Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-998
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 september 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen	: N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 9 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen.

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Schade door lek raken van een ruit. Verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat deze schade op grond van artikel 3 van de voorwaarden van dekking is uitgesloten. Dit artikel is duidelijk. De lezing van Consumenten die zou meebrengen dat de schade wel is gedekt, is niet redelijk. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consumenten; 2) de aanvullende stukken van Consumenten; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consumenten en 5) de dupliek van 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 Consumenten en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consumenten hebben schade aan een thermopane ruit van hun woonhuis. De ruit is lek geraakt waardoor er vocht tussen de dubbele beglazing is gekomen. Voor het vervangen van de ruit is op verzoek van Consumenten een offerte uitgebracht, de kosten bedragen € 397,00.

2.2 Consumenten hebben de schade bij Verzekeraar gemeld, maar deze heeft de claim met een beroep op artikel 3 van de polisvoorwaarden, afgewezen. In dit artikel staat:

"Wij vergoeden niet de schade;
(…)
- *Door het lek raken van ruiten of bestaande uit breuk van:*
    - *ruiten in tuinkassen, pergola's, dierenverblijven, wind- schermen en terreinafscheidingen;*
    - *ruiten ontstaan tijdens aan- of verbouw en/of zolang het gebouw niet permanent bewoond is;"*

2.3 Tussen Consumenten en Verzekeraar is een discussie ontstaan over de uitleg van dit artikel.

De klacht en vordering

2.4 Consumenten vorderen vergoeding van de schade aan de ruit. Zij zijn van mening dat het lek raken van ruiten alleen dan niet is gedekt wanneer het gaat om de onder de bullet points genoemde ruiten. Het lek raken van andere ruiten dan die van tuinkassen etc. of als ruiten lek raken anders dan tijdens aan-of verbouw is volgens Consumenten wel gedekt. Wanneer de bepaling voor meer dan één uitleg vatbaar is, geldt dat deze op grond van de contra proferentum-regel (artikel 6:238 Burgerlijk Wetboek) in het voordeel van Consumenten moet worden uitgelegd. Omdat het gaat om een ruit in de woonkamer en het lek niet is ontstaan tijdens een verbouwing, is de schade gedekt.

Het verweer

2.5 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd. Verzekeraar is van mening dat het lek raken van ruiten niet onder de dekking valt en dat dit duidelijk volgt uit artikel 3. Door het woord 'of' is duidelijk gemaakt dat zowel het lek raken van ruiten als schade bestaande uit breuk van ruiten in tuinkassen etc. niet is gedekt. Dit is volgens de verzekeraar ook logisch omdat het lek raken van thermopane beglazing geen plotselinge gebeurtenis is maar een geleidelijk verouderingsproces.

3. De beoordeling

3.1 Het gaat in deze klacht om de vraag of de schade door het lek raken van de ruit is gedekt onder de verzekering.

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling is hetgeen partijen overeen zijn gekomen, oftewel dat wat in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. Partijen verschillen echter van mening over de uitleg van de tekst in artikel 3 van de Voorwaarden.

Meer in het bijzonder bestaat discussie over de uitleg van de passage *"Door het lek raken van ruiten of bestaande uit breuk van: ruiten in tuinkassen, pergola's, dierenverblijven, wind- schermen en terreinafscheidingen; ruiten ontstaan tijdens aan- of verbouw en/of zolang het gebouw niet permanent bewoond is,"*. Consumenten lezen het gedeelte vóór de bullet points als één zin en stellen dat op grond van deze bepaling het lek raken van ruiten alleen niet gedekt is wanneer sprake is van de situatie of omstandigheden genoemd onder de twee bullet points. Verzekeraar is van mening dat de onder de bullet points genoemde omstandigheden alleen betrekking hebben op de situatie waarin het gaat om schade bestaande uit breuk van ruiten. Dit is volgens Verzekeraar duidelijk door het woord 'of': 'Door het lek raken van ruiten *of* bestaande uit breuk van: (…)'.

3.3 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR: 2016:2687). Nu over een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekerings-voorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).

3.4 De Commissie volgt Verzekeraar in zijn standpunt. Naar het oordeel van de Commissie is in artikel 3 duidelijk omschreven welke schade aan ruiten Verzekeraar niet vergoedt. Zowel schade door het lek raken van ruiten als schade bestaande uit breuk van ruiten in tuinkassen (…) en schade bestaande uit breuk van ruiten ontstaan tijdens aan- of verbouw (…) is niet gedekt. De tekst onder de bullet points heeft betrekking op de zinsnede na 'of', te weten '[schade] bestaande uit breuk van'. Dit is de enige redelijke lezing, waardoor de contra proferentum-regel van artikel 6:238 BW niet hoeft te worden toegepast. Voor de lezing van Consumenten biedt de wijze waarop de bepaling is geredigeerd ook geen ondersteuning. Immers, de tekst bij de bullet points sluit niet aan op de zinsnede 'door het lek raken van ruiten'. Dat brengt mee dat deze bepaling niet kan worden uitgelegd in die zin dat het lek raken van ruiten alleen dan niet is gedekt wanneer het gaat om ruiten van onder meer tuinkassen en wanneer deze is ontstaan tijdens aan- of verbouw.

3.5 Het bovenstaande brengt mee dat de schade door het lek raken van de ruit niet is gedekt. De vordering van Consumenten zal dus 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 wanneer 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.