

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0784

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.L. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	10 september 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument en mevrouw [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. gevestigd te Den Haag, h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering, omdat zijn tuin aan het verzakken is en de keerwand bij de tuin aan het afbrokkelen is. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat geen sprake is van een gedekte gebeurtenis. De commissie komt tot eenzelfde oordeel. Op basis van de bevindingen van de ingeschakelde expert kan niet worden vastgesteld dat de schade aan de tuin en de keerwand is ontstaan door een gebeurtenis waar de verzekering dekking voor biedt. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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) de klachtformulieren van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek en 6) de nadere berichten 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 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 consument heeft per 17 december 2021 een opstalverzekering met All Risk-dekking (verder te noemen de verzekering) bij de verzekeraar.

Op de verzekering zijn de Voorwaarden OPSV2106 (verder te noemen de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen van de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

- 2.2 De woning van de consument is gelegen aan een aftakking van de rivier de Geul.
- 2.3 Op 17 maart 2023 heeft de consument een schade gemeld bij de verzekeraar. Zijn terras was aan het verzakken als gevolg van hevige regenval en de keerwand dreigde in te storten.
- 2.4 De verzekeraar heeft de claim op 18 maart 2023 afgewezen, omdat er geen dekking is onder de verzekering voor schade als gevolg van grondverzakking.
- 2.5 Op 18 april 2023 heeft de consument een nieuwe schadeclaim bij de verzekeraar ingediend. Mogelijk als gevolg van een kapotte riolering is het terras in de tuin aan het verzakken. Dit geeft druk op de keerwand die daardoor aan het afbrokkelen is.
- 2.6 Hierop heeft de verzekeraar een expert opdracht gegeven de schadeoorzaak vast te stellen.
- 2.7 In het expertiserapport van 4 juli 2023 staat – voor zover relevant – het volgende:

‘Van verzekerde ontvingen wij beeldmateriaal (video) van de woning met tuin. Deze video is gemaakt op 26 januari 2022. Wij hebben deze video grondig bekeken. Bij het stilzetten van deze video constateren wij dat een minimale scheur tussen de terrastegels aanwezig was.

Daarnaast stuurde verzekerde ons beeldmateriaal waaruit wij kunnen opmaken dat omstreeks maart 2023 veel water door de rivier gestroomd is. Doordat veel water door de rivier stroomt, komt veel kracht op de keerwand. Tevens zal de achterliggende grond verzadigd raken met water, waardoor meer kracht op de keerwand komt te staan.

Voorafgaand aan voornoemde data heeft Zuid-Limburg, waaronder [plaatsnaam], in juli 2021 te kampen gehad met wateroverlast. De rivier de Geul heeft veel water te verwerken gehad.

Wij stellen gezien onze bevindingen vast dat het wegzakken/afkalven van de keermuur het gevolg is van langzaam werkende invloeden, waarna de keermuur de krachten niet meer heeft kunnen tegenhouden.

Zoals door u gevraagd hebben wij navraag gedaan met betrekking tot de riolering. Verzekerde heeft geen vochtproblemen in de aangrenzende kelder, waaraan de riolering evenwijdig is gesitueerd. Gezien deze bevinden stellen wij vast dat geen sprake is van een defect riolering. Derhalve is geen sprake van verzakking als gevolg van een defecte riolering.

Omvang schade

Als gevolg van het wegzakken van de keerwand is het terras verzakt.

Om deze keerwand te kunnen herstellen zal een deel van de rivier droog moeten worden gelegd of een bypass moeten worden gecreëerd, om de herstelwerkzaamheden uit te kunnen voeren. De aanwezige grond dient te worden afgegraven om vervolgens in depot te worden gezet. Nadat een nieuwe fundering met keermuur is geplaatst kan de aanwezige grond worden teruggebracht. Vervolgens kan het terras en nieuwe beplanting worden aangebracht. Het betreft een keermuur met een hoogte van circa 3 meter en een lengte van circa 13 meter.

Schaderaming

Aan de hand van onze eerste indrukken, adviseren wij u rekening te houden met een schadebedrag van circa EUR 100.000,00 inclusief btw. Indien deze schaderaming aan de hand van nieuwe onderzoeken dient te worden bijgesteld, zullen wij u aanvullend informeren.

Aanvullende informatie

Gezien het feit dat sprake is van langzaam werkende invloeden en de schade tenminste op 26 januari 2022 aanwezig was, vragen wij u om nadere instructies met betrekking tot polisdekking.'

- 2.8 Per e-mail van 10 juli 2023 heeft de verzekeraar de consumenten onder meer het volgende meegedeeld:

“Uit het rapport van de expert is gebleken dat uw schade is ontstaan door verzakking zonder dat hierbij sprake is van een leidinglekkage. Hier spelen ook de langzame inwerking van weersinvloeden en ouderdom van de keermuur mee, in combinatie met de wateroverlast die ontstaan is in juli 2021. Deze datum ligt ook voor de ingangsdatum van uw polis. Ook is schade niet plotseling en onvoorzien ontstaan. Dit betekent helaas dat wij uw schade om meerdere redenen niet kunnen betalen.”

- 2.9 Ook na herbeoordeling van de claim is de verzekeraar tot de conclusie gekomen dat de schadeoorzaak niet valt onder de dekking van de verzekering. Dit heeft de verzekeraar in een brief van 11 oktober 2023 aan de consument meegedeeld.

De klacht en vordering

- 2.10 De consumenten vorderen dat de verzekeraar dekking verleent onder de verzekering en de kosten voor het herstel van de keerwand en de tuinaanleg ter grootte van € 103.000,- vergoedt.
- 2.11 Ter onderbouwing van deze vordering hebben de consumenten het volgende – zakelijk weergegeven – aangevoerd:
- 2.12 Van al bestaande schade is geen sprake. Toen de consumenten de woning in december 2021 kochten, verkeerde de keerwand in goede staat. Er waren geen aanwijzingen dat sprake zou zijn van structurele/reeds bestaande problemen.

In de winter van 2022/2023 werden de problemen met de keerwand pas zichtbaar. In de periode van december 2022 tot maart 2023 was sprake van een toename van het waterniveau in de Geul. Onprofessioneel watermanagement heeft eraan bijgedragen dat het waterniveau kon toenemen. Dit heeft het proces van afkalven van de keerwand in gang gezet.

- 2.13 Grondverzakking als gevolg van waterkeringen is verzekerd op de polis. Hiervan is sprake en daarom dient de verzekeraar de schade te vergoeden.
- 2.14 De consumenten hebben niet de Nederlandse nationaliteit. Zij zijn daarom niet bekend met de geldende Nederlandse wet- en regelgeving rondom het verzekeren van een woning en de grond die daarbij hoort. De consumenten vertrouwen erop dat de verzekeraar hen helpt in het schadeproces.

Het verweer

- 2.15 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Samengevat heeft de verzekeraar aangevoerd dat de schade is ontstaan door langzaam werkende weersinvloeden, dat de schade niet plotseling en onvoorzien is ontstaan en dat de schade-oorzaak in tijd ligt vóór de ingangsdatum van de verzekering.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie begrijpt dat de consumenten zich in een situatie bevinden die grote financiële gevolgen kan hebben. De commissie vindt dat vervelend voor hen, maar zij moet een juridisch, zakelijk oordeel geven over de vraag of de consumenten recht hebben op een uitkering onder de verzekering.
- 3.2 Daarbij gaat het om de vraag of de verzekeraar de schadeclaim van de consumenten heeft mogen afwijzen op grond van de voorwaarden. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dat heeft mogen doen en zal dat hierna uitleggen.

Hoe is de schade ontstaan?

- 3.3 De consumenten lijden schade door verzakking – een deel van hun tuin is verzakt of dreigt te verzakken – én doordat, in verband hiermee, de keerwand bij hun woning vervangen moet worden, waarmee hoge kosten gemoeid zijn.¹

¹ Hierbij maakt de commissie volledigheidshalve de kanttekening dat haar niet duidelijk is of de keerwand eigendom is van de consumenten. Deze zou eigendom van het Waterschap Limburg kunnen zijn. Mogelijk is echter dat de consumenten, ook als zij geen eigenaars zijn, verantwoordelijk zijn voor het onderhoud van de keerwand, en dat zij uit dien hoofde toch de financiële gevolgen van het afbrokkelen van de keerwand moeten dragen.

- 3.4 Wat de oorzaak van de schade betreft, ziet de commissie geen reden om te twijfelen aan de bevindingen van de expert die de verzekeraar heeft ingeschakeld. Die expert, die op 21 juni 2023 bij de consumenten is langsgegaan en de schade heeft onderzocht, heeft langzaam werkende invloeden als schadeoorzaak aangewezen. Door stromend water is de keerwand verzwakt geraakt. De grond achter de keerwand is verzadigd geraakt en ook dat oefent druk uit op de keerwand. De commissie vindt dat de verzekeraar op goede gronden wijst op de ouderdom van de keerwand; deze is volgens de expert gebouwd omstreeks 1945. Aannemelijk is dat de ouderdom van de keerwand heeft bijgedragen aan het ontstaan van de schade.
- 3.5 Van een meer *plotselinge* oorzaak is in deze zaak niet gebleken. De consumenten hebben daar onvoldoende bewijs voor aangedragen. Voor de commissie staat vast dat de keerwand *na verloop van tijd*, dat wil zeggen *geleidelijk*, verzwakt is geraakt en dat de verzakking daarvan het gevolg is. De commissie verwerpt dus de stellingen van de consumenten dat de schade is veroorzaakt door een *unexpected increase in water levels (...) during the winter season* of door *the improper management of this elevated water* (naar de commissie aanneemt: door het Waterschap).
- 3.6 Dat de consumenten eerder geen problemen in de tuin hebben ervaren, en geen structurele problemen aan de keerwand hebben bemerkt, met name niet toen zij de woning kochten, is niet van belang. Ook dan blijft het meest aannemelijk dat de oorzaak van de schade een geleidelijk karakter heeft en bovendien verband houdt met de ouderdom van de keerwand.
- Wat staat er hierover in de voorwaarden?*
- 3.7 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar het verzoek om schadevergoeding mocht afwijzen. De consument geniet weliswaar *All Risk*-dekking onder de verzekering, maar als voorwaarde geldt dat de schade *plotseling en onvoorziën* moet zijn veroorzaakt (p. 6 van de algemene voorwaarden). Daarvan is geen sprake, gelet op de bevindingen van de expert. De schade is niet *plotseling* ontstaan, maar na verloop van tijd.
- 3.8 Voor de goede orde merkt de commissie nog op dat in de voorwaarden, onder de rubriek *Wat dekt uw opstalverzekering nooit?* (p. 8 van de voorwaarden), bepaald is dat er geen dekking is voor schade die is veroorzaakt of ontstaan door *grondverzakking en grondverschuiving*. De verzekeraar doet op goede gronden een beroep op deze dekkingsuitsluiting. De consumenten hebben geen beroep gedaan op de uitzondering op deze uitsluiting (*'U bent wel verzekerd als de grondverzakking en/of grondverschuiving het gevolg is van een overstroming van water uit rivieren, meren, kanalen of sloten door het bezwijken, beschadigen, overlopen of falen van een niet-primaire waterkering'*), maar een dergelijk beroep zou de consumenten ook niet toekomen, omdat niet gebleken is van schade door *een overstroming van water*.
- 3.9 Volledigheidshalve overweegt de commissie dat de verzekeraar evenmin dekking hoeft te bieden onder de rubriek *Kosten van tuinaanleg* in de voorwaarden (p. 13).

De schade is immers niet veroorzaakt of ontstaan door brand, explosie, directe blikseminslag, aanrijding, aanvaring, lucht- en ruimtevaartuigen, meteorstenen of overstroming van water uit rivieren, meren, kanalen of sloten door het bezwijken, beschadigen, overlopen of falen van een niet-primaire waterkering. Als gezegd is van een overstroming niet gebleken.

Slotsom

- 3.10 Er is geen dekking onder de verzekering voor de schade die de consumenten lijden. De schade is veroorzaakt door langzaam werkende invloeden en houdt verband met de ouderdom van de keerwand. Er is niet voldaan aan de eis dat de schade *plotseling* is ontstaan en daarnaast komt de verzekeraar een beroep toe op de dekkingsuitsluiting voor grondverzakking.

Ten overvloede

- 3.11 De consumenten hebben aangevoerd dat zij van de verzekeraar verwachten dat hij hen begeleidt in het schadeproces, omdat zij zelf niet bekend zijn met de van toepassing zijnde Nederlandse wet- en regelgeving.
- 3.12 Uit de stukken in het dossier begrijpt de commissie dat de verzekeraar zich heeft ingespannen om in contact te komen met Waterschap Limburg om op die manier te kunnen achterhalen wie de eigenaar van de keerwand en de grond is. Deze inspanningen hebben niet tot een eenduidig antwoord geleid. Voor zover de commissie begrijpt, heeft Waterschap Limburg inmiddels een advocaat in de arm genomen om onderzoek te laten doen naar de onderhoudsplicht ten aanzien van de keerwand.
- 3.13 Daarnaast stelt de commissie vast dat de verzekeraar de consumenten er bij dupliek op heeft gewezen hun aansprakelijkheidsverzekeraar (mits er een aansprakelijkheidsverzekering is) bij de kwestie over de keerwand te betrekken. Dit, omdat het goed mogelijk kan zijn dat het instorten van (delen van) de keerwand schade heeft opgeleverd voor Waterschap Limburg.
- 3.14 Hieruit leidt de commissie af dat de verzekeraar binnen de hem ter beschikking staande mogelijkheden, heeft geprobeerd mee te denken met de consumenten en daartoe ook concrete stappen heeft genomen. Voor zover de consumenten vinden dat er op de verzekeraar een verdergaande verplichting rust, is de commissie dat niet gebleken.

Ambtshalve toetsing

- 3.15 Voor de beoordeling van de klacht zijn een aantal bedingen in de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Suggestie aan de verzekeraar

- 3.16 Het is de commissie opgevallen dat de verzekeraar vóór maar ook tijdens de procedure bij Kifid de consumenten niet concreet heeft gewezen op de relevante bepalingen in de voorwaarden. Uit de stukken blijkt althans niet dat de verzekeraar dat gedaan heeft. Misschien is dat niet gebeurd omdat die bepalingen niet genummerd zijn, maar dan had alsnog naar paginanummers in de voorwaarden verwezen kunnen worden. De relevante bepalingen hadden geciteerd kunnen worden. De commissie is van mening dat een verzekeraar die dekking weigert aan een verzekerde, daarbij een concrete koppeling met de voorwaarden behoort te maken, zodat de verzekerde het standpunt van de verzekeraar kan beschouwen in het licht van de relevante bepalingen.

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 2024, 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 verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden OPSV2106 OHRA Opstalverzekering Basis/Allrisk

Wat dekt uw opstalverzekering?

Met uw opstalverzekering bent u verzekerd voor materiele schade aan uw *woonhuis*. (...)

Dekking Allrisk

Met de dekking Allrisk bent u verzekerd voor de dekking Basis. Daarnaast is uw *woonhuis* verzekerd voor elk ander plotseling en onverwacht *van buiten komend onheil*, Bijvoorbeeld een slag, stoot of val. Onder een *van buiten komend onheil* verstaan wij *geen gebeurtenis* waartegen uw *woonhuis* normaal gesproken bestand moet zijn. En ook geen van binnenuit komende *gebeurtenis*.

Let op!

De schade moet plotseling en onvoorzien zijn veroorzaakt of ontstaan door een gebeurtenis:

- die zich voordoet tijdens de looptijd van deze verzekering; en
- die u niet kon voorzien toen u deze verzekering afsloot of wijzigde. (...)

Let op!

Bij de gebeurtenissen die verzekerd zijn met de dekking Basis staan beperkingen. Deze beperkingen gelden ook als u de dekking Allrisk heeft verzekerd. (...)

Wat dekt uw opstalverzekering nooit?

Niet alles is verzekerd. In dit hoofdstuk leest u wanneer de schade nooit verzekerd is. Er zijn ook gevallen waarbij de schade alleen onder een bepaalde dekking niet verzekerd is. Ook dat leest u in dit hoofdstuk.

(...)

Dekking Allrisk

De uitsluitingen die bij de dekking Basis staan gelden ook bij de dekking Allrisk. U bent onder de dekking Allrisk ook niet verzekerd voor schade die is veroorzaakt of ontstaan door:

- Grondverzakking en grondverschuiving. *U bent wel verzekerd als de grondverzakking en/of grondverschuiving het gevolg is van een overstroming van water uit rivieren, meren, kanalen of sloten door het bezwijken, beschadigen, overlopen of falen van een niet-primaire waterkering. Let op: de beperkingen in de tabel Basis bij de dekking voor schade door overstroming van een *niet-primaire waterkering* gelden ook hier.*
- (...)