

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0016

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	5 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opstalverzekering. De verzekeraar heeft een herstelbedrijf ingeschakeld om de waterschade in de woning van de consument te onderzoeken en te herstellen als deze verzekerd is. Het herstelbedrijf gaf het advies om het bitumen op het dak te laten vervangen. De consument volgt dit advies op en laat nieuwe dakbedekking aanbrengen. De kosten daarvan zijn € 1600,-. De klacht van de consument is dat dit advies onjuist was. Bij een volgende waterschade een half jaar later op dezelfde plek werd namelijk vastgesteld dat de lekkage een andere – niet gedekte - oorzaak had. De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van het door hem betaalde bedrag van € 1600,- of het uit coulance laten herstellen van de niet gedekte waterschade.

De verzekeraar mag in beginsel uitgaan van de juistheid van het oordeel van de door hem ingeschakelde deskundige tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is. De commissie ziet geen aanwijzingen dat de bevindingen van het herstelbedrijf evident onjuist zijn. De vordering van de consument om uit coulance een herstelbedrijf in te schakelen om de gevolgschade van de tweede, niet gedekte waterschade te maken is niet juridisch afdwingbaar. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument 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 consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. **Het geschil**

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een woonhuisverzekering bij de verzekeraar. Op 28 december 2021 ontstond er waterschade in het plafond van de keuken in de woning van de consument. De verzekeraar heeft een herstelbedrijf ingeschakeld om de schade te onderzoeken en te herstellen als deze verzekerd is. Er is door het herstelbedrijf een reparatie uitgevoerd. Op 10 januari 2022 komt het herstelbedrijf opnieuw bij de woning omdat er toch weer lekkage was opgetreden. Er zijn door het herstelbedrijf foto's gemaakt van de situatie. Op de werkbond schrijft het herstelbedrijf dat het dak onderwater is gezet, waarbij zichtbaar was dat het lekte bij de pijp van de afzuiger. Vermeld is dat de dakbedekking op een nieuwe plek los zat en dat dit tijdelijk is gekit. De consument wordt het advies gegeven om het dak van +/-7 m² geheel opnieuw met bitumen te laten beplakken. De consument heeft het platte dak boven de keuken voor een bedrag van € 1600,- inclusief BTW laten vernieuwen overeenkomstig de offerte van de dakdekker die het herstelbedrijf hiervoor had benaderd. De gevolgschade aan het plafond in de keuken is voor rekening van de verzekeraar hersteld.
- 2.2 Op 5 juni 2022 ontstond er opnieuw waterschade in de keuken van de woning van de consument. De nieuwe gipsplaten van het plafond in de keuken waren beschadigd. De verzekeraar wees de consument erop dat hij moet aantonen dat de schade is ontstaan door een oorzaak die onder de dekking van de verzekering valt. Hij adviseerde hem om hierover contact op te nemen met het herstelbedrijf dat betrokken was bij het onderzoek en herstel van de lekkage van 28 december 2021. Het herstelbedrijf is op 8 december 2022 ter plekke geweest nadat er ongeveer twee weken daarvoor opnieuw lekkage was. Zij constateerden dat het dak in orde was en concludeerden dat de waterschade een andere oorzaak moest hebben. De verzekeraar stemde ermee in dat op zijn kosten een lekdetectieonderzoek werd gedaan. De onderzoeker van het lekdetectiebureau stelde na onderzoek vast dat de lekkage werd veroorzaakt doordat er water in de woning binnendrong via het rooster ten behoeve van het afzuigkanaal. De verzekeraar vergoedde de hierdoor ontstane schade niet omdat deze oorzaak is uitgesloten van de dekking. De verzekering vergoedt geen schade door regen die de woning binnendringt door constructiefouten van de woning.

De klacht en vordering

- 2.3 De klacht van de consument is dat het geen juist advies was van het door de verzekeraar ingeschakelde herstelbedrijf om het bitumen op het platte dak te vernieuwen omdat deze dakbedekking niet de oorzaak was van de lekkage. Er ontstond een half jaar na de vernieuwing van het bitumen namelijk waterschade op dezelfde plek in het plafond van de keuken. Het lekdetectiebureau heeft vastgesteld dat de oorzaak van de lekkage het rooster van het afzuigkanaal was. De onderzoeker van het lekdetectiebureau heeft volgens de consument tegen hem gezegd dat de eerdere waterschade dezelfde oorzaak moet hebben gehad. De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van het door hem betaalde bedrag van € 1600,- voor het vervangen van het bitumen op het platte dak van de keuken of het uit coulance laten herstellen van de niet gedekte waterschade door een door de verzekeraar in te schakelen bedrijf.

Het verweer

- 2.4 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 is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Ambtshalve toetsing

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de waterschade als gevolg van de lekkage via het rooster van het afzuigkanaal uitgesloten is van de dekking. De vraag die de commissie moet beantwoorden is daarom of het door de verzekeraar ingeschakelde herstelbedrijf ten onrechte heeft geadviseerd om de dakbedekking te vervangen omdat de lekkage een andere oorzaak had. Voor de beantwoording van deze vraag spelen de verzekeringsvoorwaarden geen rol zodat de commissie in dit geval niet toekomt aan de ambtshalve toetsing van de verzekeringsvoorwaarden aan het aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht.

Advies van het herstelbedrijf

- 3.3 De verzekeraar baseert zijn standpunt dat de eerste waterschade een andere oorzaak had dan de tweede op de conclusies van het door hem ingeschakelde herstelbedrijf zoals weergegeven op de werkbond en de bij het onderzoek gemaakte foto's.

De verzekeraar mag in beginsel uitgaan van de door hem ingeschakeld deskundige tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is.¹ De commissie ziet geen aanwijzingen dat de bevindingen van het herstelbedrijf evident onjuist zijn. De consument heeft daarover ook onvoldoende argumenten aangevoerd. De consument beroept zich op een mondelinge mededeling van de onderzoeker van het lek-detectiebedrijf die hem gezegd heeft dat de eerdere waterschade dezelfde oorzaak moet hebben gehad. De commissie volgt de verzekeraar in zijn verweer dat de onderzoeker van het lekdetectiebureau geen uitspraak kan doen over de oorzaak van de eerdere waterschade omdat hij er toen niet bij is geweest en ook niet gesteld is of uit zijn rapportage blijkt dat hij daar onderzoek naar heeft gedaan. De vordering van de consument tot vergoeding van de door hem gemaakte kosten van € 1600,- voor de vervanging van de dakbedekking is daarom ongegrond.

Coulance

- 3.4 Het staat tussen partijen niet ter discussie dat de tweede waterschade niet gedekt is en dat de verzekeraar niet verplicht is om deze schade te vergoeden. De vordering van de consument om toch uit coulance een herstelbedrijf in te schakelen om de gevolgschade van de tweede niet gedekte waterschade te herstellen is niet juridisch afdwingbaar. Dit betekent dat de commissie deze vordering niet kan toewijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 – 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

¹ HR 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158 te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid 2017-505, 2017-794, 2020-265, 2020-661 en 2020-765 te vinden op www.kifid.nl