Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1064

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	4 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 overeenkomst

Samenvatting

Inboedelverzekering. Uitleg verzekeringsvoorwaarden. De dochter van de consument heeft bij het maken van een carnavalsoutfit schade toegebracht aan twee salontafels. De consument heeft de verzekeraar verzocht om een schadevergoeding op haar inboedel-verzekering. De verzekeraar wijst de schadeclaim af op grond van de voorwaarden. De commissie oordeelt dat de verzekeraar dekking mag afwijzen met een beroep op de voorwaarde dat “schade door het (verkeerde) gebruik van de inboedel” niet verzekerd is.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de moeder van de consument en tevens de gemachtigde [naam].

1.3 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.

1.4 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 allrisk Inboedelverzekering. Op de verzekerings-overeenkomst zijn de voorwaarden INB-RV-50-221 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepaling voor deze klacht is in de bijlage van de uitspraak opgenomen.

2.2 Op 4 februari 2024 ontstond er schade aan de salon- en eettafel van de consument. Op 13 februari 2024 heeft de consument de schade online bij de verzekeraar gemeld. In de melding staat:

> *"**Korte toelichting***
> *Dochter van 15 bezig geweest met secondelijm voor carnavalskostuum. Op de salon tafel en de eettafel. Hele vlekken in de tafel gebrandt.*
> ***Omschrijving schade inboedel***
> *Nee, is niet te repareren. Tafel is van kunsttof en staal."*

2.3 De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen met een beroep op artikel 4.6 van de voorwaarden. De consument heeft naar aanleiding van deze afwijzing een klacht ingediend bij Kifid.

2.4 Uit de dossierstukken volgt dat er tijdens de kifidprocedure een aanvullende verklaring is afgegeven over de toedracht van de schade. Uit deze verklaring volgt dat de dochter van de consument eerst een strijkplank heeft gebruikt en pas na droging het T-shirt op tafel heeft gelegd om het resultaat te laten zien waarna de schade ontstond.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert € 1.360,-. Dit zijn de kosten voor het vervangen van de beschadigde salon- en eettafel van nog geen jaar oud. De consument stelt dat er geen sprake is van schade door (verkeerd) gebruik van de inboedel. De schade ontstond door het lekken van secondelijm door het shirt heen op de tafelbladen. De consument begrijpt niet waarvoor zij een allrisk inboedelverzekering heeft als dit soort ongelukjes niet zijn gedekt.

Het verweer

2.6 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 vraag die de commissie moet beantwoorden is of de verzekeraar de schade aan de salon- en eettafel moet vergoeden aan de consument. De commissie vindt van niet en legt hierna uit waarom.

De commissie houdt bij haar beoordeling rekening met het volgende

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling is hetgeen partijen zijn overeengekomen.

3.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of de vlekken op de salon- en eettafel van de consument het gevolg zijn van “gebruik van de inboedel”, zoals bedoeld in artikel 4.6 van de voorwaarden.

3.4 Uit rechtspraak van de Hoge Raad volgt dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis zijn, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[1] Verder is van belang dat over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en uit het dossier niet blijkt dat dit hier wel is gebeurd. De uitleg van een bepaling in dergelijke eenzijdig opgelegde voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[2]

3.5 Ook moeten de voorwaarden van een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding gaat de voor de consumentverzekeringnemer meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde *contra proferentem-regel* van artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, verder te noemen BW.

3.6 Voordat de commissie bovenstaande vraag zal beantwoorden, merkt zij nog het volgende op. De consument heeft aan het einde van de Kifidprocedure naar voren gebracht dat haar dochter eerst een strijkplank heeft gebruikt en pas na droging het T-shirt op tafel heeft gelegd om het resultaat te laten zien waarna de schade ontstond. Hiermee heeft de consument haar lezing pas in de Kifidprocedure gewijzigd. De verzekeraar mag volgens vaste rechtspraak in een dergelijk geval uitgaan van de eerste verklaring van de consument.[3]

Uitleg “gebruik van de inboedel”

3.7 Partijen zijn het erover eens dat de vlekken op de tafels zijn veroorzaakt door de lijm die is gebruikt om bekertjes vast te maken op een T-shirt. De commissie is van oordeel dat het plakken van bekertjes op een T-shirt valt onder de woorden “gebruik van de inboedel”. Daarbij is het van belang dat de verzekeraar in artikel 4.6 als voorbeeld van “gebruik van de inboedel” noemt: “een brandvlek op de bank omdat u deze gebruikt als strijkplank.” Dit voorbeeld is goed vergelijkbaar met de zaak van de consument, waarin vlekken op de tafels zijn ontstaan door het lekken van de lijm op de tafels. In beide gevallen gaat het om een bewuste handeling (de bank gebruiken als strijkplank/met lijm knutselen op de tafels) waardoor schade is ontstaan.[4] Hiermee acht de commissie de woorden “gebruik van de inboedel” in dit geval niet voor meerdere uitleg vatbaar.

---

[1] Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, r.o. 3.6, te vinden via www.rechtspraak.nl.
[2] Hoge Raad 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, r.o. 3.3.2 en Hoge Raad 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5, te vinden via www.rechtspraak.nl.
[3] Zie ook GC 2019-768, randnummer 4.5., te vinden via www.kifid.nl
[4] Zie ook GC Kifid 2023-0666, te vinden via www.kifid.nl

Er is om die reden geen aanleiding voor toepassing van de contra proferentem-regel. Dit betekent dat de schade van de consument niet verzekerd is op grond van artikel 4.6 van de voorwaarden.

Omvang van de dekking

3.8 De consument voert nog aan dat zij niet begrijpt waarvoor zij een allrisk inboedelverzekering heeft als dit soort ongelukjes niet zijn gedekt. De commissie merkt in dit verband op dat het de verzekeraar op grond van zijn contracteer- en beleidsvrijheid vrijstaat om in verzekeringsvoorwaarden de grenzen te bepalen van de risico's waartegen hij wel en geen dekking wenst te verlenen.[5] In dit kader is nog van belang dat de voor een verzekering te betalen premie op deze dekkingsomvang is afgestemd.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 4.6 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.10 De conclusie is dat de schade van de consument niet onder de dekking van de verzekering valt. De vordering zal daarom worden 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[5] HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326, r.o. 3.4.2., te vinden op www.rechtspraak.nl.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de overeenkomst

Verzekeringsvoorwaarden All-Risk (INB-RV-50-221)

Artikel 4.6 Wanneer is schade nooit verzekerd?

Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel hieronder vindt u al deze gevallen.

Gebeurtenis	Wat is niet verzekerd?
Schade door het (verkeerde) gebruik van de inboedel	Schade door het (verkeerde) gebruik van de inboedel is niet verzekerd. Hierdoor ontstaan vlekken, barsten, krassen, deuken, putjes of andere vormen van schade. Bijvoorbeeld een vlek op de bank doordat u hier met uw nieuwe spijkerbroek op gaat zitten of een brandvlek op de bank omdat u deze gebruikt als strijkplank.