heeft volgens de consument daarnaast niet naar de slang en de verbindingen gekeken. Er kan dus wel een beschadiging of een oneffenheid bij de aansluitingspunten van de slang hebben gezeten die bijvoorbeeld is ontstaan tijdens de verhuizing.
- 2.8 Het opnieuw na een verhuizing aansluiten van een wasmachineslang aan de kraan kan volgens de consument tenslotte niet worden aangemerkt als het uitvoeren van ‘werkzaamheden’. Het gaat daarnaast niet om werkzaamheden aan leidingen of installaties, maar om een flexibele slang. De uitsluiting in de voorwaarden waar de gevolmachtigde een beroep op heeft gedaan is onduidelijk omdat in de voorwaarden geen voorbeelden zijn opgenomen over wat wordt verstaan onder het begrip ‘werkzaamheden’.

#### *Het verweer*

- 2.9 De gevolmachtigde 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 commissie moet de vraag beantwoorden of de gevolmachtigde dekking onder de verzekering mocht afwijzen. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal dit hierna toelichten.

*Wat is het beoordelingskader?*

- 3.2 In het verzekeringsrecht geldt als uitgangspunt dat de verzekerde die naar aanleiding van een schade een uitkering van de verzekeraar (lees: gevolmachtigde) vordert, degene is die moet stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de gevolmachtigde of de verzekeraar – bewijzen dat de schade is veroorzaakt door een gebeurtenis waarvoor de verzekering dekking biedt (een ‘gedekte gebeurtenis’). Deze verdeling van de bewijslast volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie bijlage bij deze uitspraak).<sup>1</sup>
- 3.3 In de voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. In artikel 3.1 van de voorwaarden onder het kopje ‘Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?’ dat het moet gaan om een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien is. Vervolgens is in artikel 3.1 van de voorwaarden onder het kopje ‘Basisdekking’ in een tabel een beschrijving gegeven van de verzekerde gebeurtenissen. In dit geval gaat het om de verzekerde gebeurtenis die is opgenomen onder ‘23. Water of stoom uit defecte leidingen en installaties’. Verzekerd is schade door water dat of stoom die voor u (lees: de verzekerde) onvoorzien komt uit een defecte aan- of afvoerleiding. In de tabel is ook een uitsluiting opgenomen die (onder meer) bepaalt dat de verzekerde geen vergoeding krijgt voor schade door ondeskundige of onjuist uitgevoerde werkzaamheden aan leidingen of installaties.

*Is sprake van een gedekte gebeurtenis?*

- 3.4 De consument en de gevolmachtigde verschillen van mening over de vraag of (1) sprake is van een plotselinge en onvoorzien gebeurtenis, (2) of sprake is van een defecte aan- of afvoerleiding en (3) of het aansluiten van een wasmachine kan worden aangemerkt als ‘werkzaamheden’. De commissie ziet aanleiding om eerst in te gaan op de vraag of sprake is van een defecte aan- of afvoerleiding.
- 3.5 De consument heeft gesteld dat er een beschadiging of een oneffenheid bij de aansluitingspunten van de slang kan hebben gezeten. Hiermee is echter niet aangetoond dat sprake is van een defecte aan- of afvoerleiding. De stelling van de consument komt daarnaast niet overeen met hetgeen is opgenomen in het schade-aangifteformulier. De consument heeft daarin aangegeven dat de wasmachine is gaan lekken door een losse slang. Daarnaast blijkt uit het schaderapport van de expert dat de lekkage is veroorzaakt doordat de slang van de wasmachine niet vast genoeg was bevestigd aan de wasmachinekraan. De schroefverbinding was namelijk *niet vast genoeg aangedraaid*.

---

<sup>1</sup> Zie ook Kifid GC 2021-0842, overweging 3.2 en Kifid GC 2021-0285, overweging 3.2, te raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Deze omstandigheid maakt niet dat kan worden gezegd dat sprake is van een defecte aan-of afvoerleiding. De consument heeft naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat sprake is van een defecte aan- of afvoerleiding. Dit betekent dat de consument er niet in is geslaagd om aan te tonen dat sprake is van een gedekte gebeurtenis. Het dossier bevat anderszins geen aanknopingspunten waaruit kan worden opgemaakt dat dit wel het geval is.

- 3.6 Gelet op het voorgaande komt de commissie niet meer toe aan de beantwoording van de vraag of sprake is van een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis en of het aansluiten van een wasmachine kan worden aangemerkt als 'werkzaamheden'.

#### *Conclusie*

- 3.7 De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde in dit geval dekking onder de verzekering heeft mogen afwijzen. De klacht 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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden**

### **Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering**

#### **Artikel 150**

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

### **Voorwaarden verzekering Woonhuis VP-WH 2020-01**

#### **3 Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?**

Uw woning is verzekerd voor schade door brand en vele andere oorzaken. Deze gebeurtenissen staan in de tabellen hieronder genoemd. (...) Het moet gaan om een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien is. (...)

#### **Gebeurtenis**

##### **23. Water of stoom uit defecte leidingen en installaties**

#### **Dekking**

U bent verzekerd voor schade door water dat of stoom die voor u onvoorzien komt uit een defecte aan- of afvoerleiding. (...)

Met aan- of afvoerleidingen bedoelen we leidingen en koppelingen:

- die geschikt zijn om zonder toezicht te functioneren,
- die altijd zijn aangesloten, en
- die constant dezelfde druk als de waterleiding of de centrale verwarmingsinstallatie kunnen weerstaan.

#### **Beperking of uitsluiting**

U krijgt geen vergoeding voor:

- (...)
- schade door ondeskundige of onjuist uitgevoerde werkzaamheden aan leidingen of installaties. Het maakt daarbij niet uit of u of een derde de werkzaamheden uitvoert. (...)