

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr.2025-0841

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	23 oktober 2025
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 wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. De consument heeft een schadeclaim ingediend bij de verzekeraar voor schade die is ontstaan aan een deurslot, deur, deurpost en schilderwerk. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat sprake is van eigen gebrek en de schade aan de deur, de deurpost en het schilderwerk niet plotseling is ontstaan, maar door herstel van het eigen gebrek. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schadeclaim op deze grond heeft mogen afwijzen. 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; 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 bij de verzekeraar een woonhuisverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten. Op de verzekering zijn de algemene verzekeringsvoorwaarden 'AV-02-231' en 'WOO-RV-50-231' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 Op 9 februari 2025 heeft de consument een schadeclaim ingediend bij de verzekeraar. De consument heeft gemeld:

“Het slot van mijn deur is plotseling defect geraakt door een interne breuk in het slotmechanisme. Het betrof de deur in de woonkamer die naar de 1^e verdieping gaat. Hierdoor kon ik de deur niet meer openen en zat ik opgesloten. Een slotenmaker moest het slot openbreken en vervangen. Dit was een onvoorziene situatie die direct opgelost moest worden.”

Door het openbreken van het slot is schade ontstaan aan de houten deur, de deurpost en het schilderwerk.

- 2.3 Op 10 februari 2025 heeft de verzekeraar de schadeclaim afgewezen, omdat schade die ontstaat door het gebruik van de woning geen verzekerde gebeurtenis is op grond van artikel 3.3 van de voorwaarden. De consument kon zich niet verenigen met dit standpunt en heeft een klacht ingediend.
- 2.4 De verzekeraar heeft geconcludeerd dat het standpunt in de afwijzing van 10 februari 2025 niet juist was en heeft hiervoor zijn excuses aangeboden aan de consument. De verzekeraar heeft de schadeclaim vervolgens wel afgewezen, omdat een eigen gebrek geen verzekerde gebeurtenis is op grond van artikel 3.3 van de voorwaarden. Schade aan de deur, de deurpost en het schilderwerk is niet onverwachts ontstaan op grond van 3.1 van de voorwaarden. De consument kan zich niet neerleggen bij dit standpunt en heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

- 2.5 De consument vordert vergoeding van de schade aan de deur, de deurpost en het schilderwerk onder de dekking van de verzekering. De hoogte van de schade is onbekend. De consument vordert in ieder geval vergoeding van de factuur van de slotenmaker van € 604,64 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 9 februari 2025. De overige schade heeft de consument begroot op € 1.800,- exclusief BTW. Hij licht zijn vordering nader toe.
- 2.6 De verzekeraar heeft geen technisch onderzoek verricht naar de oorzaak van de schade. Toch concludeert hij dat de schade het gevolg is van een eigen gebrek. Daarmee is de schade niet objectief vastgesteld in de zin van artikel 7:951 Burgerlijk Wetboek (BW). De verzekeraar beroept zich op de uitsluiting. De verzekeraar moet dit daarom feitelijke onderbouwen. De schade is ontstaan door een plotselinge en onverwachtse breuk in het slot. Een dergelijk mechanisch defect is niet uitgesloten van dekking onder de verzekering.
- 2.7 ‘Eigen gebrek’ is niet gedefinieerd in de voorwaarden. Hierdoor is het onduidelijk wat onder de reikwijdte van artikel 3.3 van de voorwaarden valt.
- 2.8 Gevolgschade door een eigen gebrek is wel gedekt onder de verzekering. De schade aan de deur, de deurpost en het schilderwerk is een direct gevolg van de schade aan het slot.

Zelfs als de schade aan het slot al als eigen gebrek moet worden aangemerkt, dan zouden deze kosten wel onder de dekking vallen.

- 2.9 De consument was genoodzaakt direct een slotenmaker in te schakelen vanwege zijn plicht de schade zoveel mogelijk te beperken. Het gaat om bereddingskosten in de zin van artikel 3.7 van de voorwaarden en artikel 7:959 BW. Er is daarom geen sprake van een situatie zoals in GC Kifid 2024-0974.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de schadeclaim van de consument onder de dekking van de verzekering valt. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval. Zij licht haar oordeel nader toe.

Juridisch kader

- 3.2 Bij de beoordeling of de schade onder de dekking van de verzekering valt, dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 Bij de uitleg van de 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.² Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. Van belang zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid. De consument en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden van de woonhuisverzekering.

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

² HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dat betekent dat de interpretatie van de voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.³ Een dekkingsuitsluiting, waarvan in deze zaak ook sprake is, dient in zijn algemeenheid naar haar aard beperkt te worden uitgelegd; een dergelijke beperkte uitleg strookt met het doel van de verzekeringen en het risico waartegen de verzekering dekking biedt.⁴

- 3.4 Hier is sprake van een consumentenovereenkomst. Voor consumentenovereenkomsten geldt dat bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde *contra proferentem*-regel die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.⁵

De schade aan het slot is een eigen gebrek

- 3.5 De verzekeraar verweert zich tegen het standpunt van de consument dat geen sprake is van een eigen gebrek. De term 'eigen gebrek' is niet nader gedefinieerd in de voorwaarden. Wel geeft de verzekeraar een omschrijving op zijn website onder de rubriek 'veel gestelde vragen woonhuisverzekering': "*Een eigen gebrek is schade veroorzaakt door het product zelf. Door een natuurlijk eigenschap, slijtage of een slechte kwaliteit*". In dit geval is de schade niet ontstaan door een externe oorzaak, maar door een defect in het slot zelf.
- 3.6 Het standpunt van de consument dat de verzekeraar moet bewijzen dat sprake is van een eigen gebrek volgt de commissie niet. Tussen partijen bestaat geen discussie over dat de schade is veroorzaakt door een technisch falen/defect in het slot. De toedracht van de schade staat feitelijk vast en hoeft daarom ook niet bewezen te worden. Tussen partijen bestaat discussie over of deze schadetoedracht gekwalificeerd moet worden als een eigen gebrek.
- 3.7 De consument stelt dat het begrip 'eigen gebrek' ruimer dient te worden uitgelegd dan de uitleg van de verzekeraar. Dit standpunt heeft hij niet nader onderbouwd. De wetgever verstaat onder een 'eigen gebrek' in artikel 7:951 BW schade die veroorzaakt is door de aard of een gebrek van die zaak. Het gaat volgens de wetgever om schade aan de zaak zelf door een slechte eigenschap die die zaak niet behoorde te hebben.⁶

³ HR 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83, rechtsoverweging 3.6 en HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427, rechtsoverweging 4.1 e.v., te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁴ Hof Amsterdam 22 december 2015, ECLI:NL:GHAMS:2015:5428, rechtsoverweging 3.3, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid 2025-0480, GC Kifid 2018-417 en GC Kifid 2016-374, te vinden op www.kifid.nl.

⁵ GC Kifid 2022-0534, rechtsoverweging 3.2 e.v. te vinden op www.kifid.nl.

⁶ *Kamerstukken II* 1985/86, 19529, 3, p. 25 (MvT)

Naar objectieve maatstaven is de commissie van oordeel dat een technisch defect in het slotmechanisme een eigen gebrek is aan het slot dat tot schade heeft geleid aan het slot zelf. Het beroep van de consument op de *contra proferentem-regel* slaagt niet.

Gevolgschade

- 3.8 Op grond van artikel 3.3 van de voorwaarden is gevolgschade van een eigen gebrek wel verzekerd. De consument stelt dat de schade aan de deur, deurpost en het schilderwerk door het vervangen van het slot als gevolgschade van het eigen gebrek kwalificeert. Het betreft namelijk geen schade die ontstaan is als gevolg van een andere plotselinge gebeurtenis.
- 3.9 Ook ten aanzien van deze schadepost bestaat geen discussie tussen partijen over de feitelijke toedracht van de schade. De vraag die aan de commissie voorligt is of deze schadeposten kwalificeren als gevolgschade van het eigen gebrek in de zin van de voorwaarden.
- 3.10 De verzekeraar vergoedt de kosten van herstel voor een verzekerde situatie op grond van artikel 4.3. Op grond van artikel 3.3 van de voorwaarden is gevolgschade van een eigen gebrek ook verzekerd als deze plotseling is ontstaan door het eigen gebrek. De herstelkosten zijn in deze situatie geen gevolgschade. Voor wat betreft het herstel van het slot gaat het om herstel van het eigen gebrek zelf en dergelijke kosten vallen niet onder de dekking omdat alleen gevolgschade van eigen gebrek verzekerd is. De schade aan de deur, de deurpost en het schilderwerk vallen ook niet onder de dekking, omdat deze schade niet is veroorzaakt door het defect in het slot, maar door vervanging van het slot door de slotenmaker.

Bereddingskosten

- 3.11 De consument stelt dat de schade aan de deur, deurposten en het schilderwerk bereddingskosten zijn in de zin van artikel 7:957 BW. Deze schadeposten moeten daarom op grond van artikel 3.7 van de voorwaarden vergoed worden. De verzekeraar verweert zich tegen dit standpunt door te stellen dat geen sprake is van een direct dreigende situatie. De commissie volgt de verzekeraar in zijn standpunt dat geen sprake is van een directe dreiging op schade aan de woning waardoor de consument kosten heeft moet maken. De consument gaf aan opgesloten te hebben gezeten in de woning. Hiermee is echter niet aangetoond dat sprake is van een directe dreiging op schade aan de woning die is verzekerd, zoals bedoeld in artikel 3.7 van de voorwaarden. Van bereddingskosten is naar objectieve maatstaven niet gebleken.

Ambtshalve toetsing

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 3.3 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor amtsshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

- 3.13 Gelet op het voorgaande heeft de verzekeraar de schadeclaim van de consument mogen afwijzen. De klacht van de consument is ongegrond.

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 wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Artikel 3.1 van de verzekeringsvoorwaarden

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.
 - Het gaat om de meeste dominante oorzaak voor het ontstaan van de schade (= dominant cause-leer). Deze oorzaak stellen wij vast door het gebruik van gezond verstand. Bijvoorbeeld:
 - Door achterstallig onderhoud dringt regen door een muur naar binnen en veroorzaakt schade. Een muur moet waterdicht zijn. Achterstallig onderhoud is de dominante oorzaak.
 - Tijdens een storm stort een schuur in. De constructie van de schuur vertoont door een bouwfout gebreken. Door de storm bezwijkt deze constructie. Een constructie moet goed zijn. De constructiefout is de dominante oorzaak.
 - 1 oorzaak voor meer gebeurtenissen geldt als 1 gebeurtenis.
 - Door storm ontstaat bijvoorbeeld brand en overstroming.

Artikel 3.3 van de verzekeringsvoorwaarden

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is niet verzekerd?
Schade door een andere plotselinge gebeurtenis	Schade aan de woning door een andere plotselinge gebeurtenis, die niet is genoemd in artikel 3.2. Ook gevolgschade door het eigen gebrek van de woning is verzekerd.	Niet verzekerd is schade: • 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;

Artikel 3.7 van de verzekeringsvoorwaarden

Welke kosten zijn naast de schade verzekerd?

Wij vergoeden kosten als deze noodzakelijk zijn door een schade die verzekerd is. De kosten die wij vergoeden, staan in de tabel hieronder.

Welke kosten maakt u?	Wanneer verzekerd?	Wat vergoeden wij wel en niet?
Kosten om direct dreigende schade te voorkomen (bereddingskosten)	Moet u kosten maken om direct dreigende schade te voorkomen of te beperken? Dan vergoeden wij deze kosten. Er moet bijvoorbeeld een ruit worden ingetikt, omdat verzekerde is buitengesloten en ziet dat er binnen brand ontstaat.	Wij vergoeden de kosten die verzekerde maakt. Wij betalen ook de schade aan de spullen die verzekerde gebruikt om direct dreigende schade te voorkomen of te beperken. Ook als het (erger) voorkomen niet lukt. Er geldt geen maximum.

Artikel 238 lid 2 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

“Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.”

Artikel 951 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

“De verzekeraar vergoedt geen schade aan een verzekerde zaak indien die is veroorzaakt door de aard of een gebrek van die zaak.”

Artikel 957 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

“

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 maatregelen verbonden, en de schade aan zaken die daarbij worden ingezet.*
3. *Indien de verzekerde de in lid 1 bedoelde verplichting niet is nagekomen, kan de verzekeraar de uitkering verminderen met de schade die hij daardoor lijdt.”*