

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1005

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. J.J.M.L. Nelemans- Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	18 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Waterschade nadat water via de koekoeken het souterrain is binnengedrongen. 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. De commissie is van oordeel dat de voorwaarden voldoende duidelijk bepalen dat schade niet vergoed wordt wanneer niet is voldaan aan de hoeveelheid neerslag binnen een bepaalde tijd op basis van de gegevens van het KNMI. 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 en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 oktober 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn partner. Namens de verzekeraar waren aanwezig: de heer [naam 1], schademanager en mr. [naam 2] en mr. [naam 3], advocaat.
- 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 De consument heeft een ING Woonverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar.

Op de verzekering zijn de 'Verzekeringsvoorwaarden UIWV-01' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen.

- 2.2 Op 1 januari 2023 heeft de consument vochtplekken ontdekt op diverse wanden van het souterrain. Op 2 januari 2023 ontstond vervolgens forse wateroverlast als gevolg van hevige regenbuien. Door de langdurig aanhoudende regenval konden de afvoeren van de koekoeken (vensters voor daglichttoetreding) het regenwater niet tijdig verwerken. Dit heeft als gevolg gehad dat de koekoeken zijn volgestroomd en dat het regenwater het souterrain is binnengedrongen. De wateroverlast hield aan tot 6 januari 2024.
- 2.3 De consument heeft gedurende de hevige neerslag maatregelen genomen om de schade zoveel mogelijk te beperken. Hij heeft diverse bakken geplaatst om het water op te vangen en de inboedel hoger geplaatst. Ook werden de koekoeken steeds tussentijds leeggepompt. Deze maatregelen hebben niet kunnen voorkomen dat er alsnog sprake is van aanzienlijke schade.
- 2.4 De schade is op 5 januari 2024 door de consument bij de verzekeraar gemeld. Naar aanleiding van deze melding heeft de verzekeraar een reconditioneringsbedrijf ingeschakeld dat zorgde voor het afvoeren van water en een eerste schoonmaak. Ook wordt er op 9 januari 2024 een expert ingeschakeld om de schade te bepalen. De expert heeft de schade beraamd op een bedrag van € 75.000,- inclusief BTW.
- 2.5 Op 17 januari 2024 heeft de verzekeraar de schadeclaim van de consument afgewezen. Als reden heeft de verzekeraar vermeld dat de schade is uitgesloten in de voorwaarden, waardoor er geen dekking onder de verzekering bestaat. Wel heeft de verzekeraar – uit coulance – een bedrag van € 10.000,- uitgekeerd om de consument gezien de situatie tegemoet te komen. De consument is het niet eens met de afwijzing van de schade en dient een klacht in.

De klacht en de vordering

- 2.6 De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van de kosten die nodig zijn om de schade aan het souterrain te herstellen. De consument sluit hierbij aan bij de beraming van de expert en vordert € 75.000,- schadevergoeding. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.
- 2.7 Allereerst stelt hij dat het vertrouwen is gewekt dat de schade door de verzekeraar zou worden vergoed. Zo heeft de verzekeraar op 5 januari 2024 het reconditioneringsbedrijf de opdracht gegeven voor een eerste droging.

In de opdrachtbevestiging aan dit bedrijf valt te lezen:

“In principe niet gedekt, maar door vele regen en slecht weer nu wel.”

- 2.8 Vervolgens heeft de verzekeraar een expert ingeschakeld om de schade van de consument te bepalen. Deze expert heeft na het onderzoek meermaals aan de consument aangegeven dat hij alles weg kon gooien, omdat de schade vergoed zou gaan worden. De consument stelt dat de expert te zien is als een verlengstuk van de verzekeraar, waardoor hij erop heeft vertrouwd dat dit goed zou moeten komen.
- 2.9 Als tweede punt stelt de consument dat de schade onterecht is afgewezen, omdat er wel is voldaan aan de voorwaarden die hieraan worden gesteld. De schade is ontstaan door extreme stortbuien binnen een paar uur. Regenval van een bepaalde hoeveelheid in zeer korte tijd zorgt namelijk direct voor een forse belasting, waardoor de schade is ontstaan.
- 2.10 De polis bevat een bepaling waarin staat bij welke hoeveelheden hevige lokale neerslag binnen een bepaalde periode er dekking is onder de polis. Wanneer de neerslag zou worden vastgesteld op basis van het tijdsinterval vanaf 1 januari 2024 om 22:00 uur tot 3 januari 21:59 uur dan zou de totale neerslag neerkomen op 54 mm binnen 48 uur en daarmee voldoen aan de volgens de polis vereiste hoeveelheid neerslag voor dekking. De consument stelt zich op het standpunt dat er op basis van deze gegevens recht is op dekking.
- 2.11 Ten slotte wijst de consument erop dat tijdens de looptijd van de verzekering de dekking op het punt van hevige neerslag is gewijzigd. De consument stelt dat hij onvoldoende is gewezen op de gevolgen van deze wijziging, waardoor het hem onvoldoende bekend is geweest wat deze wijziging voor hem zou betekenen.

Het verweer

- 2.12 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

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar dekking onder de verzekering mocht afwijzen. Deze vraag beantwoordt de commissie bevestigend en zij zal dit hierna verder toelichten.

Beoordelingskader

- 3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹

Gerechtvaardigd vertrouwen

- 3.3 Om er gerechtvaardigd op te kunnen vertrouwen dat er dekking wordt verleend dient de toezegging te worden gedaan aan de verzekerde door een persoon die bevoegd is de verzekeraar te vertegenwoordigen. Op het moment van het indienen van een schadeclaim is de schadeoorzaak nog niet bekend. De expert wordt ingeschakeld om de schadeoorzaak vast te stellen. De expert is niet bevoegd om namens de verzekeraar uitspraken te doen over het verlenen van dekking. De consument kan hier daarom geen rechten aan ontleen.
- 3.4 Ook aan een interne notitie van de verzekeraar aan het reconditioneringsbedrijf kan geen gerechtvaardigd vertrouwen worden ontleend. De onder 2.7 genoemde opdrachtbevestiging is niet gericht aan de consument, maar bedoeld voor een derde.
- 3.5 Niet is gebleken dat er een toezegging tot dekking is gedaan door iemand die bevoegd was de verzekeraar te vertegenwoordigen. Van een gerechtvaardigd vertrouwen aan de zijde van de consument dat er dekking is, kan daarom geen sprake zijn.

Uitleg voorwaarden.

- 3.6 Op basis van artikel 6.7 van de opstalverzekering en artikel 4.6 van de inboedelverzekering is er sprake van een gedekte gebeurtenis wanneer regenwater de woning is binnengedrongen via de begane grond, de openbare weg of ondergrond wanneer er sprake van hevige lokale neerslag. Om te kunnen bepalen of er sprake is van hevige lokale neerslag verwijst de verzekeraar naar artikel 12 van de voorwaarden:

Hevige lokale neerslag (regen, hagel of sneeuw) waardoor het water buiten zijn normale loop treedt, waarna het water de woning binnendringt.

Er moet ten minste:

- 40 mm neerslag vallen binnen 24 uur; of*
- 53 mm neerslag vallen binnen 48 uur; of*
- 67 mm neerslag vallen binnen 72 uur.*

Bij het vaststellen van de hevige lokale neerslag gebruiken wij de meetresultaten van het meetstation van het KNMI dat het dichtst bij je woning ligt. Bij bepaling van de hoeveelheid neerslag in de vorm van hagel en sneeuw geldt de door het KNMI geregistreerde hoeveelheid smeltwater. De meetresultaten van het KNMI zijn bindend.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.7 De commissie kan de stelling van de consument dat een meting per uur een nauwkeuriger beeld zou geven van de hevigheid van de neerslag volgen. Dit neemt niet weg dat de voorwaarden specifiek vermelden dat de meetresultaten van het KNMI bindend zijn bij het vaststellen van de hevige lokale neerslag. Deze metingen worden uitsluitend gedaan over periodes van 24 uur (van 08.00 uur tot 08.00 uur). Het is daarmee niet mogelijk om een andere tijdsperiode te kiezen. Op basis van de door partijen overgelegde metingen van het meetstation van het KNMI dat het dichtst bij de woning van de consument is gelegen kan niet anders dan geconcludeerd worden dat de hoeveelheid neerslag die op de betreffende dagen (namelijk op 1 januari 2024 14 mm, op 2 januari 21 mm en op 3 januari 19 mm) is gevallen (ongeacht de gekozen tijdsperiode en de gekozen dagen) onvoldoende is om de vereiste minimum hoeveelheden neerslag die in artikel 12 van de voorwaarden worden genoemd te overstijgen. Dat leidt ertoe dat er op grond van de voorwaarden geen dekking is voor de geleden schade.

Wijziging voorwaarden

- 3.8 De consument heeft gesteld dat de voorwaarden over neerslag in 2023 zijn gewijzigd. Er zou een onderscheid zijn gemaakt tussen directe en indirecte neerslag. Volgens de consument is hij daarover niet geïnformeerd en heeft hij geen uitleg gekregen. De commissie heeft niet vast kunnen stellen dat de voorwaarden op dit punt zijn gewijzigd omdat de eerdere voorwaarden niet zijn overgelegd. Maar zelfs als dat het geval zou zijn geweest, leidt dat niet tot een ander oordeel. Ongeacht of de neerslag gekwalificeerd moet worden als directe of indirecte neerslag, in beide gevallen geldt dat op grond van artikel 12 van de voorwaarden een in de voorwaarden omschreven minimale hoeveelheid neerslag moet zijn gevallen binnen een bepaalde periode en daaraan is niet voldaan. De wijziging is voor de dekkingsvraag dan ook niet relevant en had niet tot een andere uitkomst geleid.
- 3.9 Voor zover de consument in dit verband nog heeft gesteld dat in het kader van de hypotheekrenteverstrekking als voorwaarde is gesteld dat de consument verzekerd moest zijn via de verzekeraar, waardoor het wijzigen van verzekeraar geen optie was, geldt het volgende. Allereerst heeft de verzekeraar dit bestreden en heeft de consument deze stelling verder niet met stukken onderbouwd. Maar los daarvan volgt de commissie het standpunt van de verzekeraar dat het de consument vrij staat om zelf een opstalverzekeraar te kiezen. Ook de voorwaarden van de verzekering voorzien in de mogelijkheid dat de consument de verzekering beëindigt. Dit betoog van de consument kan dan ook niet slagen.

Vergoeding van de schade van de consument

- 3.10 Omdat er geen sprake is van dekking, is de verzekeraar de consument geen vergoeding verschuldigd.

Ambtshalve toetsing

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 6.7 (opstalverzekering), 4.7 (inboedelverzekering) en 12 van 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 de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.12 De commissie concludeert dat de verzekeraar op basis van de voorwaarden dekking mocht weigeren. Van een toezegging is verder niet gebleken. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

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 2024, 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 de algemene voorwaarden

Artikel 6.7 (opstal) en 4.7 (inboedel)

Welke gebeurtenissen zijn verzekerd

Neerslag (regen, sneeuw, hagel of smeltwater) of rioolwater dat je woning binnendringt.

Je bent niet verzekerd voor schade door neerslag die in je woning komt door deuren en ramen die open staan.

Je bent niet verzekerd voor schade door neerslag en rioolwater dat is binnengedrongen via de begane grond, de openbare weg of ondergronds. Dit is wel verzekerd als de schade is veroorzaakt door hevige lokale neerslag, een stortbui of overstroming (voor overstroming zie hierna in deze tabel).

Artikel 12 Begrippenlijst

Hevige lokale neerslag

Hevige lokale neerslag (regen, hagel of sneeuw) waardoor het water buiten zijn normale loop treedt, waarna het water de woning binnendringt.

Er moet ten minste:

- 40 mm neerslag vallen binnen 24 uur; of
- 53 mm neerslag vallen binnen 48 uur; of
- 67 mm neerslag vallen binnen 72 uur.

Bij het vaststellen van de hevige lokale neerslag gebruiken wij de meetresultaten van het meetstation van het KNMI dat het dichtst bij je woning ligt. Bij bepaling van de hoeveelheid neerslag in de vorm van hagel en sneeuw geldt de door het KNMI geregistreerde hoeveelheid smeltwater. De meetresultaten van het KNMI zijn bindend.