

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0163

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	24 februari 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De afvoerslang van de wasmachine is losgeschoten bij de eerste wasbeurt nadat de consument de wasmachine had geïnstalleerd, waardoor er waterschade aan elektrische apparatuur is ontstaan. De verzekeraar beroept zich op de uitsluiting van schade door montage- of installatiefouten. De commissie oordeelt dat de afvoerslang in dit geval niet overeenkomstig de installatievoorschriften is aangesloten. De commissie oordeelt dat de verzekeraar geslaagd is in het bewijs dat de uitsluiting van toepassing is. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de spreeknotities van de vertegenwoordiger van de consument voorgelezen op de zitting.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw [naam 1], medewerkster assurantiëkantoor. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mevrouw [naam 2], jurist en de heer [naam 3], jurist.
- I.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

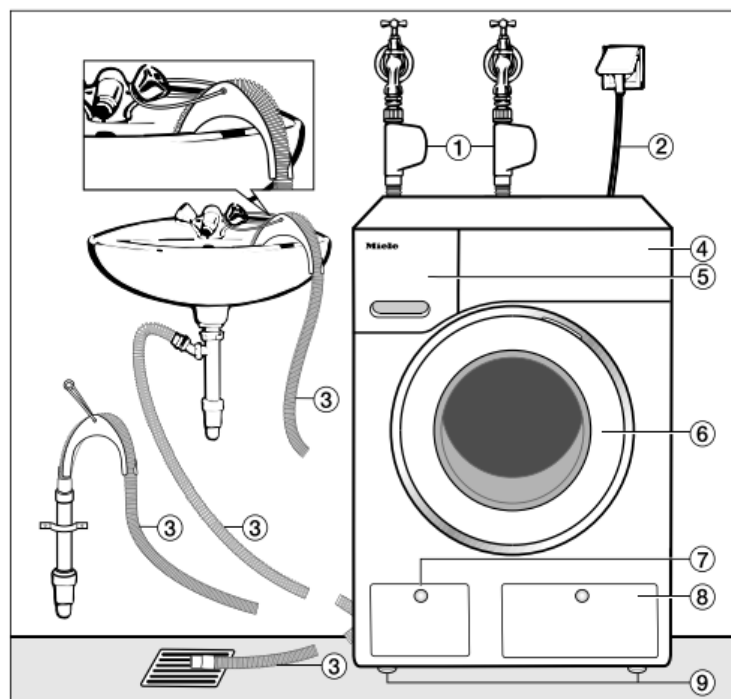
2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een woonhuisverzekering afgesloten met een Allrisk dekking, hierna te noemen de verzekering. Op de verzekering zijn de bijzondere voorwaarden VP WH 2020-01 van toepassing. De voor dit geschil relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 De consument heeft in zijn nieuwe woning de wasmachine aangesloten. Bij de instructies in de gebruiksaanwijzing voor het plaatsen en aansluiten van de wasmachine staat de navolgende afbeelding:

Plaatsen en aansluiten

Voorkant



- | | |
|---|---|
| ① Watertoevoerslangen Waterproof-systeem voor koud drinkwater en alternatieve watersoorten | ④ Bedieningspaneel |
| ② Elektrische aansluiting | ⑤ Wasmiddellade |
| ③ Waterafvoerslang met (afneembaar) bochtstuk met verschillende mogelijkheden voor waterafvoer. | ⑥ Deur |
| | ⑦ Klepje voor pluizenfilter, afvoer pomp en noodontgrendeling |
| | ⑧ Klepje van TwinDos-dispensers |
| | ⑨ Vier stelvoeten |

- 2.3 De consument heeft foto's gemaakt met een reconstructie van de wijze waarop de wasmachine is aangesloten:



- 2.4 Bij de eerste wasbeurt is de afvoerslang uit de afvoerpijp geschoten en is afvoerwater op de vloer gestroomd. Het meeste water liep vervolgens via een elektraleiding in de meterkast op de begane grond waardoor er kortsluiting is ontstaan en de domotica is beschadigd. De totale schade is door een door de verzekeraar ingeschakelde expert vastgesteld op € 10.279,-.
- 2.5 De expert heeft op grond van zijn bevindingen na onderzoek op het schadeadres en na het zien van de foto's van de reconstructie geconcludeerd dat de schade is veroorzaakt doordat de afvoerslang niet goed was aangesloten. Er is volgens de expert geen andere oorzaak mogelijk. Uit de door de consument toegezonden foto's waarop een reconstructie van de aansluiting van de afvoerslang is te zien, blijkt volgens de expert dat de afvoerslang niet ver genoeg in de afvoerpijp is gehangen en er geen beugeltje is gebruikt om los- of wegschieten te voorkomen.
- 2.6 De verzekeraar heeft vergoeding van de schade aanvankelijk geweigerd omdat geen sprake was van een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis en bovendien omdat de uitsluiting van montage- aansluitfouten van toepassing is. Later heeft de verzekeraar er geen beroep meer op gedaan dat er geen sprake is van een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. Wel heeft hij het verweer aangevuld met een beroep op de uitsluiting voor schade door verkeerd uitgevoerde werkzaamheden.

- 2.7 De consument heeft een verklaring ingebracht van de leverancier van de wasmachine waarop is vermeld:

“Betreffende lekkage afvoerslang met pompen/centrifugeren uit afvoerpijp gepompt [merk en type wasmachine]”

De klacht en vordering

- 2.8 De consument klaagt erover dat de verzekeraar zijn waterschade niet vergoedt. Hij voert aan dat diverse verzekeraars wel dekking verlenen voor dit risico. De consument betwist dat sprake is van een installatie- of montagefout en meent dat de verzekeraar niet later ook een beroep op de uitsluiting voor verkeerd uitgevoerde werkzaamheden kan doen. De verklaring van de expert dat de consument de afvoerslang niet goed in de afvoerpijp heeft gehangen is een aanname want hij is niet bij het voorval aanwezig geweest. Door de aanname van de expert is de consument als ondeskundig weggezet. Onderzoek op internet leert dat diverse partijen aangeven dat het aansluiten van de wasmachine enkel een kwestie is van het hangen van de afvoerslang in een afvoer. Op internet of in de gebruiksaanwijzing met de instructies voor het plaatsen en aansluiten van de wasmachine wordt niet gewaarschuwd voor het risico dat de afvoerslang uit de afvoerpijp kan schieten. Dit is opmerkelijk aangezien er wel andere waarschuwingen worden gegeven. De consument kan als leek uit de afbeelding in de gebruiksaanwijzing niet opmaken hoe ver de afvoerslang in de afvoerbuis moet zitten. Deze tekening geeft dat niet weer. Het stuk afvoerslang wat er nog in de afvoerbuis moet steken is niet zichtbaar. Verder is er uit deze schematische tekening ook niet duidelijk op te maken dat de beugel aan de muur vastgemaakt moet worden. De leverancier van de wasmachine heeft telefonisch bevestigd dat het wel eens is voorgekomen dat een door hem goed aangesloten afvoerslang toch uit de afvoerpijp is geschoten op het moment van het afpompen van het water. De consument verwijst ter onderbouwing daarvan naar de door hem ingebrachte verklaring van de leverancier.

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 commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de verzekeraar uitkering voor de waterschade mocht weigeren. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dit mocht doen.

- 3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling zijn de voorwaarden. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. De verzekeraar heeft uitkering geweigerd met een beroep op de in artikel 3.2 van de voorwaarden genoemde uitsluiting voor montage- en installatiefouten. Later is dit aangevuld met de ook in dit artikel genoemde uitsluiting voor onjuist uitgevoerde werkzaamheden. De commissie ziet het aansluiten van de wasmachine als montage of installatie, zodat in het midden kan blijven of de verzekeraar zijn verweer mocht aanvullen met de uitsluiting voor verkeerd uitgevoerde werkzaamheden. De commissie zal de uitsluiting voor montage- en installatiefouten eerst ambtshalve toetsen aan de richtlijn oneerlijke bedingen en zal daarna beoordelen of de verzekeraar met een beroep daarop uitkering mocht weigeren.

Ambtshalve toetsing uitsluitingen aan de richtlijn oneerlijke bedingen

- 3.3 De verzekeringsovereenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de verzekeraar die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ambtshalve (dat wil zeggen ook als de consument daar niet om heeft gevraagd) toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten de uitsluiting genoemd in artikel 3.2 voor schade veroorzaakt door constructiefouten, montagefouten, installatiefouten is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.
- 3.4 De genoemde uitsluiting in artikel 3.2 is een kernbeding, dat wil zeggen een beding dat de kern van de prestatie van, in dit geval, de verzekeraar weergeven. Een (ambtshalve) toetsing of dit beding onredelijk bezwarend is op grond van de Richtlijn inzake oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten en afdeling 6.5.3 Burgerlijk Wetboek is alleen aan de orde als het beding onduidelijk of onbegrijpelijk is opgesteld. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar met deze bepaling een (zoveel mogelijk) objectieve, duidelijke en concrete maatstaf heeft geformuleerd. Van een onduidelijke, laat staan onbegrijpelijk bepaling is geen sprake.

Mocht de verzekeraar met een beroep op de uitsluitingen vergoeding weigeren?

- 3.5 De verzekeraar die zich op een uitsluiting in de voorwaarden beroept, zal feiten moeten stellen en zo nodig moeten bewijzen die meebrengen dat hij niet tot het doen van een uitkering voor de schade is gehouden. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dit bewijs heeft geleverd, zij overweegt hiertoe als volgt.
- 3.6 Anders dan de consument stelt, geeft de tekening bij de installatievoorschriften van de wasmachine duidelijk aan hoe de afvoerslang moet worden bevestigd. Het belang van een goede aansluiting is zo evident dat het ontbreken van een expliciete waarschuwing bij de installatievoorschriften, de consument niet ontslaat van zijn verplichting om dit zorgvuldig en goed te doen.

Op de afbeelding bij de instructies voor de installatie van de wasmachine is het bochtstuk van de afvoerslang tot aan de verbreding ervan in de afvoerpijp gestoken en is de afvoerslang met een touw of koord aan de muur bevestigd.

- 3.7 Uit de foto's die de consument heeft gemaakt van een reconstructie van de wijze waarop hij de wasmachine had geïnstalleerd, blijkt dat het bochtstuk niet tot aan de verbreding ervan in de afvoerpijp is gestoken. De afvoerslang is in dit geval niet ver genoeg in de afvoerpijp gehangen. Bovendien blijkt uit de foto's dat de afvoerslang niet met een touw of koord aan de muur is bevestigd. Juist van een consument die geen kennis heeft van de installatie van wasmachines mag verwacht worden dat hij bij de installatie de instructies van de fabrikant nauwkeurig raadpleegt en opvolgt, wat de consument blijkbaar niet heeft gedaan.
- 3.8 De consument heeft nog een verklaring van de leverancier van de wasmachine overgelegd. Maar die verklaring doet geen afbreuk aan het oordeel van de commissie dat sprake is van een montage- of installatiefout. De leverancier noemt in zijn verklaring het pompen/centrifugeren als oorzaak dat de afvoerslang loskwam uit de afvoerpijp, maar laat zich er niet uit over de wijze waarop de afvoerslang is en/of moet worden geïnstalleerd.

Conclusie

- 3.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de verzekeraar het verzoek van de consument om uitkering van de waterschade mocht afwijzen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen verder onbesproken blijven. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden verzekering woonhuis VP WH 2020-01

3.2 Keuzedekking Allrisk

U bent standaard verzekerd zoals beschreven in hoofdstuk 3.1 Basisdekking. Staat op uw polisblad dat Allrisk is verzekerd? Dan bent u extra verzekerd voor schade aan uw woonhuis die is veroorzaakt door andere, plotselinge en onvoorziene gebeurtenissen. Bijvoorbeeld voor schade aan uw woonhuis of onderdelen daarvan door vallen, stoten en botsen, schade die is veroorzaakt door kinderen.

Welke schades zijn niet verzekerd?

Bij een Allriskdekking is niet alles verzekerd. De uitsluitingen en beperkingen uit hoofdstuk 3.1 en de algemene uitsluitingen uit de Algemene voorwaarden gelden. U bent ook niet verzekerd voor schade veroorzaakt door:

(...)

- constructiefouten, montagefouten, installatiefouten. Het maakt daarbij niet uit of u of een derde de fout heeft gemaakt. Schade door brand en ontploffing is wel verzekerd;

(...)

- ondeskundig of onjuist uitgevoerde werkzaamheden. Het maakt daarbij niet uit of u of een derde de werkzaamheden uitvoert. Schade door brand of ontploffing is wel verzekerd;