

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0286 (mr. drs. K. Engel, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 augustus 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: J.C.G. Arends h.o.d.n. "Van Bruggen Adviesgroep 's Hertogenbosch", gevestigd te 's Hertogenbosch, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	: 26 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument heeft kosten moeten maken vanwege een lekkage aan de gasleiding onder de betonnen vloer van zijn woning. Hij heeft zowel de gevolmachtigde als de tussenpersoon aangesproken tot vergoeding van de schade. In de zaak tegen de gevolmachtigde heeft de commissie geoordeeld dat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat de schade is veroorzaakt door een gedekte gebeurtenis. De gevolmachtigde hoeft daarom niet uit te keren. In de onderhavige zaak tegen de tussenpersoon oordeelt de commissie dat de tussenpersoon niet verplicht was om de consument te helpen de oorzaak van de schade vast te laten stellen. De tussenpersoon valt geen verwijt te maken. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 tussenpersoon; 4) de namens de consument ingediende repliek; 5) de dupliek van de tussenpersoon en 6) de verklaring van de consument dat hij zich aansluit bij een bindend advies van de commissie.
- 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 tussenpersoon 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 met tussenkomst van de tussenpersoon verzekeringen afgesloten bij ASR Schadeverzekering N.V. (hierna ‘de verzekeraar’), waaronder een woonhuisverzekering. Als gevolmachtigde van de verzekeraar treedt Voogd & Voogd Verzekeringen B.V. (hierna ‘de gevolmachtigde’) op. Het polisblad vermeldt bij verzekerde risico’s “*Opstal meest uitgebreid incl. glas*”. De voor deze zaak relevante bepaling van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Op 24 april 2020 bemerkte de consument een gaslucht in huis, waarna hij meteen Enexis (een energieleverancier) en de tussenpersoon heeft geïnformeerd. De tussenpersoon heeft in dat gesprek aangegeven dat hij twijfelde of er dekking was en dat hij dit ging navragen. Ook heeft de consument zijn installateur ingeschakeld, die vaststelde dat het gas van onder de betonnen vloer in de meterkast kwam.
- 2.3 Op 28 april 2020 heeft de tussenpersoon de consument gebeld een medegedeeld dat de schade niet is gedekt. Diezelfde dag heeft de consument een e-mail naar de tussenpersoon gestuurd met daarin de mededeling dat hij niet akkoord ging met de afwijzing.
- 2.4 Bij e-mail van 1 mei 2020 heeft de consument zowel de tussenpersoon als de gevolmachtigde aansprakelijk gesteld voor de (vervolg)schade. Uit een e-mail van 4 mei 2020 van de consument aan zijn rechtsbijstandsverzekeraar blijkt waar de (vervolg)schade uit bestaat:

“Om de lekkage op te lossen is de houten vloer in de hal gedeeltelijk verwijderd, is er een gleuf gefreesd en zijn vandaag nieuwe leidingen gelegd (beneden zowel als boven). Nu moet de cementen ondervloer nog worden afgesmeerd en moet de houten vloer weer worden hersteld.”
- 2.5 Op 8 mei 2020 heeft de tussenpersoon de consument via WhatsApp gevraagd naar de oorzaak van het gaslek. Hierop heeft de consument geantwoord: “*Moeilijk vast te stellen. Zat onder de vloer. Is niet doorboord of iets dergelijks*”.
- 2.6 Per brief van 8 mei 2020 heeft de gevolmachtigde het volgende medegedeeld aan de consument:

“U heeft aangegeven dat de oorzaak van de gaslekkage onbekend is. Er is geen sprake van een doorboring of iets dergelijks.

(...)

Indien u meent dat er wel sprake is van een gedekt evenement, vragen wij u om de oorzaak van de gaslekkage onderbouwd aan te tonen. Aan de hand van de door u verstrekte informatie zullen wij de verzekeringsdekking opnieuw beoordelen."

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert een bedrag van € 1.512,84 in verband met de kosten die hij heeft moeten maken voor het openbreken van de vloer en de reparatie. Volgens de consument heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht geschonden door na te laten een expert in te schakelen die de (gevaarlijke) situatie had kunnen beoordelen. Bovendien had de expert de consument kunnen inlichten over wat hij had moeten doen om de oorzaak van de lekkage te kunnen vaststellen. Volgens de consument had dit op grond van artikel 5.1 van de verzekeringsvoorwaarden op de weg van de tussenpersoon gelegen. De tussenpersoon heeft volgens de consument nagelaten te onderbouwen dat de oorzaak van het gaslek niet onder de dekking valt. Bovendien heeft de consument de meest uitgebreide dekking inclusief glas en ook daarom heeft hij recht op vergoeding van zijn schade.

Het verweer

2.8 De tussenpersoon heeft de volgende verweren gevoerd.

2.9 De tussenpersoon heeft direct aan de consument te kennen gegeven dat de schade wat hem betreft niet onder de dekking valt. Deze lezing is door de gevolmachtigde bevestigd. Desgevraagd heeft de gevolmachtigde dekking afgewezen.

2.10 De tussenpersoon heeft juist aan zijn zorgplicht voldaan door de gevolmachtigde in kennis te stellen van de schademelding en er bij de gevolmachtigde op aan te dringen het dossier snel in behandeling te nemen, ondanks het feit dat een gaslek volgens de verzekeringsvoorwaarden geen gedekt evenement is.

2.11 De tussenpersoon heeft niet de gelegenheid om een expert in te schakelen. Een verzekeraar kan besluiten een expert in te schakelen om de omvang van de schade vast te stellen. De reden dat er geen expert is ingeschakeld en dat de tussenpersoon de consument niet thuis heeft bezocht, is omdat de oorzaak van de schade duidelijk was en de schade niet onder de dekking van de verzekering valt.

2.12 Het oplossen van een gevaarlijke situatie is de taak van het gasbedrijf dat correct door de consument is ingeschakeld. Voor de tussenpersoon is hier geen taak weggelegd.

3. De beoordeling

- 3.1 De consument verwijt de tussenpersoon in de kern dat hij onvoldoende actie heeft ondernomen naar aanleiding van zijn schademelding. De consument had graag gezien dat de tussenpersoon een expert had ingeschakeld, die bij de consument thuis de oorzaak van het gaslek had kunnen vinden. Dat behoort echter niet tot de taken van een assurantie-tussenpersoon. Op een assurantietussenpersoon rust weliswaar een zorgplicht, maar die gaat niet zo ver dat hij gehouden is om ten behoeve van de verzekerde een deskundige in te schakelen zodat de oorzaak van een gaslek in de woning van de verzekerde kan worden vastgesteld. Het vaststellen van de oorzaak van een gaslek ligt in het domein van de verzekerde. Hiervoor pleit ook dat de verzekerde die geconfronteerd wordt met een gaslek, zich direct zal inspannen om dit gaslek te (laten) verhelpen, waarbij doorgaans ook de oorzaak van het gaslek zal worden gevonden. Voor het aannemen van een verplichting als door de consument voorgestaan, bestaat dus geen aanleiding. Bovendien rust – in de verhouding verzekeraar-verzekerde – de bewijslast dat sprake is van een gedekte oorzaak op de verzekerde. Zie hierover de zaak tegen de gevolmachtigde die tegelijk met deze zaak is behandeld.
- 3.2 Het voorgaande betekent dat de tussenpersoon geen zorgplichtschending kan worden verweten. De tekst van artikel 5.1 van de voorwaarden brengt daarin geen verandering. Dat artikel ziet op het vaststellen van de hoogte van de schade en niet op het vaststellen van de oorzaak van de schade. Het artikel geldt bovendien alleen tussen de consument en de verzekeraar of zijn gevolmachtigde. De tussenpersoon is niet aan dit artikel gebonden.
- 3.3 De slotsom is dat de vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden verzekering Woonhuis VP WH 2018-01

5 Hoe stellen wij de schade vast en hoe betalen we de schade uit?

5.1 Vaststellen van de schade

Wij stellen in overleg met u vast hoeveel schade u hebt. Of wij laten de schade vaststellen door een deskundige die wij aanwijzen. U mag zelf een eigen deskundige kiezen. Beide deskundigen benoemen samen een derde deskundige voordat zij de schade vaststellen. Als deze twee deskundige het niet eens worden over het schadebedrag, stelt de derde deskundige de omvang van de schade voor u en voor ons bindend vast. De derde deskundige blijft binnen grenzen van de schadevaststelling die uw en onze deskundige gedaan hebben.

Wij vergoeden de redelijke kosten van alle deskundigen, op voorwaarde dat ze zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties of vergelijkbaar deskundig zijn op het gebied van schadevaststelling. Kosten die niet met de schaderegeling te maken hebben vergoeden wij niet. Het kan bijvoorbeeld zijn dat uw eigen deskundige kosten maakt voor belangenbehartiging.