

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0205

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	8 maart 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten.
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. Waterschade. Consument 1 heeft een tuinslang aangesloten op de mengkraan in de keuken. Met de tuinslang heeft hij het balkon schoongemaakt. Vervolgens heeft hij de woning kort verlaten voor een boodschap. In die tijd is de tuinslang losgeschoten en is het water vanuit de kraan omhoog gespoten. Hierdoor is schade ontstaan aan de inboedel van de consumenten. De verzekeraar heeft via zijn gevolmachtigde dekking afgewezen. Volgens de verzekeraar is onvoldoende aangetoond wat de oorzaak van de schade is. Daarnaast vindt de verzekeraar dat hij in zijn belangen geschaad is. De commissie is van oordeel dat de consumenten de oorzaak van de schade voldoende onderbouwd hebben. Daarnaast hebben zij voldoende informatie verstrekt aan de verzekeraar. Hun klacht is gegrond. De vordering wordt toegewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. P.H.N. Keuning-Taapken, jurist bij DAS Rechtsbijstand.
- 1.3 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.
- 1.4 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 inboedelverzekering met allrisk dekking afgesloten bij een gevolmachtigde van de verzekeraar.
- 2.2 Op 3 juni 2022 heeft consument 1 het balkon van de woning schoongemaakt. Om dat te kunnen doen, heeft hij een tuinslang aangesloten op de mengkraan in de keuken met behulp van een zogenoemde wartel. Dit is een koppeling waarmee de tuinslang op de kraan bevestigd kan worden. De consument heeft de hals van de mengkraan gedemonteerd en de tuinslang met de wartel op de kraan bevestigd.
- 2.3 Op enig moment heeft consument 1 de woning verlaten om een pizza te halen. Daarbij heeft hij de kraan niet dichtgedraaid. Toen hij terugkwam, bleek de tuinslang te zijn losgeschoten van de kraan. Als gevolg daarvan spoot het water tegen het plafond aan en ontstond er schade aan de vloerbedekking, de vinylvloer, de plinten en een kast.
- 2.4 De consumenten hebben een verzoek tot schadevergoeding ingediend bij de gevolmachtigde. In het schadeformulier hebben zij geschreven:

“De tuinslang, welke was aangesloten op de keukenkraan, was losgeschoten van de koppeling. Hierbij is er een flinke hoeveelheid water op de vloer. De vloerbedekking in de woning was doordrenkt met water. Op aanwijzing van de hulpcentrale van de verzekeraar hebben we het natte gedeelte vloerbedekking uit gesneden en uit de woning verwijderd zodat de betonvloer kon drogen.”

- 2.5 De gevolmachtigde heeft vervolgens een schade-expert ingeschakeld die op 28 juli 2023 bij de consumenten op bezoek is geweest. De schade-expert heeft de schade vastgesteld op € 9.442,39. In zijn rapport heeft de expert onder het kopje ‘oorzaak’ het volgende opgeschreven:

“(…) Bij thuiskomst spoot het water tegen het plafond in de keuken. Verzekerde was vergeten de kraan in de keuken dicht te draaien. Door de hoge druk welke ontstond in de slang is de koppeling los gesprongen. Het appartement van verzekerde stond blank met water.”

- 2.6 Per e-mail van 19 augustus 2023 heeft de gevolmachtigde namens de verzekeraar dekking voor de schade afgewezen. In de daaropvolgende mailwisseling tussen (de gemachtigde van) de consumenten en de gevolmachtigde, heeft de gevolmachtigde namens de verzekeraar zijn afwijzende standpunt gehandhaafd. De consumenten hebben vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten vorderen dat de verzekeraar alsnog de door hen geleden schade van € 9.442,39 vergoedt als ook de wettelijke rente vanaf 3 juni 2022. Aan deze vordering leggen zij het volgende ten grondslag.
- 2.8 De consumenten hebben waterschade aan hun woning. Deze is ontstaan doordat de tuinslang is losgeschoten van de mengkraan waardoor het water omhoog spoot. Dit is een onvoorziene en plotselinge gebeurtenis waarvoor de verzekering dekking biedt. De consumenten zijn het niet eens met de stelling van de verzekeraar dat zij steeds een andere schadeoorzaak hebben genoemd. De consumenten hebben vanaf de eerste telefonische melding van de schade steeds op dezelfde manier toegelicht hoe de schade is ontstaan. Dat de consumenten daarbij niet meteen de gebroken wartel hebben genoemd, maakt de oorzaak van de schade niet anders. De consumenten zijn van mening dat de verzekeraar de dekking op onterechte gronden afwijst.
- 2.9 De consumenten zijn daarnaast van mening dat zij er alles aan hebben gedaan om de verzekeraar voldoende informatie te verstrekken. Zij hebben de schade meteen gemeld, zij hebben duidelijke toelichtingen verstrekt en zij hebben foto's en filmpjes opgestuurd. De verzekeraar had daarmee alle informatie in zijn bezit om de dekking te beoordelen. De verzekeraar heeft pas acht weken na de schadedatum een expert langs gestuurd. Dat deze expert vervolgens de gedemonteerde kraan niet heeft kunnen zien, kan de consumenten niet worden verweten. De verzekeraar kan niet van de consumenten verwachten dat zij de kraan acht weken lang gedemonteerd laten.

Het verweer

- 2.10 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.11 De consumenten hebben onvoldoende bewijs aangeleverd voor de stelling dat er sprake is van dekking onder de verzekering. Het enkel vaststellen van waterschade is daarvoor niet voldoende. De expert heeft de door de consumenten genoemde oorzaken van de schade als niet aannemelijk beoordeeld. De consumenten hebben daarmee onvoldoende onderbouwd wat de oorzaak van de schade aan hun woning is.
- 2.12 Daarbij is de verzekeraar in zijn redelijke belangen geschaad. De consumenten hebben de verzekeraar niet alle informatie verstrekt. De gebroken wartel was namelijk niet meer aanwezig waardoor de verzekeraar deze niet meer heeft kunnen (laten) onderzoeken. Op het moment dat de expert de consumenten bezocht heeft, was de tuinslang alweer opgeborgen en de kraan teruggeplaatst. De expert heeft dus niets meer kunnen waarnemen of controleren. Daardoor heeft de verzekeraar niet de mogelijkheid gehad om te onderzoeken of er sprake was van een in de voorwaarden genoemde uitsluiting. Omdat de verzekeraar hierdoor in haar redelijke belangen geschaad is, hoeft zij op grond van artikel 7:941 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) niet tot uitkering over te gaan.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

- 3.1 De consumenten hebben aan de commissie de vraag voorgelegd of de verzekeraar terecht hun verzoek om vergoeding van de schade heeft afgewezen. De commissie is van oordeel dat de consumenten recht hebben op vergoeding van hun schade. De verzekeraar heeft het verzoek van de consumenten daarom ten onrechte afgewezen.
- 3.2 De commissie zal als eerste toelichten aan welke bepalingen zij de vordering van de consumenten heeft getoetst. Daarna zal zij uitleggen waarom zij van oordeel is dat de consumenten recht hebben op vergoeding van hun schade. Als laatste zal zij toelichten waarom de verzekeraar, naar het oordeel van de commissie, niet in zijn belangen is geschaad.

Waaraan moet de commissie toetsen?

- 3.3 Op de tussen de consumenten en de verzekeraar gesloten inboedelverzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden VP IB 2020-01 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In artikel 3.1 van de voorwaarden staat omschreven welke gebeurtenissen onder de dekking van de verzekering vallen. Gebeurtenis 26 van dit artikel gaat over water dat uit leidingen en installaties is gestroomd:

“26. Water of stoom uit defecte leidingen en installaties

U bent verzekerd voor schade door water dat of stoom die voor u onvoorzien komt uit een defecte aan- of afvoerleiding. Of uit het sanitair en de toestellen die daarop zijn aangesloten.

Met toestellen en sanitair bedoelen wij bijvoorbeeld de centrale verwarmingsinstallatie, warmtepompsysteem of een airconditionings-installatie, wasmachine, vaatwasser, wastafel, spoelbak, toilet, boiler, douchebak en badkuip.

Met leidingen bedoelen we de gasleiding, de waterleiding en de riolering in de muur en in de grond tot aan de erfgrans. De hoofdwaterleiding en hoofdgasleiding valt hier niet onder. Dakgoten en afvoerleidingen van daken vallen hier ook niet onder.

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.”*

- 3.4 De consumenten hebben daarbij ook een allrisk dekking afgesloten die in de voorwaarden als volgt is omschreven:

“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 inboedel die is veroorzaakt door andere, plotselinge en onvoorziene gebeurtenissen.

Bijvoorbeeld voor schade aan uw spullen, door vallen, stoten en botsen, schade die is veroorzaakt door kinderen.

(...)”

- 3.5 De verzekeraar beroept zich in zijn verweer op lid 2 van artikel 7:941 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dat artikel gaat over de verplichtingen van de consumenten op het moment dat er schade ontstaat. Op grond van lid 2 zijn de consumenten verplicht om de verzekeraar binnen een redelijke termijn alle relevante informatie en stukken te verstrekken zodat de verzekeraar kan beoordelen of hij de schade moet vergoeden.¹

De consumenten hebben de schadeoorzaak voldoende aangetoond

- 3.6 Als het meest belangrijke verweer tegen de vordering van de consumenten heeft de verzekeraar aangevoerd dat de consumenten de schadeoorzaak niet hebben aangetoond. Volgens de verzekeraar hebben de consumenten niet voldoende onderbouwd hoe de schade heeft kunnen ontstaan. De oorzaken die ze hebben aangevoerd, zijn naar het oordeel van de expert niet aannemelijk, zo stelt de verzekeraar.
- 3.7 De commissie ziet echter geen reden om te twijfelen aan de toelichting van de consumenten. Daarnaast heeft de commissie ook niet kunnen vaststellen dat de consumenten onvolledige of tegenstrijdige verklaringen hebben afgelegd. De consumenten hebben vanaf de eerste schademelding steeds toegelicht dat de tuinslang is losgeschoten van de kraan waardoor het water omhoog is gespoten. De verzekering biedt op grond van artikel 3.1 gebeurtenis 26 (zie overweging 3.3) dekking voor water dat onvoorzien uit sanitair stroomt. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten voldoende aangetoond dat er sprake is geweest van een gebeurtenis als omschreven in artikel 3.1 gebeurtenis 26 van de voorwaarden.
- 3.8 Dat de consumenten niet tot in detail hebben kunnen toelichten waarom de tuinslang van de kraan is losgeschoten, is daarbij naar het oordeel van de commissie niet relevant. Het voornoemde artikel uit de voorwaarden biedt namelijk niet slechts dekking voor specifiek genoemde oorzaken. Het onvoorzien stromen van water uit sanitair is voldoende om dekking aan te nemen.

¹ De tekst van artikel 7:941 lid 2 BW is: “De verzekeringnemer en de tot uitkering gerechtigde zijn verplicht binnen redelijke termijn de verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.”

Als de verzekeraar slechts bij enkele specifieke oorzaken dekking had willen verlenen, dan had hij dat op die manier in zijn voorwaarden moeten opnemen. Naar het oordeel van de commissie moet de verzekering daarom dekking bieden voor de schade die de consumenten hebben geleden.

De verzekeraar is niet in zijn belangen geschaad

- 3.9 Als tweede verweer heeft de verzekeraar aangevoerd dat zij de schade van de consumenten niet hoeft te vergoeden omdat zij in haar belangen is geschaad. Daarbij beroept de verzekeraar zich op artikel 7:941 lid 2 BW (zie overweging 3.5). De verzekeraar vindt namelijk dat de consumenten onvoldoende informatie hebben verstrekt. Zo hebben de consumenten bijvoorbeeld de gebroken wartel niet bewaard. Daardoor heeft de verzekeraar geen onderzoek kunnen doen naar een eventuele dekkingsuitsluiting. Daarnaast zou de expert, die de consumenten heeft bezocht, geen mogelijkheid hebben gehad om de mengkraan of de tuinslang te onderzoeken.
- 3.10 Naar het oordeel van de commissie slaagt dit verweer niet. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de consumenten de verzekeraar onvoldoende informatie hebben verstrekt. Daarnaast hebben zij een redelijke verklaring gegeven over waarom de wartel niet meer in hun bezit is. Als de verzekeraar van mening is dat de consumenten de wartel hadden moeten bewaren, dan had hij daarop in een vroeg stadium moeten wijzen. Dat heeft de verzekeraar echter niet gedaan.
- 3.11 De stelling van de verzekeraar dat de expert niet voldoende mogelijkheid heeft gehad om de mengkraan en de tuinslang te onderzoeken, slaagt ook niet. De consumenten hebben gesteld dat zij de tuinslang direct aan de expert hadden kunnen laten zien als deze daarom gevraagd had. Maar de expert heeft daar helemaal niet om gevraagd, aldus de consumenten. De verzekeraar heeft deze stellingen van de consumenten niet weersproken. De commissie stelt dan ook vast dat de expert in het geheel niet om de tuinslang gevraagd heeft. De verzekeraar kan dan de consumenten niet tegenwerpen dat de expert de tuinslang niet heeft kunnen onderzoeken.
- 3.12 De commissie is daarnaast van oordeel dat de verzekeraar in alle redelijkheid niet van de consumenten mag verwachten dat zij de mengkraan tot acht weken na het schadevoorval gedemonteerd hebben gelaten. Dat de expert pas acht weken na het schadevoorval bij de consumenten op bezoek is geweest, kan de consumenten niet worden tegengeworpen. De verzekeraar heeft ook niets aangevoerd waaruit het tegendeel blijkt.
- 3.13 De commissie oordeelt dat de verzekeraar niet in zijn belangen is geschaad en moet overgaan tot uitkering van de schade.

Conclusie

- 3.14 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar ten onrechte het verzoek om uitkering van de consumenten heeft afgewezen. De door de verzekeraar daarvoor aangevoerde argumenten kunnen niet slagen. De verzekeraar moet de schade van de consumenten vergoeden.
- 3.15 De consumenten vorderen een bedrag van € 9.442,39. Dit bedrag wordt niet door de verzekeraar betwist. De commissie wijst daarom de vordering van de consumenten volledig toe. De commissie gaat voor het toekennen van de wettelijke rente uit van de datum waarop de verzekeraar in verzuim verkeert. Deze datum is door de commissie vastgesteld op 19 augustus 2022, de dag waarop de gevolmachtigde namens de verzekeraar de dekking afwijst.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 9.442,39 aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 19 augustus 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 oktober 2023, 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