

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0843

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. L. van Berkum, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	1 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V. h.o.d.n. Aegon Schadeverzekering, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Waterschade na vochtdoorlating (buiten)muren. Tussen partijen staat ter discussie of de verzekeraar op basis van de voorwaarden de kosten voor herstel van de waterschade aan de consument dient te vergoeden. Anders dan de consument is de commissie van oordeel dat de voorwaarden voldoende duidelijk bepalen dat schade niet vergoed wordt als die is ontstaan doordat muren vocht doorlaten. De oorzaak van de vochtdoorlating is niet relevant gelet op de bewoordingen van de dekkingsuitsluiting. De commissie wijst de vordering van de consument af.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar; 6) de aanvullende reactie van de consument van 31 juli 2024 op Kifid CvB nr. 2024-0041 en 7) de aanvullende reactie van de verzekeraar van 12 augustus 2024 op Kifid CvB nr. 2024-0041.
- 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 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 In maart 2021 heeft de consument via internet bij (de rechtsvoorganger van) de verzekeraar een woonhuisverzekering met allriskdekking (hierna: de verzekering) aangevraagd met ingangsdatum 1 augustus 2021. In de aanvraag heeft de verzekeraar de consument via een hyperlink verwezen naar de voorwaarden in PDF-vorm waarmee de consument de voorwaarden kon opslaan op zijn computer of telefoon. Op de aangevraagde verzekering heeft de verzekeraar 'de polisvoorwaarden 3021' van toepassing verklaard. De consument heeft de aanvraag pas bij de verzekeraar ingediend, nadat hij de volgende verklaring had aangevinkt:

"Ja, ik heb de akkoordverklaring, de voorwaarden en eventueel getoonde clausules gelezen en ga akkoord met de inhoud ervan. Ik weet dat ik deze kan opslaan en printen. Ook ga ik ermee akkoord dat er met mij, langs elektronische weg, wordt gecommuniceerd."

De verzekeraar heeft de aanvraag van de consument geaccepteerd en de verzekering is daarmee tot stand gekomen.

Bij de verlenging van de verzekering op 1 augustus 2023 zijn de voorwaarden nr. 3037 (hierna 'de voorwaarden') van toepassing geworden.

- 2.2 Op 6 november 2023 heeft de consument waterschade ontdekt aan de binnenmuur van zijn slaapkamer en keuken. Hij heeft vervolgens bij de verzekeraar hiervan melding gemaakt met de volgende beschrijving:

"Schadeoorzaak

Hoe is de schade ontstaan? *Weersinvloeden*

(...)

Toelichting

Harde wind en storm in combinatie met heftige regenval

(...)

Wat voor schade heeft u?

beschermlaag buitenmuur door deze weersomstandigheden weg en regen doorgelekt in de bakstenen muur waarbij deze vocht doorgelaten heeft naar binnen.

(...)"

- 2.3 Op 27 november 2023 heeft de verzekeraar de schadeclaim van de consument afgewezen. Als reden heeft de verzekeraar vermeld dat de schade niet verzekerd is als die is ontstaan door vochtdoorlating van muren of vloeren, ongeacht hoe dit vocht door de buitenmuur heen is gekomen. Vochtdoorlating van muren kan voorkomen worden door regelmatig onderhoud te plegen aan de gevel.

- 2.4 De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van de kosten die nodig zijn om de binnenzijde van de muur in de slaapkamer en in de keuken in originele staat terug te brengen. De consument begroot deze kosten op € 2.500,-. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.
- 2.6 Ten eerste heeft de verzekeraar niet zorgvuldig het besluit genomen om de dekking af te wijzen. Het is te kort door de bocht dat de verzekeraar dekking weigert zonder controle en visuele bevestiging. De schade-experts konden niet aan de foto's zien dat er sprake was van achterstallig onderhoud en de verzekeraar heeft onvoldoende onderbouwd dat daarvan sprake was.
- 2.7 Ten tweede biedt de verzekering dekking voor waterschade. Zo is de (gevolg)schade aan de binnenmuur door een eigen gebrek (de vochtdoorlatende buitengevel) verzekerd. Er was geen sprake van achterstallig onderhoud ten tijde van de ontstane lekkage. De muur van de consument laat niet continu vocht door en de schade is niet erger geworden sinds de storm. In de voorwaarden staat dat water binnengedrongen als neerslag verzekerd is, tenzij het water is binnengedrongen via openstaande ramen, deuren of luiken. Verder is het uitsluiten van de dekking wegens vochtdoorlating alleen van toepassing bij normale weersomstandigheden. De schade is echter door abnormale weersomstandigheden ontstaan, namelijk door hevige wind en regen (storm) recht op de buitenmuur. Schade door storm is verzekerd op basis van artikel 2.1 van de voorwaarden.
- 2.8 Ten derde past de verzekeraar de voorwaarden oneerlijk toe. De verzekeraar moet kijken waarom de consument wel recht heeft op vergoeding in plaats van naar redenen te zoeken om niet te hoeven uitkeren. De verzekeraar gebruikt artikel 2.9 van de voorwaarden op een manier die iedere vorm van uitkering bij waterschade uitsluit.
- 2.9 Ten vierde behandelt de verzekeraar de consument klantonvriendelijk. De afwijzing van de verzekeraar was erg kort. De consument heeft zich daarentegen als goede klant gedragen. Hij heeft nooit eerder wat bij de verzekeraar gedeclareerd en hij heeft altijd netjes zijn verzekeringspremie betaald.

Het verweer

- 2.10 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie moet in deze kwestie de vraag beantwoorden of de consument op basis van de voorwaarden recht heeft op uitkering van de verzekeraar voor de geleden waterschade aan de binnenmuren van zijn slaapkamer en keuken. De commissie is van oordeel dat de voorwaarden geen basis bieden voor vergoeding van de waterschade en zij licht dit oordeel als volgt toe.

Er is geen sprake van een oneerlijk beding

- 3.2 In deze kwestie heeft de consument voor dekking van zijn waterschade een beroep gedaan op artikel 2.1 van de voorwaarden. De uitsluiting in artikel 2.9 van de voorwaarden waarop de verzekeraar zijn afwijzing van de dekking heeft gebaseerd, is naar het oordeel van de commissie duidelijk en begrijpelijk geformuleerd. Het beding is een kernbeding omdat het beding dekking uitsluit en daarmee de omvang van de premie bepaalt. Ingevolge artikel 4 lid 2 van de richtlijn oneerlijke bedingen (93/13/EEG) zijn dergelijke bedingen van verdere toetsing aan de richtlijn uitgesloten. De verzekeraar mocht dan ook een beroep doen op het beding en heeft dit op de juiste wijze toegepast.
- 3.3 Dat de verzekeraar klantvriendelijk is geweest, dan wel niet voldoende zorgvuldig bij het besluit geen dekking te verlenen, is gelet op het verweer van de verzekeraar niet komen vast te staan.

Wat partijen met elkaar hebben afgesproken

- 3.4 In artikel 2.1 van de voorwaarden ('Woonhuis Basis') staat dat de consument onder meer is verzekerd voor schade aan het woonhuis door water en door storm. Volgens artikel 2.2 ('Woonhuis Allrisk') zijn de gebeurtenissen verzekerd die genoemd staan onder 2.1 met verwijzing naar artikel 2.9 waarin staat vermeld in welke gevallen er geen dekking is. Volgens één van die uitsluitingsgronden is de consument niet verzekerd voor:

'schade doordat muren of vloeren vocht doorlaten'

- 3.5 Deze uitsluiting in de voorwaarden is duidelijk en redelijkerwijs niet voor meerdere uitleg vatbaar. Gelet op deze uitsluiting is er geen aanleiding om te oordelen dat de schade van de consument onder de dekking van de verzekering valt. Hoewel partijen het niet eens lijken te zijn over de oorzaak van de vochtdoorlating van de buitenmuur, staat niet ter discussie dat de consument een schadeclaim heeft ingediend doordat de muur vocht heeft doorgelaten (zie de verklaring van de consument in 2.3). Voor zover de vochtdoorlating inderdaad is ontstaan door hevige weersomstandigheden, leidt die omstandigheid op basis van de voorwaarden niet tot een ander oordeel.

De oorzaak van de vochtdoorlating is voor de uitsluiting van de schade namelijk niet van belang. Het staat de verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij risico's wil verzekeren.¹

- 3.6 De commissie merkt verder op dat de consument ook klaagt over de wijze waarop de verzekeraar zijn schade heeft beoordeeld, namelijk zonder tussenkomst van een schade-expert op basis van de foto's. Gelet op de beschrijving die de consument heeft gegeven bij zijn schademelding en de duidelijke bewoordingen van de voorwaarden, is de keuze van de verzekeraar om geen schade-expert in te schakelen begrijpelijk.

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 oktober 2023, 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 Zie HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te vinden via www.rechtspraak.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 238

1. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237, kan jegens de wederpartij geen beroep worden gedaan

a. op het feit dat de overeenkomst in naam van een derde is gesloten, indien dit beroep berust op het enkele feit dat een beding van deze strekking in de algemene voorwaarden voorkomt;

b. op het feit dat de algemene voorwaarden beperkingen bevatten van de bevoegdheid van een gevolmachtigde van de gebruiker, die zo ongebruikelijk zijn dat de wederpartij ze zonder het beding niet behoefde te verwachten, tenzij zij ze kende.

2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Polisvoorwaarden nr. 3037

2.1 Woonhuis Basis

Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor beschadiging of diefstal van onderdelen van je woonhuis door de volgende gebeurtenissen. De gebeurtenis moet van buiten komend, onverwacht en onvoorzien zijn en plaatsvinden tijdens de looptijd van je verzekering.

Wij vergoeden directe materiële schade aan het woonhuis veroorzaakt door:

- (...)
- *U bent verzekerd voor schade aan het woonhuis door water, stoom of neerslag door onderstaande gebeurtenissen*
 - (...)
 - *Binnengedrongen als neerslag (regen, sneeuw, hagel, smeltwater), maar dan alleen als de neerslag niet is binnengedrongen door openstaande ramen, deuren of luiken;*
- (...)
- *storm;*

2.2 Woonhuis Allrisk

Wat is verzekerd?

De gebeurtenissen die genoemd staan onder 2.1 zijn verzekerd. Daarnaast geldt dat bijna iedere andere onvoorziene gebeurtenis, die een beschadiging veroorzaakt en plotseling en onverwacht ontstaat, ook verzekerd is. In artikel 2.9 leest u in welke gevallen er geen dekking is.

2.9 Wat is niet verzekerd (standaard- en aanvullende dekking(en))?

U bent niet verzekerd:

- *Voor schade door een eigen gebrek. De gevolgschade aan uw andere spullen is wel verzekerd;*
- *(...)*
- *Voor schade doordat muren of vloeren vocht doorlaten;*