

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0245 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 24 maart 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Artikel 7:959 lid 1 BW, artikel 150 Rv en relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft waterschade aan haar woning. De experts die zowel door de verzekeraar als door de consument zelf zijn ingeschakeld zijn van mening dat de schade is ontstaan door achterstallig onderhoud en een verkeerd geïnstalleerde kraan. De consument is het hier niet mee eens. De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende bewijs voor haar standpunt heeft aangedragen. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar, en 4) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft op 1 april 2020 schade geconstateerd in verschillende kamers van het huis. De consument heeft op 15 september 2020 de schade gemeld bij de verzekeraar, waar de consument een opstalverzekering heeft.
- 2.2 De verzekeraar heeft expert CED Brandvaria ingeschakeld om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen.

De expert is uiteindelijk tot de conclusie gekomen dat de badkamer in slechte staat van onderhoud verkeert waarbij onder meer de wanden niet goed zijn gekit en de douchekraan verkeerd gemonteerd is. Op grond van het rapport van 6 november 2020 heeft de verzekeraar de schade afgewezen.

- 2.3 Op 25 augustus 2021 is een expert van Lekdetectie Expert Nederland bij de consument geweest in opdracht van de consument. Door middel van een onderzoek met een camera en vochtmeting heeft deze expert vastgesteld dat de lekkage afkomstig is van de douche. De mengkraan is niet goed afgesloten en veroorzaakt een lekkage van het water. Hierdoor loopt het water in de hele muur en is er schade zichtbaar.
- 2.4 Op grond van het rapport van de expert van Lekdetectie Expert Nederland heeft de verzekeraar de schade opnieuw beoordeeld en het afwijzende standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert een vergoeding van € 60.000,00. Dit is de huidige omvang van de schade aan het woonhuis. De commissie leest de klacht van de consument zo dat zij subsidiair de inschakeling van een nieuwe expert vordert.
- 2.6 De consument is het niet eens met de oorzaak van de schade zoals deze is vastgesteld door de experts. De schade komt niet door een kapotte leiding, maar door schade aan het dak door een storm. Hierdoor loopt het water door de muur en is de schade zichtbaar in het huis. Deze schade moet volgens de consument op grond van de voorwaarden vergoed worden.
- 2.7 De expert die door de verzekeraar is ingeschakeld heeft niet integer gehandeld. Achter de rug van de consument om heeft de expert contact gehad met de aannemer met de vraag of de aannemer de prijs van herstel kon minderen. Dit heeft het vertrouwen van de consument in de onafhankelijkheid en eerlijkheid van de expert geschaad. Vervolgens heeft de verzekeraar een nieuwe expert langs gestuurd, maar die heeft niet eens naar het dak of de rookmelder gekeken. Deze expert was van meet af aan al bevooroordeeld. De consument voelt zich niet serieus genomen door de verzekeraar.

Het verweer

- 2.8 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

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

- 3.1 De commissie ziet zich in de eerste instantie voor de vraag gesteld of de verzekeraar de schade aan woning moet vergoeden. Indien de verzekeraar daar niet toe verplicht kan worden, dan moet de commissie de vraag beantwoorden of de consument recht heeft op een second opinion.
- 3.2 De consument kan een contra-expert inschakelen. De vraag of de verzekeraar deze moet vergoeden hangt af van de situatie: moet de expert de oorzaak van de schade vaststellen of de omvang van de schade? In het laatste geval heeft de consument recht op vergoeding van de contra-expert, zo volgt uit artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek (BW).¹ De consument heeft op haar beurt de verplichting op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) bewijs aan te dragen voor haar stellingen. De consument moet namelijk bewijzen dat de verzekerde gebeurtenis heeft plaatsgevonden.

Heeft de consument voldoende bewijs?

- 3.3 Als eerste beantwoordt de commissie de vraag of de verzekeraar gehouden is de schade aan het huis van de consument te vergoeden. De vraag die daarbij van belang is, is of de consument geslaagd is bewijs voor haar stellingen aan te dragen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is.
- 3.4 De consument heeft de schade gemeld bij de verzekeraar. De aannemer die zij heeft ingeschakeld heeft tegenover de expert van de verzekeraar verklaard dat hij vermoedde dat de schade is ontstaan door een kapotte leiding. De expert heeft zelf onderzoek uitgebracht en geconcludeerd dat de oorzaak van de schade ligt in achterstallig onderhoud en een verkeerd gemonteerde kraan. De expert adviseerde een lekdetectie uit te voeren, maar uit het rapport en het mailverkeer tussen de consument en de verzekeraar blijkt dat de consument hier niet aan mee wilde werken.
- 3.5 De consument heeft vervolgens op eigen initiatief een expert ingeschakeld. Deze expert is grotendeels tot dezelfde conclusie gekomen als de expert van de verzekeraar. Dit rapport kan dus ook niet ter ondersteuning van haar standpunt dienen.
- 3.6 De consument twijfelt aan de expertise van de experts. Uit de opgemaakte rapporten blijkt echter niet dat de conclusies niet logisch op het onderzoek volgen.

¹ Zie ook: Parl. Gesch. titel 7.17 BW, Deventer: Kluwer 2007, p. 191.

De conclusies worden onderbouwd door middel van een verantwoording van de onderzoeksmethoden en foto's. Dat het noodzakelijk was voor de experts om het dak te inspecteren blijkt niet uit de door de consument aangedragen bewijzen. De aannemer lijkt ervan uit te zijn gegaan dat de lekkage in de badkamer was ontstaan en ook de schademelding die door de consument zelf is gedaan geeft geen aanleiding om uit te gaan van stormschade of een lekkage aan het dak. De consument heeft voor dat standpunt geen overig bewijs aangedragen.

- 3.7 De commissie kan op grond van het voorgaande niet anders concluderen dan dat de consument er niet in is geslaagd haar standpunt voldoende te bewijzen. De commissie wijst de vordering met betrekking tot de vergoeding van de schade dan ook af.

Moet er op kosten van de verzekeraar een nieuwe expert worden ingeschakeld?

- 3.8 De tweede vraag die de commissie moet beantwoorden is of de verzekeraar een nieuwe expert moet inschakelen of de kosten van een nieuwe expert voor de consument moet betalen.
- 3.9 De consument meent dat de expert, die zij als opdrachtnemer en daarmee verlengstuk van de verzekeraar ziet, zich onbehoorlijk tegenover haar heeft gedragen door onder meer contact op te nemen met de aannemer die zij had ingeschakeld.
- 3.10 Uit het rapport van de expert blijkt dat hij inderdaad contact heeft opgenomen met de aannemer. Uit het rapport blijkt dat de expert de bevindingen van de aannemer heeft meegewogen in zijn uiteindelijke oordeel. De aannemer was van mening dat er een lekkage was in de koudwaterleiding. Uit het rapport blijkt niet dat de expert heeft verzocht aan de aannemer of hij de geraamde kosten zou willen minderen. Zoals ook uit randnummer 3.6 blijkt, is er geen aanleiding om aan te nemen dat de rapporten van de experts ondeugdelijk zijn.
- 3.11 Het betreft hier bovendien een situatie waarbij de consument en de verzekeraar het niet eens zijn over de oorzaak van de schade. Omdat het een geschil over de oorzaak van de schade betreft, heeft de consument niet het recht om op grond van artikel 7:959 lid I BW op kosten van de verzekeraar een contra-expert in te schakelen. De kosten voor de contra-expert komen voor rekening van de consument.
- 3.12 De commissie kan wel begrijpen dat de consument in een moeilijke situatie zit. Uit het mailverkeer blijkt dat het contact tussen de partijen moeizaam is verlopen waarbij de consument het gevoel heeft gehad dat afspraken achter haar rug om werden gemaakt. De commissie begrijpt het gevoel van de consument.

Dat de consument dit gevoel heeft, betekent echter niet dat de verzekeraar tot het inschakelen van een nieuwe expert of vergoeding van de schade moet overgaan. De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de verzekeraar geen nieuwe expert hoeft in te schakelen.

Conclusie

3.13 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de consument er niet in is geslaagd haar standpunt te bewijzen. De vordering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De klacht is ongegrond. De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 – Artikel 7:959 lid I BW en artikel 150 Rechtsvordering en relevante bepalingen uit de voorwaarden

Artikel 7:959 lid I BW

De in artikel 957 bedoelde vergoeding en de redelijke kosten tot het vaststellen van de schade gemaakt, komen ten laste van de verzekeraar, ook al zou daardoor, tezamen met de vergoeding van de schade, de verzekerde som worden overschreden.

Artikel 150 Rv

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.

Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Wat dekt uw opstalverzekering nooit?

Uw verzekering dekt NOOIT schade die ontstaat:

- ▶ door *opzet*, ernstige nalatigheid of een illegale activiteit van u;
- ▶ terwijl in de *woning* hennep wordt gekweekt of bij een andere illegale activiteit;
- ▶ doordat u onder invloed bent van een *bedwelmend middel*;
- ▶ door normaal gebruik, ook als dat leidt tot *ontsiering*;
- ▶ door slecht of achterstallig onderhoud, slijtage, verrotting of roest;
- ▶ door het bewerken, repareren of schoonmaken van de *woning*;
- ▶ door het bekladden van de buitenkant van de *woning*;
- ▶ doordat uw *woning* uit zichzelf stuk gaat. Let op: Dit geldt niet voor schade door brand, bliksem, ontploffing of uitstromend water;
- ▶ door geheel of gedeeltelijke verhuur van de *woning*;
- ▶ terwijl de *woning* zakelijk wordt gebruikt;
- ▶ door een aardbeving, *overstroming*, *molest* of *atoomkernreactie*;
- ▶ door grondwater, water uit uw vul- en tuinslangen of *vochtdoorslag*;
- ▶ door grondbeweging zoals verschuiving of verzakking;
- ▶ door wind zwakker dan windkracht 7 volgens het KNMI;
- ▶ door optreden van de overheid;
- ▶ door uw (huis)dier of een dier dat van u in de *woning* mag komen;
- ▶ door een plant, schimmel, virus, bacterie of ongedierte;
- ▶ door een constructiefout van uw *woning*;
- ▶ door een bijtende, besmettende of verontreinigende stof. Let op: Dit geldt niet voor schade door rook of roet;
- ▶ tijdens verbouwingswerkzaamheden. Tenzij u aantoont dat de kans op schade hierdoor niet groter is geworden;