Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0650

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	26 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam FBTO, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Woonverzekering. Uitleg verzekeringsvoorwaarden. De consument heeft tijdelijk een loopband in zijn woonkamer geplaatst, waardoor vlekken op de vloer zijn ontstaan. 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 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 een aantal weken een loopband in de woonkamer van zijn woning geplaatst. De consument wilde de loopband testen. Ook was er nog geen ruimte in de garage, waar de loopband uiteindelijk zou komen te staan. Toen de consument de loopband naar de garage wilde verplaatsen, ontdekte hij 4 vlekken op de pvc-vloer in de woonkamer.

2.2 De consument heeft de schade gemeld onder zijn woonverzekering bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft dekking afgewezen met een beroep op artikel 4.6 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden.

Hierin staat:

"Wanneer is schade nooit verzekerd.
Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel 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."*

De klacht en vordering

2.3 De consument kan zich niet vinden in de dekkingsafwijzing. Volgens de consument is sprake van een bijzondere situatie omdat de loopband tijdelijk in de kamer stond. De loopband is geen meubelstuk dat op de langere termijn door intensief gebruik schade aan de vloer kan veroorzaken. De consument spreekt van een ongeluk waarvoor de verzekering dekking zou moeten bieden. De consument mocht aannemen dat de loopband de vloer niet zou beschadigen. Voor de onvoorziene omstandigheid dat dit helaas wel gebeurt, heeft de consument de woonverzekering afgesloten. Als de redenering van de verzekeraar dat sprake is van niet gedekte schade door gebruik juist is, vraagt de consument zich af welke schade dan wel wordt vergoed.

2.4 De consument wil dat de verzekeraar alsnog dekking biedt voor de schade.

Het verweer

2.5 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

3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar geen dekking hoeft te bieden voor de schade van de consument. Zij zal dit hierna toelichten.

Het beoordelingskader

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling is hetgeen partijen zijn overeengekomen. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de verzekeringsvoorwaarden Inboedel Allrisk (INB-RV-02-221) van toepassing zijn.

Partijen verschillen van mening over de vraag of de vlekken op de vloer van de consument het gevolg zijn van *"gebruik van de inboedel"*, zoals bedoeld in artikel 4.6 van de verzekeringsvoorwaarden.

3.3 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]

3.4 Verder is van belang dat over de voorwaarden in een consumentenverzekerings-overeenkomst 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.

Uitleg "gebruik van de inboedel"

3.6 Partijen zijn het erover eens dat de vlekken op de vloer zijn veroorzaakt door de loopband. De commissie is van oordeel dat het tijdelijk plaatsen en testen van een loopband in de woonkamer valt onder de woorden *"gebruik van de inboedel"*. Daarbij acht de commissie van belang dat de verzekeraar in artikel 4.6 als voorbeeld van *"gebruik van de inboedel"* noemt: *"een vlek op de bank doordat u hier met uw nieuwe spijkerbroek op gaat zitten"*. Dit voorbeeld is sterk vergelijkbaar met de zaak van de consument, waarin vlekken op de vloer zijn ontstaan door een loopband. In beide gevallen gaat het om een bewuste handeling (zitten op de bank en het tijdelijk plaatsen/testen van een loopband in de woonkamer) waardoor schade is ontstaan.[3] Ook blijkt uit het voorbeeld dat geen sprake hoeft te zijn van langdurig of intensief gebruik, zoals de consument lijkt te willen stellen. Hiermee acht de commissie de woorden *"gebruik van de inboedel"* niet voor meerdere uitleg vatbaar. Er is 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 verzekeringsvoorwaarden.

---

[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 Kifid 2023-0666, te vinden via www.kifid.nl.

Omvang van de dekking

3.7 De consument heeft nog aangevoerd dat hij de woonverzekering juist voor bijzondere en onvoorziene situaties zoals hier aan de orde heeft afgesloten. Ook vraagt hij zich af welke schade dan wel wordt 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.[4] In dit kader is nog van belang dat de voor een verzekering te betalen premie op deze dekkingsomvang is afgestemd. Voor zover de consument meent dat de woonverzekering in geen geval dekking zou bieden, deelt de commissie dat standpunt niet. Zo biedt de verzekering op grond van artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden bijvoorbeeld dekking in geval van schade door diefstal en storm.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 4.6 van de verzekeringsvoorwaarden 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

3.9 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 oktober 2023, 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.

[4] 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