

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1119

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	17 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument heeft een beroep op zijn verzekering gedaan voor schade aan het dak van de serre van zijn woonhuis. Bij preventief onderhoud aan het dak van het woonhuis is gebleken dat de panlatten en het hout van de dakramen in het serredak verrot waren. De verzekeraar heeft de claim mogen afwijzen omdat geen sprake is van een gedekte gebeurtenis. Daarnaast is de schade van dekking uitgesloten omdat deze het gevolg is van een langzaam werkende invloed. Vordering 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) 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 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 De consument heeft een woonhuisverzekering bij de verzekeraar. Op deze verzekering zijn de voorwaarden WOO-RV-50-221 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 Op 8 maart 2024 heeft de consument telefonisch schade gemeld aan het dak van de aanbouw, de serre, van zijn woonhuis. Hij heeft de schade op 23 februari 2024 ontdekt bij het uitvoeren van preventief onderhoud aan het dak van zijn woonhuis.

Daarbij is gebleken dat de panlatten en het hout van de dakramen in het serredak verrot waren. Voor het extra reparatiewerk heeft de consument een separate offerte gevraagd. Op de offerte van 8 maart 2024 staat de volgende opmerking:

*“Uit voorzorg heb ik toch nog 10 stuks extra beton ventilatie pannen besteld!
dat je toch meer ventilatie onder je dak krijgt!!!
Die kosten nemen wij voor eigen rekening.”*

2.3 De schade is gerepareerd voor een bedrag van € 6.500,10.

2.4 De verzekeraar heeft een netwerkbedrijf gevraagd om de oorzaak van de schade te onderzoeken. De expert heeft het woonhuis van de consument bezocht. Tijdens dat bezoek was de hersteller al bezig met de dakrenovatie. De expert heeft geen oorzaak van de schade kunnen vaststellen. In de notitie van de expert van 3 april 2024 staat:

“Bij verzekerde geweest en gezien dat ze met dakrenovatie bezig zijn. Het bedrijf dat hier bezig is heeft geconstateerd dat de panlatten en tengel. Latten helemaal verrot waren, over het gehele dak en niet alleen op een paar punten, maar gehele dak, zo'n circa 40m². Ook de dakramen zijn aan de zijkant verrot. Voor mij is het een raadsel wat hier aan de hand is. De serre is vanaf 2006 gebouwd volgens tekening, goedgekeurd door gemeente Sint Michielsgestel. Verzekerde heeft foto's gemaakt toen aannemer bezig was, zij zullen deze uploaden in het systeem. Verzekerde wil weten in hoeverre de verzekering hiermee kosten vergoed i.v.m. extra meerwerk wat aannemer is tegen gekomen. 18 maart hebben ze de nieuwe dakramen geplaatst. Verzekerde heeft offerte voor extra meerwerk deze sturen zij door.”

2.5 De schadebehandelaar heeft op 3 april 2024 telefonisch de dekking voor de schade afgewezen. De consument heeft daarover in datzelfde gesprek een klacht ingediend. Uit de telefoonnotities die de verzekeraar heeft overgelegd blijkt dat is besproken dat de schade boven de waterkerende laag zit en daarom niet is gedekt. Ook is aan de orde geweest dat geen sprake is van achterstallig onderhoud. De verzekeraar heeft bij brief van 9 april 2024 gereageerd en de afwijzing gehandhaafd. Hij heeft daarbij, onder verwijzing naar hoofdstuk 3.2 van de voorwaarden de volgende uitleg gegeven:

“(…) De schade die veroorzaakt is door neerslag voorbij de waterkerende laag is verzekerd. Deze laag bestaat uit de delen van uw woning die primair bedoeld zijn om te voorkomen dat neerslag naar binnen komt, zoals dakpannen en bitumen dakbedekking. In het geval van een lek dak vergoeden wij het herstel van de waterkerende laag niet.

Daarnaast leest u in hoofdstuk 3.6 wanneer de schade nooit verzekerd is. Zo leest u dat de gebeurtenis 'schade door langzaam werkende invloeden' niet verzekerd is. Het verrotten van de dakramen en meerdere latten in het dak zien wij als langzaam werkenden invloeden van het weer. Daardoor ontstond het lek in uw dak. Ook daarom is uw schade niet verzekerd. Voor uw gemak voegen we de verzekeringsvoorwaarden toe in de bijlage van deze e-mail.”

2.6 De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid. Tijdens deze procedure heeft de verzekeraar een bouwkundige schade-expert ingeschakeld en gevraagd om de (oorzaak van de) schade te beoordelen op basis van de beschikbare informatie en foto's. De expert heeft een rapport opgemaakt van zijn bevindingen. In dit rapport, van 23 juli 2024, staat voor zover relevant het volgende.

“Omschrijving van het risico

(...)

Het dak is opgebouwd overeenkomstig het detail dat daarvoor getekend is

(...)

De pannen liggen op de panlatten, die over de dampopen folie direct op de geïntegreerde sporen van de geïsoleerde dakplaten zijn gespijkerd. Zoals op tekening aangegeven, zijn er geen tengels toegepast. Reden om tengels in de ontwerpfase achterwege te laten is mij niet bekend.

(...)

De panlatten zijn in vergaande de mate ernstig aangetast

In de beschrijving van [de expert] lees ik terug dat dit voor het gehele dakoppervlak geldt. Ook de door verzekerde ingeschakelde aannemer beschrijft dit schadebeeld.

Er is geen beschrijving dat er gebroken of uitgezakte dakpannen zijn aangetroffen. Dat zou ook geen verklaring geven voor een volledige aantasting van alle panlatten. Dit zou een lokale aantasting hebben opgeleverd.

Er is geen beschrijving dat er gebroken of uitgezakte dakpannen zijn aangetroffen. Dat zou ook geen verklaring geven voor een volledige aantasting van alle panlatten. Dit zou een lokale aantasting hebben opgeleverd.

(...)

Onder de dampopen folie is aantasting aan de geïntegreerde houten sporen van de geïsoleerde dakplaten zichtbaar

Die schade is het gevolg van inwerking van vocht. De werking van een damp-open folie is dat bij harde wind/storm opgestuwde druppels of ander onvoorzien lekwater at te voeren naar de dakgoot en de dampspanning in de constructie weg kan ventileren. De toegepaste folie heeft die eigenschappen.

(...)

Bevindingen

De gekozen dakbedekking sneldek betonpannen is niet geschikt voor daken met een helling van minder dan 15°.

(...)

Voor de ventilatie van het pannen dak is de toepassing van een tengel (zie toelichting) noodzakelijk

Onder de panlatten is geen ruimte waardoor waterdamp slecht kan wegventileren, waardoor condensvorming in de hand wordt gewerkt.

(...)

Voor het afvoeren van water op de dampopen folie is een tengel eveneens noodzakelijk (...)

Schade aan de geïntegreerde houten sporen van de geïsoleerde dakplaten zichtbaar (...)

Echter, gelet op het schadebeeld, is een lekkage van de folie niet waarschijnlijk. Een aantasting zou zich lokaal manifesteren. Het schadebeeld is een aantasting over het gehele dakoppervlak. (...)

Toedracht en oorzaak van de schade

Verklaring verzekerde

Verzekerde meldde op 8 maart 2024 telefonisch een waterschade- neerslag komt de serre binnen. Oorzaak niet helemaal duidelijk; gevolgschade ramen rot en hout rot. Dat lees ik terug in het dossier.

Eigen bevindingen

Het schadebeeld past niet bij een eenmalige lekkage of bij een plotseling defect van de pannen dakbedekking. Het ontstaan van het schadebeeld is een langdurig proces geweest. Ik stel dat de oorzaak van de schade een oorsprong heeft door een fout in de ontwerp en uitvoeringsfase. Dit heeft met name geleid tot de schade aan de panlatten.

Schade aan de sporen

Ik verwacht dat door de hoge luchtvochtigheid direct onder de pannen, het vocht dat van binnenuit dóór de folie zou moeten uitdampen, dat niet doet. In de natuurkunde (bouwfysica) is het zo dat er altijd naar een balans wordt gezocht. In dit geval lucht van gelijke vochtigheid. Door het vocht onder de pannen weg te ventileren, migreert het uit de constructie en dóór de damp-open folie op zoek naar een balans. Dat is het mechanisme waar het om draait. Maar dat proces treedt hier niet op van wege het al erg vochtige klimaat onder de pannen. Vervolgens blijft het "binnenvocht" zitten ónder de folie en condenseert ter plaatse. Dat is mijn verklaring voor de schade aan de sporen."

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert dekking van de schade aan zijn woonhuis, door betaling van het bedrag voor herstel ter hoogte van € 6.500,10.
- 2.8 De schade is ontstaan door neerslag. Deze oorzaak is in artikel 3.2 van de voorwaarden gedekt. Onder de pannen op het dak van de serre van het woonhuis is vocht gekomen. In relatief korte tijd zijn het latwerk en de dakramen verrot. De serre is namelijk gebouwd in 2005 en zou minimaal 50 jaar mee moeten kunnen. De verzekeraar heeft een eigen interpretatie gegeven aan artikel 3.2 door te stellen dat de schade door neerslag is verzekerd als deze is ontstaan voorbij de waterkerende laag. De schade is echter over het gehele dak onder het waterkerende folie ontstaan. Hierdoor zijn de daklatten verrot en moesten drie kantelramen worden vervangen. De schade is dus ontstaan voorbij de waterkerende laag.

- 2.9 Het serredak is ontworpen door een erkende architect en uitgevoerd door een erkende aannemer, op basis van een volledig goedgekeurde vergunning van de gemeente met bijbehorende bouwtekening. De consument bestrijdt dat sprake is van een constructiefout en als dat wel zo zou zijn, moet de verzekeraar de schade verhalen op de architect en de aannemer. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waterschade die het gevolg is van bouwfouten. Het gaat dan namelijk om fouten van 15 jaar vóór het ontstaan van die schade waarvan de consument niet op de hoogte was. Bovendien heeft hij altijd regulier onderhoud gepleegd. Om die reden kan ook het beroep op de uitsluiting voor schade door langzaam werkende invloeden niet slagen.
- 2.10 De consument is ontevreden over de wijze waarop de schade is behandeld. De verzekeraar is niet ingegaan op de argumenten van de consument en heeft hem direct naar de klachtenprocedure verwezen. De verzekeraar heeft geen inlevingsvermogen of klantgerichtheid naar de consument getoond terwijl de consument al 25 jaar zijn verzekeringen bij de verzekeraar heeft ondergebracht. De consument heeft voorgesteld om de kosten te delen. Gelet op de interpretatieverschillen over de oorzaak is dit naar zijn mening alleszins redelijk. De verzekeraar is hier echter niet op ingegaan.

Het verweer

- 2.11 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 begrijpt dat de consument met de schade aan het dak van de serre voor een onaangename verrassing is komen te staan die financiële gevolgen heeft. Ook begrijpt de commissie dat de consument voor deze schade een beroep op zijn verzekering heeft gedaan. De commissie moet echter een juridisch, zakelijk oordeel geven over de vraag of de consument recht heeft op een uitkering onder de verzekering.
- 3.2 Daarbij gaat het om de vraag of de verzekeraar de dekking voor de schade aan het dak van de serre heeft mogen afwijzen. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dat heeft mogen doen en zal dat hierna uitleggen.

De schade is niet gedekt

- 3.3 Voor beantwoording van de vraag of de schade is gedekt gelden de voorwaarden als uitgangspunt. Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en bij een voldoende gemotiveerde betwisting door de verzekeraar, te bewijzen dat de schade het gevolg is van een door de verzekering gedekte gebeurtenis.

- 3.4 In artikel 3.1 van de voorwaarden is bepaald dat de oorzaak van de schade onverwacht moet zijn gebeurd en moet zijn verzekerd volgens de voorwaarden. In artikel 3.2 is vervolgens bepaald welke gebeurtenissen zijn verzekerd. Volgens de consument is de schade door neerslag ontstaan. Het ligt op zijn weg om dat aan te tonen. Daarin is de consument, gelet op de gemotiveerde betwisting van de verzekeraar, niet geslaagd.
- 3.5 De verzekeraar heeft een rapport van een expert overgelegd. Daaruit komt naar voren dat het schadebeeld niet past bij een eenmalige lekkage of een plotseling defect van de pannen van de dakbedekking waardoor neerslag kon zijn binnengedrongen. De schade bestaat namelijk uit volledige aantasting van alle panlatten, over het gehele dakoppervlak en niet uit een lokale aantasting. De schade aan het dak van de serre kan dus niet zijn ontstaan door neerslag. Van een andere onverwachte gebeurtenis, zoals gebroken panlatten, is niet gebleken. De verzekeraar heeft de schade naar het oordeel van de commissie dan ook mogen afwijzen.
- 3.6 De expert heeft ook uitgelegd dat het schadebeeld past bij een langdurige inwerking van vocht. Zowel de expert van het netwerpbedrijf als de later ingeschakelde expert heeft vastgesteld dat sprake is van houtrot van de panlatten en dat het ontstaan hiervan een langdurig proces is geweest. De expert heeft ook uitgelegd waardoor dit heeft kunnen gebeuren. Onder de dakpannen was er geen goede ventilatie en het gebrek aan ventilatie komt door een fout in de ontwerp- en uitvoeringsfase, aldus de expert.
- 3.7 Op grond van artikel 3.6 van de voorwaarden is schade door langzaam werkende invloeden niet verzekerd. Hierbij is houtrot als voorbeeld genoemd. Dit betekent dat ook als de consument zou kunnen aantonen dat de schade is ontstaan door een onder de verzekering gedekte onverwachte gebeurtenis, de verzekeraar de schade niet hoeft te vergoeden. Het is hiervoor niet relevant of de schade onder of boven de waterkerende laag is ontstaan. De schade is namelijk ontstaan gedurende een langdurig proces, door langzaam werkende invloeden. Deze oorzaak is van dekking uitgesloten.
- 3.8 De consument voert aan dat het serredak ongeveer 50 jaar had moeten kunnen meegaan en dat de schade al na 15 jaar is ontstaan. De schade is volgens hem dus in een relatief korte tijd ontstaan waardoor van een langzaam werkende invloed geen sprake kan zijn. De commissie volgt de consument niet in deze redenering. De omstandigheid dat het dak na 15 jaar schade vertoont terwijl het 50 jaar zou moeten meekunnen, is niet relevant voor de vraag of de schade het gevolg is van een langzaam werkende invloed. De consument heeft ook aangevoerd dat schade door een langzaam werkende invloed niet aan de orde kan zijn als geen sprake is van achterstallig onderhoud. Ook dit argument baat de consument niet. De verzekeraar heeft bevestigd dat van een achterstallig onderhoud geen sprake is en dit is ook niet een reden geweest om de schade af te wijzen. Achterstallig onderhoud is evenwel geen voorwaarde om een beroep te kunnen doen op de uitsluiting 'schade door een langzaam werkende invloed'.

Slotsom

- 3.9 De schade aan het dak van de serre is niet gedekt onder de verzekering. De verzekeraar hoeft de schade niet te vergoeden.
- 3.10 Het bovenstaande brengt mee dat de overige punten die partijen verdeeld houden niet hoeven te worden besproken.

Ambtshalve toetsing

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 3.1, 3.2, 3.3 en 3.6 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.

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 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 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

Verzekeringsvoorwaarden Interpolis Woonhuisverzekering

Artikel 3. Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?

Artikel 3.1 Waar moet de gebeurtenis aan voldoen?

3.1 Waar moet de gebeurtenis aan voldoen?

De gebeurtenis voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De oorzaak van de schade gebeurt onverwachts.
- Het gebeurt tijdens de looptijd van de verzekering.
- De oorzaak van de schade is verzekerd volgens deze voorwaarden.
 - 1 oorzaak voor meer gebeurtenissen geldt als 1 gebeurtenis.
 - Door storm ontstaat bijvoorbeeld brand en overstroming.

Artikel 3.2 Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?

Uw woning en tuin zijn voor verschillende gebeurtenissen tegen schade verzekerd. Deze gebeurtenissen staan in de tabel hieronder. Ook staat in de tabel wanneer schade beperkt of niet is verzekerd. Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. Dit is bijvoorbeeld in het geval van illegale activiteiten. In artikel 3.6 vindt u deze gevallen.

(...)

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is beperkt of niet verzekerd?
Neerslag	<p>Schade door regen, sneeuw, hagel, sneeuw- en waterdruk is verzekerd.</p> <p>In deze tabel leest u bij 'Overstroming' meer over schade door een overstroming.</p>	<p>Niet verzekerd is schade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door ramen, deuren, lichtkoepels of luiken die openstaan; • aan kozijnen, dakgoten en afvoerleidingen van daken; • door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt; • door vocht dat door door voegen of kitnaden komt. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit; • doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning; • door slecht of achterstallig onderhoud van of aan de woning; • door slijtage of veroudering; • door grondwater. <p>Schade aan de tuin is alleen verzekerd bij schade door hagel. Hagelschade aan planten, struiken en bomen is nooit verzekerd.</p>

Artikel 3.3 Voor welke schade is uw woonhuis ook verzekerd? En voor welke niet?

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is niet verzekerd?
Schade door een andere plotselinge gebeurtenis	<p>Schade aan de woning door een andere plotselinge gebeurtenis, die niet is genoemd in artikel 3.6.</p> <p>Ook gevolgschade door het eigen gebrek van de woning is verzekerd.</p>	<p>Niet verzekerd is schade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • van het eigen gebrek van de woning zelf; • door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning; • door slecht of achterstallig onderhoud van of aan de woning; • door schoonmaken of bewerken van de woning. Schade is wel verzekerd als het apparaat dat u hiervoor gebruikte kapot was of als er gevolgschade ontstaat aan delen van de woning die niet bewerkt worden; • door veroudering, slijtage, verrotting, roest. Bijvoorbeeld slijtageplekken op de houten vloer; • door het gebruik van de woning. Hierdoor ontstaan vlekken, barsten, krassen, deuken, putjes of andere vormen van schade; • door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt; • door vocht dat door voegen of kitnaden komt. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit; • door trillingen. Bijvoorbeeld langsrijdend (vracht)verkeer; • door verontreiniging van bodem, lucht of water; • door dieren of huisdieren die verzekerde in de woning toelaat. Schade is wel verzekerd als zij brand, ontploffing of kortsluiting veroorzaken; • door insecten, ongedierte, schimmels, bacteriën, virussen, zwamgroei en planten.

3.6 Wanneer is schade nooit verzekerd?

Gebeurtenis	Wat is niet verzekerd?
Schade door langzaam werkende invloeden	<p>Schade door langzaam werkende invloeden is niet verzekerd.</p> <p>Bijvoorbeeld: verkleuren van schilderwerk door de zon of houtrot door een verandering van het grondwaterpeil.</p>