

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1138

(dr. mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opstal en inboedelverzekering. De consument vordert vergoeding van de hoge energie- en waterkosten die hij moet betalen vanwege de lekkage van de warmwaterleiding. De verzekeraar voert aan dat die kosten niet verzekerd zijn in de voorwaarden. De commissie oordeelt dat de voorwaarden inderdaad geen grondslag bieden voor vergoeding van deze kosten. Dat de consument anderszins enig recht heeft op vergoeding van deze kosten is de commissie niet gebleken. 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) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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 bij de verzekeraar een inboedelverzekering en een opstalverzekering. Op de inboedelverzekering zijn de voorwaarden 'Inboedelverzekering INB_05_023' van toepassing met garantie tegen onderverzekering. Op de opstalverzekering zijn de voorwaarden 'Voorwaarden opstalverzekering versie 05 23 mei 2023' van toepassing. Beide verzekeringen worden hierna verder gezamenlijk aangeduid als de verzekeringen en de voorwaarden.

- 2.2 Op 2 juli 2024 heeft de consument een claim ingediend bij de verzekeraar onder zijn inboedelverzekering, vanwege waterschade die zichtbaar is aan het plafond van de woonkamer en waterschade op de begane grond van zijn woning.
- 2.3 Op 3 juli 2024 heeft de verzekeraar een schade-expert de opdracht gegeven om een lekdetectie uit te voeren. Uit dit rapport blijkt dat de schade aan het plafond van de woonkamer is veroorzaakt vanuit de badkamer. Doordat in de badkamer sprake is van openstaand kit- en voegwerk kwam de schade aan het plafond niet voor vergoeding in aanmerking. De waterschade aan de vloer op de begane grond is wel voor vergoeding in aanmerking gekomen.
- 2.4 Per e-mailbericht van 12 augustus 2024 heeft de verzekeraar gereageerd op het e-mailbericht van de consument van 9 augustus 2024 waarmee de consument zijn ontevredenheid uit over de afhandeling van zijn claim. In het e-mailbericht van de verzekeraar staat dat de hoge kosten die de consument heeft op zijn energierekening door de lekkage niet onder de dekking van zijn inboedelverzekering vallen. Ook onder de opstalverzekering zijn deze kosten niet gedekt.
- 2.5 De consument heeft op 14 augustus 2024 zijn klacht bij het Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument wil dat de verzekeraar duidelijkheid verschaft over de specifieke voorwaarden die van toepassing zijn op zijn situatie, inclusief het verstrekken van de artikelen van de relevante voorwaarden, op basis waarvan de extra energie- en waterkosten van de consument niet voor vergoeding in aanmerking zijn gekomen. De consument vordert uitkering onder de verzekeringen van de hoge energiekosten van € 3.052,- en de extra waterkosten, hierna verder gezamenlijk aangeduid als extra verbruikskosten.
- 2.7 Volgens de consument is de verzekeraar gehouden om de extra verbruikskosten te vergoeden omdat deze kosten direct voortvloeien uit de gedekte schade. Uit de energierekening van de energiemaatschappij blijkt duidelijk dat tussen 2023 en 2024 schade is ontstaan vanwege de lekkage van de warmwaterleiding. In de maand juni is de consument drie weken weggeweest. Daarna is de consument erachter gekomen dat sprake is van een lekkage van de warmwaterleiding, omdat de CV-ketel automatisch is gaan werken. Er is sprake van een groot verbruiksverschil van water. De jaarafrekening heeft de consument nog niet ontvangen, maar deze bijkomende kosten moeten door de verzekeraar worden uitgekeerd.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Heeft de consument recht op vergoeding van de gevorderde extra verbruikskosten?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de consument recht heeft op vergoeding van de gevorderde extra verbruikskosten onder de verzekeringen. De commissie is van oordeel dat de consument hierop geen recht heeft. Dit oordeel licht de commissie hierna toe.

De consument heeft geen recht op vergoeding van de extra verbruikskosten

3.2 De consument vordert uitkering van de extra verbruikskosten, omdat de verzekeraar daarover niets heeft geregeld in de voorwaarden. De verzekeraar kan volgens de consument vergoeding van deze kosten niet weigeren, als de verzekeraar dat niet concreet onderbouwt met een beroep op de voorwaarden. Doordat de verzekeraar niet kan aantonen op basis van welke voorwaarden de vergoeding wordt geweigerd, heeft de consument recht op vergoeding van deze kosten.

3.3 De verzekeraar betwist dat de extra verbruikskosten voor vergoeding in aanmerking komen. De voorwaarden regelen ten aanzien van energiekosten slechts dat die voor vergoeding in aanmerking komen, indien het gaat om energiekosten die de consument heeft, omdat geen energie wordt opgewekt voor eigen gebruik door zonnepanelen of andere duurzame energieopwekkende zaken. Beide verzekeringen bieden in dat geval dan een vergoeding van maximaal € 2.000,- per gebeurtenis. De extra waterkosten zijn onder de verzekeringen niet gedekt als schade of als kosten die aanvullend voor vergoeding in aanmerking komen indien sprake is van schade die gedekt wordt onder de verzekeringen. Volgens de verzekeraar zijn de voorwaarden duidelijk over welke schades en/of kosten wel of niet voor vergoeding in aanmerking komen.

3.4 De commissie merkt op dat het in principe aan de consument is om te stellen en zo nodig te bewijzen dat hij recht heeft op vergoeding van de extra verbruikskosten. Dat in de voorwaarden bepaalde onderwerpen ongeregeld zijn, brengt niet met zich mee dat sprake zou zijn van enig recht op vergoeding van die kosten waar de voorwaarden verder geen gewag van maken. De commissie stelt vast dat de voorwaarden geen bepaling bevatten waarmee de extra waterkosten voor uitkering in aanmerking komen. Dat de consument daar recht op zou hebben is de commissie anderszins ook niet gebleken. Het voorgaande betekent dat de consument geen recht heeft op uitkering van de extra waterkosten. Deze klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3.5 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar voldoende gemotiveerd heeft weersproken dat de consument recht heeft op uitkering van de gevorderde energiekosten. De commissie stelt vast dat energiekosten volgens artikel 5 van de voorwaarden, slechts voor vergoeding in aanmerking komen indien sprake is van energiekosten die de consument heeft doordat geen energie wordt opgewekt voor eigen gebruik door de zonnepanelen van de consument of door andere duurzame energieopwekkende zaken tot een maximumbedrag van € 2.000 per gebeurtenis.

Het onderhavige geval voldoet niet aan de voorwaarden van artikel 5, waardoor de consument op grond van deze voorwaarden geen aanspraak heeft op uitkering van de extra energiekosten. Dit brengt met zich mee dat de consument ook geen recht heeft op uitkering van de extra energiekosten. Deze klacht is ongegrond en de vordering wordt 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