Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0450

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering en inboedelverzekering. Bij het lostrekken van tapijt in de nieuwe woning van de consumenten is asbest vrijgekomen. De consumenten hebben de kosten van de asbestsanering als schade bij de verzekeraar geclaimd. Met de verzekeraar is de commissie van oordeel dat deze kosten vallen onder de schade door bewerken en die schade is onder beide verzekeringen van dekking uitgesloten. De kosten van vervanging van het rolgordijn zijn wel gedekt onder de inboedelverzekering. De klacht is gedeeltelijk gegrond en de vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 consumenten en 2) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 1 mei 2025. De consumenten namen deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar namen deel: de heer [naam 3], juridisch adviseur, en mevrouw [naam 4], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid.

1.3 De consumenten 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 consumenten hebben een woonhuisverzekering en een inboedelverzekering met allrisk dekking bij de verzekeraar. De Verzekeringsvoorwaarden Woonhuis met kenmerk WOO-RV-50-231 (hierna: de verzekeringsvoorwaarden woonhuis) en de Verzekerings-voorwaarden Inboedel All-Risk met kenmerk INB-RV-50-231 (hierna: de verzekerings-voorwaarden inboedel) zijn van toepassing.

2.2 Na aankoop van een nieuwe woning hebben de consumenten onder andere het tapijt op de overloop verwijderd. Het tapijt zat vastgelijmd aan de vloer van de woning. Toen de consumenten het tapijt lostrokken, bleek dat onder het tapijt restanten zaten van een asbesthoudend zeil. Dat zeil was vastgelijmd op een hardboard ondervloer die weer zat vastgespijkerd op de vloer van de woning.

2.3 Bij het lostrekken van het tapijt is asbest vrijgekomen. De consumenten hebben kosten gemaakt voor een asbestsanering en hebben die kosten geclaimd bij de verzekeraar.

2.4 Een door de verzekeraar ingeschakelde schade-expert heeft de totale schade vastgesteld op € 4.438,89. In het expertiserapport is voor zover van belang het volgende opgenomen:

*"**Opstal***				
1. Asbestanalyse	*€*	*48,40*		
2. Asbestinventarisatie	*€*	*784,08*		
3. Asbestsanering	*€*	*2.716,45*		
4. Vervangen plinten in eigen beheer	*€*	*89,60*		
5. Vervangen hardboard ondervloer	*€*	*71,74*		
Totaal inclusief BTW			***€***	***3.710,27***
Inboedel				
1. Rolgordijnen	*€*	*194,62*		
2. Ondertapijt	*€*	*534,00*		
Totaal inclusief BTW			***€***	***728,62****"*

2.5 De verzekeraar heeft dekking geweigerd. De consumenten kunnen zich hier niet in vinden en hebben een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten klagen dat de verzekeraar ten onrechte dekking weigert voor de geleden schade. De consumenten voeren daartoe kort weergegeven het volgende aan.

2.7 Er is sprake van een plotselinge gebeurtenis. De verzekeraar wijst de claim van de consumenten af omdat sprake is geweest van 'bewerken' en de schade die hierdoor is ontstaan niet is verzekerd. De asbesthoudende ondervloer is echter niet bewust bewerkt. De consumenten wisten niet en konden niet weten dat sprake was van asbestresten op de ondervloer.

2.8 Ook staat op de website van de tussenpersoon dat je met de woonhuisverzekering allrisk verzekerd bent en dat dit betekent dat vrijwel elke oorzaak van schade is verzekerd, ook als je de schade per ongeluk zelf veroorzaakt. Ook staat op de website dat je automatisch bent verzekerd voor de juiste waarde, dus ook tijdens én na een verbouwing.

Verder staat op de website dat opruimings- en saneringskosten, bijvoorbeeld asbest of het opruimen van beschadigde zaken, zijn verzekerd met de woonhuisverzekering. Op basis van deze informatie hebben de consumenten de woonhuisverzekering afgesloten en de schadeclaim ingediend. Op de website wordt niet vermeld dat sprake is van een uitsluiting voor bewerken en dat asbestsaneringskosten slechts in specifieke gevallen gedekt zijn.

2.9 Ook vinden de consumenten het tegenstrijdig dat schade die je zelf veroorzaakt onder de dekking valt, ook tijdens een verbouwing, maar dat er vervolgens een uitsluiting bestaat voor het bewerken van de woning; als je verbouwt, ben je de woning aan het bewerken.

2.10 De consumenten vorderen de door de schade-expert van de verzekeraar vastgestelde schade aan de woning en de inboedel van € 4.438,89.

Het verweer

2.11 De verzekeraar voert de volgende verweren. De verzekeraar is het met de consumenten eens dat sprake is van schade door een andere plotselinge gebeurtenis en dat sprake is van schade door het bewerken van het tapijt. De consumenten stellen slechts dat er geen sprake is van 'bewust' bewerken, omdat zij niet afwisten van de aanwezigheid van asbest.

2.12 Het begrip 'bewerken' is niet gedefinieerd in artikel 3.3 van de voorwaarden woonhuis en artikel 4.3 van de voorwaarden inboedel. In de online versie van Van Dale wordt 'bewerken' gedefinieerd als 'door werken voor iets geschikt maken'. De consumenten wilden door middel van het verwijderen van het tapijt de vloer geschikt maken om een nieuwe vloer-bedekking dan wel een andere vloerafwerking te leggen. Bij het lostrekken van het tapijt werden delen asbest van de ondervloer losgetrokken, waardoor een asbestverontreiniging ontstond. De geschillencommissie oordeelde in de uitspraak met kenmerk 2019-853 dat 'schade door' uitgelegd dient te worden als 'schade ten gevolge van' of 'als gevolg van'. Vast staat dat de asbestsaneringskosten en de kosten voor een nieuwe ondervloer, de nieuwe plinten en het nieuwe rolgordijn het gevolg zijn van het bewerken van de vloer. Nu sprake is van het bewerken van de vloer, is de schade die hierdoor is ontstaan, gelet op de tekst van de uitsluitingen, niet verzekerd.

2.13 De consumenten stellen dat geen sprake is van het 'bewust' bewerken van de vloer, omdat zij niet wisten en konden weten dat sprake was van een asbesthoudende ondervloer van het tapijt. Deze uitleg ligt echter niet voor de hand. In de verzekeringsvoorwaarden is immers niet beschreven dat schade die ontstaat door het bewerken wel is verzekerd als men niet wist of kon weten dat er door het bewerken schade kon ontstaan. Taalkundig is er dan ook geen reden om het begrip 'bewerken' uit te leggen op de wijze zoals de consumenten dit doen. Voldoende voor een beroep op de uitsluiting is dat de schade ontstond door het bewerken van de vloer door het lostrekken van het tapijt.

2.14 Overigens is in artikel 3.7 van de voorwaarden woonhuis en in artikel 4.7 van de voorwaarden inboedel bepaald dat asbestsaneringskosten worden vergoed als deze noodzakelijk zijn door een schade die is verzekerd. Omdat geen sprake is van een verzekerde schade, zijn de opruimingskosten van asbest niet verzekerd.

2.15 De consumenten voeren ook aan dat zij het tegenstrijdig vinden dat op de website van de tussenpersoon is vermeld dat schade die je zelf veroorzaakt, ook tijdens een verbouwing, verzekerd is, maar dat vervolgens tijdens een verbouwing schade door bewerken is uitgesloten. De verzekeraar merkt in dit kader op dat de consumenten in hun online schade-melding hebben aangegeven dat geen sprake was van schade tijdens (ver)bouwen. Verder rust de klacht van de consumenten op een verkeerde lezing van de tekst op de website. De door de consumenten aangehaalde tekst die ziet op een verbouwing heeft niets van doen met schade die een verzekerde per ongeluk zelf veroorzaakt. De tussenpersoon legt in de tekst die ziet op een verbouwing uit dat je met een woonhuisverzekering van de verzekeraar ook tegen de juiste waarde van de woning bent verzekerd tijdens en na een verbouwing. Immers, na een verbouwing zal vaak de waarde van de woning zijn verhoogd. Die hogere waarde is na een verbouwing automatisch meeverzekerd. Overigens is de stelling dat schade aan de woning niet verzekerd is tijdens een verbouwing onjuist. Als er tijdens het verbouwen bijvoorbeeld brand uitbreekt of schade ontstaat die niets met een uitsluiting van doen heeft, is de schade wel verzekerd. Verder geldt in sommige gevallen tijdens het verbouwen van de woning een beperktere dekking.

2.16 Er is ook geen sprake van misleidende informatie op de website van de tussenpersoon. Op de website van de tussenpersoon wordt algemene informatie verstrekt en wordt meermaals verwezen naar de verzekeringsvoorwaarden. Overigens mag van een redelijk geïnformeerde, omzichtige en oplettende consument worden verwacht dat hij de informatieteksten op een website volledig en in onderlinge samenhang leest en daarbij de verzekeringsvoorwaarden raadpleegt als hier uitdrukkelijk naar wordt (door)verwezen. Bovendien heeft de geschillencommissie in de uitspraak met kenmerk 2024-0512 al eerder geoordeeld dat niet de tekst op de website van de verzekeraar, maar het verzekeringsbewijs en de geldende verzekeringsvoorwaarden bepalend zijn voor de beoordeling van de dekking.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie stelt voorop dat zij het voor de consumenten vervelend vindt dat zij bij het lostrekken van het tapijt in hun nieuwe woning zijn geconfronteerd met het vrijkomen van de gevaarlijke stof asbest en dat zij daardoor schade hebben geleden. De commissie moet echter een juridisch, zakelijk oordeel geven over de vraag of de consumenten recht hebben op vergoeding van de geleden schade onder de verzekeringen. Daarbij gaat het om de vraag of de verzekeraar dekking heeft mogen afwijzen voor de geleden schade.

De uitgangspunten bij de beoordeling

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, gelden de voorwaarden als uitgangspunt. In de voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

3.3 De consumenten hebben een beroep gedaan op hun woonhuis- en inboedelverzekering. Het ligt op de weg van de consumenten om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar te bewijzen, dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Als de verzekeraar zich vervolgens beroept op een uitsluiting, is het aan de verzekeraar te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de consumenten te bewijzen, dat de uitsluiting van toepassing is.

3.4 Verder is van belang dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[2] Ook is van belang dat de consumenten en de verzekeraar niet hebben onderhandeld over de voorwaarden van de verzekeringen. De uitleg van een bepaling in dergelijke eenzijdig opgelegde voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoording waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[3]

3.5 Daarnaast geldt dat de voorwaarden van een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekeringen, duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding gaat de voor de consumenten meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Is de schade gedekt?

3.6 De commissie stelt vast dat de verzekeraar erkent dat sprake is van een andere plotselinge gebeurtenis die ingevolge artikel 3.3 van de voorwaarden woonhuis en artikel 4.3 van de voorwaarden inboedel in beginsel valt onder dekking van beide verzekeringen. Maar de verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de schade is uitgesloten van dekking op grond van artikel 3.3. van de voorwaarden woonhuis en artikel 4.3 van de voorwaarden inboedel omdat sprake was van ‘bewerken’.

3.7 De schadeveroorzakende gebeurtenis is in dit geval het lostrekken van het tapijt. In de voorwaarden van de woonhuisverzekering is het begrip ‘woning’ gedefinieerd.

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, r.o. 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, r.o. 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Artikel 2 van de voorwaarden woonhuis bepaalt dat alles wat in of aan de woning vastzit bij de woning hoort. Het tapijt, de restanten van het asbesthoudend zeil, de hardboard ondervloer en de plinten zaten vast aan de woning en vallen blijkens de definitie van het begrip 'woning' in de voorwaarden woonhuis dus onder de woonhuisverzekering en niet onder de inboedelverzekering. In artikel 3.3 van de voorwaarden woonhuis is het bewerken van de woning uitgesloten van dekking. De verzekeraar heeft het begrip 'bewerken' niet gedefinieerd in de voorwaarden. Een objectieve bron voor de betekenis van een woord is het woordenboek, zoals de Van Dale. In de (online versie) Van Dale wordt 'bewerken' onder andere gedefinieerd als 'door werken voor iets geschikt maken: de grond bewerken'. Gelet op deze definitie van 'bewerken' en omdat de consumenten het tapijt hebben losgetrokken en het tapijt onder het begrip 'woning' valt, waren de consumenten naar het oordeel van de commissie de vloer van de woning aan het bewerken. Dit maakt dat de commissie tot het oordeel komt dat de schade aan de woning is uitgesloten. De kosten in verband met de asbestsanering zijn ook niet op grond van artikel 3.7 van de voorwaarden woonhuis gedekt. In artikel 3.7 aanhef staat namelijk dat de verzekeraar kosten vergoed als deze noodzakelijk zijn door een schade die verzekerd is. Maar er is geen schade die verzekerd is onder de woonhuisverzekering en dus zijn de kosten ook niet verzekerd.

3.8 Maar er is ook schade aan een rolgordijn. De consumenten hebben ter zitting uitgelegd dat het rolgordijn kon worden vastgeklikt aan en losgemaakt van het raam. De commissie is van oordeel dat het rolgordijn niet behoort tot de woning omdat het daar niet aan vastzat in de zin van artikel 2 van de voorwaarden woonhuis. In artikel 2 van de voorwaarden inboedel staat dat de verplaatsbare spullen van de verzekerde bij de inboedel horen. Naar het oordeel van de commissie valt het rolgordijn dus wel onder het begrip inboedel. Artikel 4.3 van de voorwaarden inboedel bepaalt dat niet verzekerd is schade door bewerken. De commissie oordeelt dat deze uitsluiting onduidelijk is geformuleerd. Onduidelijk is immers waar het begrip 'bewerken' in dit artikel op slaat. Gelet op de in overweging 3.7 genoemde definitie van 'bewerken' leest de commissie in artikel 4.3 van de voorwaarden inboedel dat het gaat om het bewerken van de inboedel. Er is echter geen sprake van schade door het bewerken van de inboedel, maar er is sprake van schade door het bewerken van de woning. De uitsluiting uit artikel 4.3 van de voorwaarden inboedel geldt dus niet ten aanzien van de kosten die zien op het rolgordijn. De kosten die zien op het rolgordijn komen dus wel voor vergoeding in aanmerking. De kosten in verband met de asbestsanering zijn ingevolge artikel 4.7 voorwaarden inboedel niet gedekt. Ingevolge artikel 4.7 aanhef vergoedt de verzekeraar kosten als deze noodzakelijk zijn door een schade die verzekerd is. De kosten in verband met de asbestsanering zijn niet noodzakelijk door de schade aan het rolgordijn. De asbestsanering was niet noodzakelijk door de schade die verzekerd is maar door een andere gebeurtenis, namelijk het bewerken van de vloer van de woning bestaande uit het lostrekken van het tapijt.

Misleidende informatie?

3.9 De consumenten stellen ook dat door de informatie op de website van de tussenpersoon bij de consumenten de indruk is ontstaan dat de schade zou worden vergoed.

De commissie leest in deze stelling dat de consumenten zich op het standpunt stellen dat sprake is van misleidende informatie. De commissie oordeelt echter dat geen sprake is van misleidende informatie. Op de website wordt meermaals verwezen naar de verzekerings-voorwaarden. Daarnaast geldt dat niet de tekst op de website, maar het polisblad en de geldende verzekeringsvoorwaarden bepalend zijn voor de beoordeling van de dekking.[4] In dit kader merkt de commissie nog op dat de consumenten in het klachtformulier ook hebben aangegeven dat zij zich ervan bewust zijn dat je ten alle tijden kennis moet nemen van de verzekeringsvoorwaarden.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 3.3 en 3.7 van de voorwaarden woonhuis en de artikelen 4.3 en 4.7 van de voorwaarden inboedel van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. Deze artikelen zijn door de commissie niet oneerlijk bevonden.

Conclusie

3.11 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar dekking voor de schade bestaande uit de kosten van de asbestsanering mocht weigeren. De verzekeraar mocht echter geen dekking weigeren voor de schade bestaande uit de kosten van vervanging van het rolgordijn van € 194,62. Daarom is de klacht gedeeltelijk ongegrond en gedeeltelijk gegrond. De vordering zal gedeeltelijk worden toegewezen.

[4] Zie GC Kifid 2024-0512, overweging 3.9, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.nl.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 194,62 aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Voor het overige wijst de commissie 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 de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Woonhuis (WOO-RV-50-231)

3.3 Voor welke schade is uw woonhuis ook verzekerd? En voor welke niet?

(...)

Gebeurtenis
Schade door een andere plotselinge gebeurtenis

Wat is verzekerd?
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.

Wat is niet verzekerd?
Niet verzekerd is schade:
(...)

- *Door schoonmaken of bewerken van de woning. Schade is wel verzekerd als het apparaat dat hiervoor gebruikt werd kapot was of als er gevolgschade ontstaat aan delen van de woning die niet bewerkt worden;*

(...)

3.7 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?
(...)
Opruimingskosten van asbest

Wanneer verzekerd?
(...)
Wij vergoeden kosten voor het opruimen van asbest:

- *dat van de verzekerde woning komt;*
- *dat van een nabij gelegen object of gebouw komt door brand, ontploffing of storm op voorwaarde dat de eigenaar van het object of het gebouw geen of een beperkte dekking op zijn verzekering heeft.*

(...)

Verzekeringsvoorwaarden All-Risk (INB-RV-50-231)

4.3 Voor welke schade is uw inboedel ook verzekerd? En voor welke niet?

(...)

Gebeurtenis
Schade door een andere plotselinge gebeurtenis

Wat is verzekerd?
Schade aan de inboedel, huurdersbelang of eigenaarsbelang door een andere plotselinge gebeurtenis, die niet is genoemd in 4.2.

Ook gevolgschade door het eigen gebrek van de inboedel is verzekerd.

Wat is beperkt of niet verzekerd?
Niet verzekerd is schade:
(...)

- *Door schoonmaken, (de)monteren, repareren of bewerken. Schade is wel verzekerd als het hiervoor gebruikte apparaat kapot was;*

(...)

4.7 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?
(...)
Opruimingskosten van asbest
(...)

Wanneer verzekerd?
(...)
Wij vergoeden kosten voor het opruimen van asbest:

- *dat van de verzekerde woning komt;*
- *dat van een nabij gelegen object of gebouw komt door brand, ontploffing of storm op voorwaarde dat de eigenaar van het object of het gebouw geen of een beperkte dekking op zijn verzekering heeft.*

(...)