

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-288
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen:
Verzekeraar
Datum uitspraak : 9 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een opstalverzekering gesloten. Op gegeven moment komt er een elektricien om een offerte te maken. Bij het openmaken van de meterkast ziet hij een olieachtige substantie op enkele draden en het paneel. Consument besluit (onderdelen van) de meterkast te vervangen en vraagt de Verzekeraar de kosten te vergoeden. Consument stelt daarbij dat sprake is van onduidelijke verzekeringsvoorwaarden respectievelijk bereddingskosten in de zin van artikel 7:957 BW. Verder beroept Consument zich op HR 30 november 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA7560 inzake Allianz/Staedion. In dat arrest heeft de Hoge Raad bepaald dat een verzekerde bij zijn beoordeling of sprake is van een onmiddellijk dreigend gevaar mag afgaan op het advies van een ingeschakelde deskundige tenzij de verzekerde wist of had behoren te weten dat dit advies niet op deugdelijke gronden berustte. De Commissie oordeelt dat de verzekeringsvoorwaarden duidelijk zijn. Verder was in de gegeven omstandigheden geen sprake van een onmiddellijk dreigend gevaar. Voor Consument moest duidelijk zijn dat het advies van de elektricien niet op deugdelijke gronden rustte: er was uitsluitend sprake van visuele waarneming en verder onderzoek naar bijvoorbeeld de eigenschappen van de substantie was niet verricht. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument op 8 september 2017 ingediende klachtformulier;
- het verweer van Verzekeraar;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een zogenoemde Woongarantverzekering (hierna te noemen: de “Verzekering”) gesloten. De Verzekering is een pakketverzekering waartoe onder meer een opstalverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering behoren.
- 2.2 Op 14 juni 2017 heeft Consument een elektricien laten komen om een offerte voor het plaatsen van een tussenmeter op te stellen. Bij het openen van de meterkast is geconstateerd dat zich in de meterkast op verschillende draden een olieachtige substantie bevond. Deze substantie bevond zich ook op het elektrisch paneel van de meterkast en op de plaat achter het paneel. Consument heeft vervolgens (onderdelen van) de meterkast laten vervangen. Verzekeraar heeft geweigerd de door Consument gemaakte kosten te vergoeden omdat deze volgens Verzekeraar niet door de Verzekering worden gedekt.
- 2.3 De elektricien heeft over het voorval onder meer het volgende verklaard:
“De schade is ontstaan boven de meterkast en de olieachtige substantie is achter de meterkast doorgelopen en zo ook in de meterkast terecht gekomen. Dit heeft er nog niet voor gezorgd dat er kortsluiting is ontstaan maar de kans dat dit nog gebeurt is wel reëel.”
- 2.4 In artikel 13 van de op de opstalverzekering toepasselijke Bijzondere Voorwaarden W06101 (hierna te noemen: “BVW06101”) is onder meer het volgende bepaald:
“13. Welke extra kosten zijn naast de schade verzekerd?
(...)
Kosten om schade te voorkomen of te beperken
• Ook schade aan zaken die verzekerde heeft gebruikt om schade te voorkomen of te beperken.
(....)”
- 2.5 Artikel 7:957 van het Burgerlijk Wetboek (“BW”) bepaalt, voor zover hier van belang, het volgende:
“1. Zodra de verzekeringnemer of de verzekerde van de verwezenlijking van het risico of het ophanden zijn daarvan op de hoogte is, of behoort te zijn, is elk hunner, naar mate hij daartoe in de gelegenheid is, verplicht binnen redelijke grenzen alle maatregelen te nemen, die tot voorkoming of vermindering van de schade kunnen leiden.
2. De verzekeraar vergoedt de kosten aan het nemen van de in lid 1 bedoelde maatmaatregelen verbonden, en de schade aan zaken die daarbij worden ingezet.
(....)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt tot betaling aan hem van een bedrag van € 2.256,65. Dit zijn de door Consument gemaakte (bereddings)kosten. Het bedrag van € 2.256,65 dient te worden verhoogd met de wettelijke rente vanaf 7 september 2017. Consument vordert tevens een gebod tot het nemen van passende maatregelen dan wel een redelijke compensatie in verband met het stelselmatig niet ingaan op aangeleverde argumenten, met als gevolg vertragingen en aanvullende en onnodige handelingen van Consument.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van de verbintenissen die voor hem uit de Verzekering voortvloeien door de door Consument gemaakte kosten niet te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Uit artikel 13 BVW06101 vloeit voort dat Verzekeraar gehouden is de schade te vergoeden. Het gaat om kosten die Consument gemaakt heeft om schade te voorkomen of te beperken (bereddingskosten). Er kon kortsluiting ontstaan indien de schade niet of niet tijdig werd hersteld, met mogelijk brandschade als gevolg. Voor zover Verzekeraar artikel 13 BVW06101 anders uitlegt geldt dat bij onduidelijkheid de voorwaarden in het nadeel van de opsteller (Verzekeraar) moeten worden uitgelegd;
- Indien de schade toch niet onder de opstalverzekering zou vallen, valt zij onder de aansprakelijkheidsverzekering. Onder de aansprakelijkheidsverzekering is verzekerd het geldelijke nadeel dat voortvloeit uit de aansprakelijkheid van de verzekerde voor schade die derden lijden. Een deel van de benedenverdieping is door Consument verhuurd, waarmee de huurders als derden kunnen worden aangemerkt. Ook hier is artikel 7:957 BW van belang;
- Verzekeraar is tevens op grond van artikel 7:957 BW verplicht de door Consument gemaakte bereddingskosten te vergoeden. Aan de voorwaarden daarvoor is voldaan: Consument heeft in redelijkheid mogen aannemen dat sprake was van een onmiddellijk dreigend gevaar dat slechts door het treffen van bijzondere maatregelen kon worden weggenomen en de getroffen maatregelen, die, ook als daartoe een andere verplichting bestond, zijn ten bate van de verzekeraar gemaakt en zijn redelijk en doelmatig. De bereddingsplicht geldt niet alleen voor de situatie waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis al is ingetreden, maar ook al bij het 'ophanden zijn van de verwezenlijking van het risico'.

Consument beroept zich op HR 30 november 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA7560 inzake Allianz/Staedion en Hof Den Haag 6 december 2005, ECLI:GHSGR:BB4165 r.o. I I. Uit deze arresten blijkt dat sprake moet zijn van een 'reëel gevaar voor schade'. Daar is hier sprake van, getuige onder meer de verklaring van de elektriciens. Tot slot geldt dat de bereddingsmaatregelen niet alleen dienen om door de verzekering gedekte schade te voorkomen, maar mede strekken tot bescherming van belangen van de eigenaar. In het Amercentrale-arrest is echter bepaald dat dit samenvallen de verzekeraar niet bevrijdt van zijn verplichting om de bereddingskosten te vergoeden (HR 13 juni 1975, NJ 1975, 509);

Verweer

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:

- Consument heeft een standaarddekking op zijn opstalverzekering. In artikel 9 staat welke oorzaken er met een standaarddekking verzekerd zijn. De schade van Consument is niet verzekerd. De extra kosten zoals omschreven in artikel 13 zijn dan ook niet verzekerd. De toepasselijke voorwaarden zijn niet onduidelijk. Uit de voorwaarden blijkt namelijk dat Verzekeraar de eis stelt dat het moet gaan om kosten ter voorkoming van schade of beperking van schade die naast de schade verzekerd zijn. Nu er geen schade is geleden, komen de door Consument gemaakte kosten niet voor vergoeding in aanmerking;
- Met betrekking tot artikel 7:957 BW stelt Verzekeraar dat geen sprake was van onmiddellijk dreigend gevaar van kortsluiting en brand. Dit blijkt al uit het feit dat de stroomtoevoer niet direct is uitgeschakeld en de meterkast niet direct is vervangen. Consument heeft weken na de ontdekking nog stroom gebruikt. De vervanging van de meterkast enkele weken na de ontdekking van het gevaar is geen bereddingsmaatregel maar behoort tot de normale zorg van de verzekerde voor zijn zaken.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiend uit de tussen hem en Consument gesloten Verzekering door te weigeren de door Consument gemaakte kosten van vervanging van (onderdelen van) de meterkast te vergoeden. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 2 weergegeven feiten.

4.2 Consument baseert zijn vordering in de kern op twee stellingen: (i) uit artikel 13 BVW06101 vloeit voort dat Verzekeraar gehouden is de kosten te vergoeden.

Het gaat om kosten die Consument gemaakt heeft om schade te voorkomen of te beperken (bereddingskosten). Voor zover Verzekeraar artikel 13 BVW06101 anders uitlegt geldt dat bij onduidelijkheid de voorwaarden in het nadeel van de opsteller (Verzekeraar) moeten worden uitgelegd, (ii) Verzekeraar is tevens op grond van artikel 7:957 BW verplicht de door Consument gemaakte bereddingskosten te vergoeden. Verzekeraar heeft deze stellingen gemotiveerd betwist, zie onderdeel 3.3. Hieronder gaat de Commissie in op de stellingen van Consument.

Is artikel 13 BVW06101 onduidelijk?

De tekst van dit artikel is, voor zover relevant, weergegeven in onderdeel 2.4. De aanhef van artikel 10 van de aansprakelijkheidsverzekering luidt hetzelfde. Partijen verschillen van mening over de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden. Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Het gaat dan in de eerste plaats om de bedoeling van partijen. Dit vloeit voort uit een uitspraak van de Hoge Raad van 13 maart 1981 (de zogeheten Haviltex uitspraak, NJ 1981, 635 – ECLI:NL:HR:1981:AG4158).

- 4.4 Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend. Bij de uitleg moet rekening worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid kan zijn dat het gaat om voorwaarden waarover niet onderhandeld is tussen partijen. Dat is aan de orde in het geschil tussen Consument en Verzekeraar. Onder vornoemde omstandigheden moeten de voorwaarden in beginsel objectief worden uitgelegd. De Commissie verwijst in dezen naar overweging 16 van een arrest van het Gerechtshof Leeuwarden van 3 augustus 2010 (ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280):

Uitgangspunt voor de uitleg van de polisvoorwaarden vormen de criteria die de Hoge Raad heeft gegeven in de uitspraken van 16 mei 2008, NJ 2008, 284, LJN BC2793, (Chubb/Europoint) en 9 juni 2006, NJ 2006, 326, LJN AV9435, (Winterthur/Jansen). Wanneer het, zoals in dit geval, gaat over polisvoorwaarden waarover door partijen niet pleegt te worden onderhandeld, is de uitleg daarvan met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de polisvoorwaarden als geheel. Voorts staat het een verzekeraar vrij om in de polisvoorwaarden de grenzen te omschrijven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Dat brengt voor de verzekeraar ook de vrijheid mee om daarbij - op een wijze die voor de verzekeringnemer op grond van voormelde objectieve factoren voldoende duidelijk kenbaar is - binnen een samenhangend feitencomplex slechts aan bepaalde feiten of omstandigheden (rechts)gevolgen te verbinden en aan andere niet, dan wel onderscheid te maken tussen gevallen die feitelijk zeer dicht bij elkaar liggen.

- 4.5 Consument stelt dat dit onderdeel uit de voorwaarden voor meerdere uitleg vatbaar is en dat daarom op grond van de contra proferentem-regel ex art. 6:238 lid 2 BW voor de uitleg van Consument gekozen moet worden. Verzekeraar bestrijdt dat sprake is van een onduidelijke voorwaarde.
- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie is de tekst van artikel 13 BVW06101 duidelijk en niet voor meerdere uitleg vatbaar. Dit volgt uit de aanhef van het artikel waarin staat weergegeven dat het bij de in dit artikel bedoelde kosten gaat om *naast de schade* [cursivering door de Commissie] verzekerde extra kosten. Er moet derhalve sprake zijn van schade (omschreven in artikel 9 BVW06101) waarbij voor de verzekerde extra kosten optreden. Indien sprake van dergelijke schade is worden alleen de in artikel 13 BVW06101 genoemde kosten vergoed. Aangezien in het onderhavige geval (nog) geen schade was opgetreden wordt niet toegekomen aan de vraag of de door Consument gemaakte kosten ter vervanging van (onderdelen van) de meterkast onder één of meer van de opgesomde kosten vallen.
- 4.8 Nu sprake is van een duidelijke bepaling is voor toepassing van art. 6:238 lid 2 BW, de zogeheten contra proferentem-regel, geen plaats en dient de eerste stelling van Consument te worden verworpen.

Vergoedingsplicht Verzekeraar op grond van artikel 7:957 BW?

- 4.9 De tekst van artikel 7:957 BW is vermeld in onderdeel 2.5. Consument doet een beroep op vergoeding van de zogenoemde bereddingskosten nu hij heeft geprobeerd schade, zoals bijvoorbeeld brandschade te voorkomen. Bereddingskosten komen in beginsel op grond van artikel 7:957 lid 2 BW voor vergoeding door een verzekeraar in aanmerking, maar daarbij moet eerst de vraag worden beantwoord of de verzekerde de bereddingsplicht van artikel 7:957 lid 1 BW is nagekomen. De bereddingsplicht speelt in situaties waarin sprake is van een onmiddellijk dreigend gevaar dan wel van een situatie waarin een voorgevallen schade wordt beperkt. Vgl. Geschillencommissie 14 juni 2017, 2017-373.
- 4.10 Dat in het onderhavige geval (nog) geen door de Verzekering gedekte schade is opgetreden staat tussen partijen niet ter discussie. Partijen verschillen wel van mening of sprake was van een onmiddellijk dreigend gevaar. Consument beroept zich daarbij op HR 30 november 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA7560 en Hof Den Haag 6 december 2005, ECLI:GHSGR:BB4165 r.o. II. inzake Allianz/Staedion en de door zijn elektriciën afgelegde verklaring dat sprake was van een reëel gevaar van kortsluiting.

- 4.11 De Commissie overweegt dat de Hoge Raad in overweging 3.4 van bovengenoemd arrest als uitgangspunt heeft genomen dat de kosten die een verzekerde heeft gemaakt ter voldoening aan zijn verplichting het intreden van schade te voorkomen of ingetreden schade te beperken, voor vergoeding in aanmerking komen als de verzekerde in redelijkheid heeft mogen aannemen dat sprake was van een onmiddellijk dreigend gevaar dat slechts door het treffen van bijzondere maatregelen kon worden weggenomen en als deze maatregelen, die, ook als daartoe een andere verplichting bestond, ten bate van de verzekeraar moeten zijn gemaakt, redelijk en doelmatig zijn. Een en ander moet worden beoordeeld naar het tijdstip waarop de verzekerde tot het nemen van maatregelen heeft besloten. De verzekerde mag daarbij in beginsel afgaan op het advies van ingeschakelde deskundigen, tenzij de verzekerde wist of had behoren te weten dat dit advies niet op deugdelijke gronden berustte. Uit rechtsoverweging 3.5 van het arrest volgt dat de vraag of in het concrete geval sprake is geweest van een onmiddellijk dreigend gevaar, moet worden beantwoord aan de hand van alle omstandigheden van het geval.
- 4.11 In het onderhavige geval blijkt uit de door partijen ingebrachte stukken dat Consument op 20 februari 2017 eigenaar is geworden van zijn woning. De olieachtige substantie in de meterkast werd op 14 juni 2017 aangetroffen. Hoewel onduidelijk is wanneer en hoe de substantie in de meterkast is gekomen, is er vóór 14 juni 2017 geen kortsluiting in de meterkast ontstaan. Was dat wel zo geweest dan had Consument ongetwijfeld al eerder een beroep op een elektricien gedaan. Na de ontdekking van de olieachtige substantie heeft de betreffende elektricien verklaard dat sprake was van een reëel gevaar van kortsluiting. Bij gebreke aan een rapport waaruit blijkt welk onderzoek door de elektricien is verricht, kan de Commissie echter niet vaststellen waarop de elektricien zijn conclusie heeft gebaseerd zodat ervan moet worden uitgegaan dat dat uitsluitend op basis van een visuele waarneming heeft plaatsgevonden. Het te verrichten onderzoek had bijvoorbeeld kunnen bestaan uit onderzoek naar de eigenschappen van de olieachtige substantie teneinde de brandbaarheid ervan vast te stellen alsmede de mate waarin de bedrading was aangetast. Aangezien dergelijk nader onderzoek kennelijk achterwege is gebleven én niet gebleken is dat de elektricien (tevens) deskundigheid bezat op het gebied van vloeistoffen, is sprake van een situatie waarin Consument wist of had behoren te weten dat het advies van de elektricien niet op deugdelijke gronden berustte. Ofschoon de Commissie begrip heeft voor de bij Consument op 14 juni 2017 ontstane ongerustheid over de olieachtige substantie in de meterkast is de Commissie op grond van het voorgaande en bij gebreke aan andere nadere onderbouwing door Consument van zijn standpunt, van oordeel dat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat op 14 juni 2017 sprake is geweest van een onmiddellijk dreigend gevaar en wordt ook de tweede stelling van Consument verworpen.

Ten overvloede voegt de Commissie hier aan toe dat uit de door Consument overgelegde factuur van 7 september 2017 blijkt dat de vervanging van (onderdelen van) de meterkast pas op 7 september 2017 heeft plaatsgevonden, Hoewel volgens de Hoge Raad voor het antwoord op de vraag of sprake is geweest van een onmiddellijk dreigend gevaar moet worden gekeken naar het tijdstip waarop de verzekerde tot het nemen van maatregelen heeft besloten (14 juni 2017), is het late tijdstip van de werkzaamheden een aanwijzing dat geen sprake is geweest van een onmiddellijk dreigend gevaar.

- 4.12 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vorderingen van Consument zullen worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat vorderingen van Consument worden afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.

Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.