Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0860

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	15 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Caravanverzekering. De consument heeft bij de verzekeraar gemeld dat mieren schade aan haar caravan hebben veroorzaakt. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat er geen sprake is van één van de in de verzekeringsvoorwaarden genoemde gedekte gebeurtenissen. Daarnaast heeft de verzekeraar een beroep gedaan op de uitsluitingsgrond dat geen aanspraak op een vergoeding bestaat als de schade is ontstaan door het langzaam inwerken van stoffen. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft kunnen aantonen dat sprake is van een gedekte gebeurtenis. Aan de beantwoording van de vraag of de verzekeraar een beroep op de uitsluitingsgrond kan doen, komt de commissie niet meer toe. 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; 5) het aanvullende bericht van de consument en 6) 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 Alles-in-één-Polis, bestaande uit onder andere een caravanverzekering met Volledig Casco-dekking, waarop de verzekeringsvoorwaarden CRV-RV-53-211, verder te noemen de voorwaarden, van toepassing zijn. De relevante bepalingen van deze voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 De consument heeft de verzekeraar op 27 juli 2022 meegedeeld dat mieren schade aan de wanden en het plafond van de caravan hadden veroorzaakt. De verzekeraar heeft de schadeclaim in behandeling genomen en een schade-expert ingeschakeld om de schade en de oorzaak ervan te onderzoeken.

2.3 De schade-expert heeft in zijn rapport van 30 januari 2023 het volgende opgenomen:

> *"(...)*
>
> *Melding in deze schade is Mieren in de caravan en deze hebben overal gezeten en op diverse plekken uitwerpselen achtergelaten. (waarschijnlijk plas).*
>
> *(...)*
>
> *Caravan bedrijf kom mij wel de foto's sturen van de plekken in de caravan en vroeg zich af of hier dekking voor was. Ook gezien de hoeveelheid schade welke was toegebracht aan de caravan.*
>
> *Na het ontvangen van de foto's en het beoordelen hiervan, contact gehad met Interpolis op 25-11-2022 om de schade te bespreken. Aangezien het hier gaat om langdurig binnentreden van veel insecten en niet plotseling in 1 keer.*
>
> *De grote van de plekken en omvang hiervan geven in mijn optiek al aan dat hier een langere periode veel insecten in hebben gezeten en uitwerpselen hebben achtergelaten. Vooral de grote van en hoeveelheid vlekken.*
>
> *(...)*
>
> *Deze schade aan zijwand en plafond zijn geen normale vochtplekken."*

2.4 De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consument op 30 januari 2023 afgewezen. De consument was het niet eens met de afwijzing en verzocht de verzekeraar het standpunt te herzien. Bij brief van 31 maart 2023 heeft de verzekeraar het standpunt gehandhaafd dat de schade niet onder de dekking valt omdat de schade niet door een plotselinge oorzaak is ontstaan.

De klacht en vordering

2.5 De consument vindt dat de verzekeraar haar schadeclaim op de caravanverzekering ten onrechte heeft afgewezen. Zij vordert dat de verzekeraar haar schade vergoedt. Op het klachtformulier heeft de consument een schadebedrag van € 15.000,- vermeld. Dit betreft het verschil tussen de dagwaarde van de caravan zonder de schade van € 20.000,- en de verwachte verkoopwaarde van € 5.000,-. De consument heeft Kifid tijdens de klacht-procedure meegedeeld dat de caravan voor een bedrag van € 7.000,- is verkocht. De commissie gaat ervan uit dat de consument een bedrag van € 13.000,- van de verzekeraar vordert.

2.6 De consument heeft ter onderbouwing van haar vordering aangevoerd dat de mieren ineens en dus plotseling in de caravan waren. Mieren zijn pas enige tijd te zien. Als de mierenkoningin erin zit, is er niets meer aan te doen. De verzekeraar gaat telkens in op de ontstane vlekken in de caravan maar gaat eraan voorbij dat de volledige isolatie door de mieren is aangetast, wat voor een gevaarlijke situatie heeft gezorgd. De consument heeft moeten besluiten om de caravan tegen een veel lagere prijs dan de dagwaarde te verkopen.

Het verweer

2.7 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

Kernvraag

3.1 De vraag die in deze zaak centraal staat, is of de schade aan de caravan veroorzaakt door de mieren onder de dekking van de verzekering valt.

Het juridisch kader

3.2 Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de verzekerings-voorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals een verzekering, steeds van beslissende betekenis zijn: alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[1]

[1] Zie de Hoge Raad uitspraak van 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Over de voorwaarden in een consumenten-verzekeringsovereenkomst wordt meestal niet onderhandeld en daarom geldt dat de uitleg van die voorwaarde(n) met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarde is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[2]

Het juridisch kader toegepast op de zaak

3.3 In artikel 7 ('Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?') van de voorwaarden (zie bijlage) staat een limitatieve opsomming van gedekte gebeurtenissen. Vast staat dat schade veroorzaakt door mieren niet als een gedekte gebeurtenis wordt genoemd. Partijen twisten over de vraag of sprake is van de in artikel 7 als laatst genoemde gedekte gebeurtenis, namelijk *'schade door een plotselinge oorzaak van buiten de caravan. Bijvoorbeeld een deuk door een bal.'* De consument is van mening dat hiervan sprake is. De verzekeraar betwist dit. Daarnaast heeft de verzekeraar de schadeclaim afgewezen door een beroep te doen op de in artikel 9 opgenomen uitsluitingsgrond dat schade niet is verzekerd als deze *'is ontstaan door het langzaam inwerken van stoffen'*.

3.4 De commissie zal eerst moeten beoordelen of sprake is van een gedekte gebeurtenis, zoals opgenomen in artikel 7 van de voorwaarden. Het is aan de consument om dit te bewijzen, nu zij een beroep doet op de verzekering. Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Pas als sprake is van een gedekte gebeurtenis, komt de commissie toe aan de beoordeling van het beroep van de verzekeraar op de uitsluitingsgrond van artikel 9.

Geen plotselinge gebeurtenis

3.5 Een objectieve bron voor de betekenis van een woord is een woordenboek, zoals bijvoorbeeld de Van Dale. Het begrip 'plotseling' wordt in de Van Dale gedefinieerd als *'opeens, onverwacht: het hield plotseling op'*. De betekenis van '*opeens*' is volgens de Van Dale *'van het ene moment op het andere en volkomen onverwachts = plotseling: opeens klonk er geroep'*. Hieruit volgt dat sprake is van een plotselinge gebeurtenis als deze in een kort tijdsbestek heeft plaatsgevonden.[3]

3.6 De consument voert aan dat de mieren '*ineens*' en dus '*plotseling*' in de caravan waren. Dat de mieren *'ineens'* in de caravan zijn gekomen, betekent naar het oordeel van de commissie nog niet dat sprake is van een gedekte gebeurtenis. Volgens de schade-expert gaat het hier, gelet op de omvang van de schade, om het langdurig binnentreden van veel insecten en niet plotseling in één keer.

---

[2] Zie de Hoge Raad uitspraak van 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en de Hoge Raad uitspraak van 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[3] Zie GC 2022-1016, te vinden op www.kifid.nl.

3.7 Op grond van het bovenstaande is niet aannemelijk geworden dat de schade onder de dekking valt, nu de schade niet is veroorzaakt door een plotselinge oorzaak, zoals bedoeld in artikel 7 van de voorwaarden. De commissie komt daarmee niet toe aan de vraag of de dekkingsuitsluiting voor schade veroorzaakt door het langzaam inwerken van stoffen, zoals opgenomen in artikel 9 van de voorwaarden, van toepassing is.

Conclusie

3.8 Het hiervoor overwogene leidt de commissie tot de conclusie dat de verzekeraar de schade-claim van de consument mocht afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 7 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.

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 2022, 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 2022, 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

Volledig Casco

Verzekerd

7. Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?

Brand.
- Ook als de schade komt door een oorzaak die in de caravan zelf zit (eigen gebrek).
  – De reparatie van het eigen gebrek betalen we niet.

Ontploffing.
- Ook als de schade komt door een oorzaak die in de caravan zelf zit (eigen gebrek)
  – De reparatie van het eigen gebrek betalen we niet.

Bliksem.

Kortsluiting.
- Ook als de schade komt door een oorzaak die in de caravan zelf zit (eigen gebrek).
  – De reparatie van het eigen gebrek betalen we niet.

Storm.
- Schade doordat iets op of tegen de caravan valt door storm.
- Schade doordat de caravan omwaait door storm.
- Storm is windkracht 7 of meer.

Hagel.

Aardbeving.

Vulkaanuitbarsting.
- Ook een geiseruitbarsting.

Lawine.
- Ook een aardverschuiving en stenen die van een berg rollen.

Overstroming.
- Ook een vloedgolf.

Schade door een botsing met dieren die niet zijn aangelijnd als u onderweg bent.
- Niet verzekerd is een botsing doordat u uitwijkt voor een dier.
- Niet verzekerd is gevolgschade na de botsing met een dier.
  – Bijvoorbeeld de schade door de botsing tegen een boom, na een botsing met een dier.

Een luchtvaartuig dat op de caravan valt.
- Ook onderdelen van luchtvaartuigen.
- Ook spullen uit luchtvaartuigen.

Diefstal van de caravan.

- Als de caravan langer dan 20 dagen weg is.
- Ook als iemand de caravan leende met toestemming van de eigenaar.
  – En de caravan niet terugbracht terwijl dat wel moest (verduistering).

Diefstal van onderdelen van de caravan.

Diefstal van sleutels.

- Ook het vervangen van de sloten.

Schade door inbraak.

- Ook poging tot inbraak.

Schade door joyriding met het motorrijtuig dat de caravan trekt.

- Iemand reed met de caravan zonder toestemming van de eigenaar.

Schade door aanrijding of botsing.

- Ook als de schade komt door een oorzaak die in de caravan zelf zit (eigen gebrek).
  – De reparatie van het eigen gebrek betalen we niet.

Schade doordat de caravan omvalt, van de weg raakt of in het water komt.

- Ook als de schade komt door een oorzaak die in de caravan zelf zit (eigen gebrek).
  – De reparatie van het eigen gebrek betalen we niet.

Schade door vandalisme en relletjes.

Schade door een plotselinge oorzaak van buiten de caravan.

- Bijvoorbeeld een deuk door een bal

Niet verzekerd

9. Wanneer is schade niet verzekerd?

(...)

De schade is ontstaan door het langzaam inwerken van stoffen.

- Bijvoorbeeld voor vogelpoep, pekel of hars van bomen.

(...)