Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1029

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

Datum uitspraak	26 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	National Academic Verzekeringsmaatschappij N.V. , gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	artikel 7 onder h van de voorwaarden P22-OEU-01

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument vordert dat de verzekeraar de schade aan de polycarbonaatplaten van twee overkappingen vergoedt, omdat deze schade wordt gedekt door de verzekering. De schade bestaat uit de vervangingskosten van de polycarbonaat-platen. De verzekeraar doet een beroep op een uitsluiting in de voorwaarden op grond waarvan reparatiekosten voor schade aan onder andere daken niet is verzekerd. Volgens de verzekeraar vallen vervangingskosten namelijk onder de reparatiekosten. De commissie oordeelt dat de lezing van de consument waarbij vervangingskosten andere kosten behelzen dan reparatiekosten een redelijke lezing van de voorwaarden is, mede doordat uitsluitingen beperkt moeten worden uitgelegd. De uitsluiting ziet niet op vervangings-kosten waardoor de consument recht heeft op vergoeding van zijn schade. Klacht is gegrond en de vordering wordt 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 consument; 2) het verweerschrift 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 heeft gekozen voor een bindend advies. De verzekeraar is niet-bindend bij Kifid aangesloten. Aan de verzekeraar is conform vraag 17 lid 4 van het reglement gevraagd om in te stemmen met een bindend advies. De verzekeraar heeft niet ingestemd met een bindend advies. Dit betekent dat de uitspraak niet-bindend is en partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft met ingang van 1 mei 2019 een Promovendum- woonhuisverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Bij deze verzekering is onder andere het woonhuis inclusief glas verzekerd, daarbij heeft de consument gekozen voor een extra uitgebreide dekking. Het verzekerd bedrag is maximaal € 1.000.000,- en de premiegrondslag bedraagt € 300.000,-. De totale maandpremie is gesteld op [bedrag]. Op deze verzekering zijn verder de Algemene voorwaarden P22-ALG-01 en de voorwaarden Opstal Extra uitgebreid P22-OEU-01 van toepassing.

2.2 Op 4 april 2024 heeft een hagelbui de polycarbonaatplaten van twee overkappingen van de consument vernield. De consument heeft deze schade bij de verzekeraar gemeld. Op 24 april 2024 heeft een schade-expert de schade beoordeeld. In het expertiserapport van de schade-expert staat dat door extreme plaatselijke hagelbuien op 4 april 2024 de lichtdoorlatende dubbelwandige polycarbonaatplaten van de twee overkappingen beschadigd zijn geraakt. Verder staat in het expertiserapport dat de polycarbonaatplaten gaten vertonen en dat deze niet hersteld kunnen worden. Deze platen dienen in zijn geheel vervangen te worden. De schade wordt vastgesteld op een bedrag van € 3.835,-.

2.3 Per e-mailbericht van 17 mei 2024 wijst de verzekeraar de schademelding van de consument af. Volgens de verzekeraar volgt uit artikel 7 van de voorwaarden P22-OEU-01 dat schade door hagel niet verzekerd is, daarom kan de verzekeraar niet overgaan tot het vergoeden van de schade. De consument heeft per e-mailbericht van 11 juni 2024 bezwaar gemaakt tegen de afwijzing. Volgens de consument volgt uit artikel 7 van de voorwaarden dat schade doordat hagel het woonhuis of bijgebouw van het woonhuis onvoorzien binnendringt is verzekerd. De consument heeft de verzekeraar verzocht de afwijzing te herzien.

2.4 Per e-mailbericht van 13 juni 2024 heeft de verzekeraar nogmaals laten weten dat de schade van de consument niet wordt vergoed. Volgens de verzekeraar zijn de reparatie-kosten van daken, dakgoten en afvoerpijpen en alles wat daar normaal gesproken bij hoort niet verzekerd. Mocht door hagel schade zijn ontstaan in de woning dan kan de verzekeraar deze schade nog beoordelen, maar de kosten voor het herstel van de polycarbonaatplaten zijn niet verzekerd.

2.5 Op 10 juli 2024 heeft de consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de verzekeraar zijn schade van € 3.980,- vergoedt.

2.7 Volgens de consument is de verzekeraar daartoe gehouden omdat:
1) De schade is gedekt onder de verzekering;
2) De consument een extra uitgebreide dekking heeft;
3) De voorwaarden niet te begrijpen zijn.

Het verweer

2.8 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:
1) De schade van de consument is niet verzekerd, omdat volgens artikel 7 lid h van de voorwaarden P22-OEU-01 de reparatiekosten van daken, dakgoten en afvoerpijpen in geval van neerslagschade niet verzekerd zijn.

2) Volgens de verzekeraar had de consument artikel 7 van de voorwaarden zo moeten begrijpen dat mogelijke vervangingskosten niet verzekerd zijn. De reden hiervan is dat het begrip reparatiekosten alle vormen van werkzaamheden behelst die noodzakelijk zijn om schade te verhelpen. Dit is inclusief het volledig vervangen van onderdelen wanneer dit noodzakelijk is. Nu in artikel 7 lid h de reparatiekosten van daken, dakgoten en afvoerpijpen in geval van neerslagschade niet is verzekerd, wordt deze schade niet vergoed.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de orde is de vraag of de verzekeraar uitkering mocht weigeren van de door de consument gevorderde schade. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dat hierna toe.

3.2 Partijen verschillen van mening over de vraag of de vervangingskosten voor de polycarbonaatplaten op grond van artikel 7 van de voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komen. Meer specifiek gaat het er om welke betekenis toekomt aan het begrip ‘reparatiekosten’ in de zin van dit artikel 7 onder h van de voorwaarden P22-OEU-01, hierna verder de voorwaarden.

Juridisch kader

3.3 In deze zaak gaat het om de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden. Uit rechtspraak van de Hoge Raad volgt 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.[1]

[1] HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, r.o. 3.6, te vinden via www.rechtspraak.nl.

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 bewoording waarin de voorwaarde is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[2]

3.4 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 consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, Burgerlijk Wetboek.

Recht op vergoeding

3.5 De commissie oordeelt dat de consument recht heeft op vergoeding van de vervangings-kosten. De commissie zal dit hieronder nader toelichten.

3.6 In artikel 7 onder h staat onder andere dat schade doordat regen, sneeuw of hagel het woonhuis of het bijgebouw van het woonhuis onvoorzien binnendringt is verzekerd. Daarbij staat verder dat de reparatiekosten van daken, dakgoten en afvoerpijpen niet is verzekerd. Verder licht het artikel toe dat met daken wordt bedoeld alles wat daar normaal gesproken bij hoort. Ook het dakbeschot en de afdichting/dakbedekking die op het dakbeschot ligt. Tot slot staat in het artikel dat het dakbeschot ligt op de balken die het dak draagt.

3.7 De commissie stelt voorop dat de verzekeraar uiteindelijk in zijn verweer in de Kifid procedure niet heeft betwist dat sprake is van neerslagschade door hagel. De commissie stelt daarom vast dat hier sprake is van schade die beginsel voor vergoeding in aanmerking komt conform artikel 7 onder h van de voorwaarden.

3.8 Volgens de consument volgt uit het expertiserapport van de schade-expert dat de schade aan de polycarbonaatplaten niet hersteld kan worden en dat de polycarbonaatplaten volledig vervangen moeten worden. Volgens de consument is sprake van schade door neerslag die onder de dekking van de verzekering valt. Het beroep van de verzekeraar op de uitsluiting gaat volgens de consument niet op, omdat de uitsluiting niet ziet op vervangingskosten.

3.9 De verzekeraar voert voornamelijk aan dat sprake is van een uitsluiting, namelijk dat reparatiekosten van daken, dakgoten en afvoerpijpen niet is verzekerd. Volgens de verzekeraar had de consument artikel 7 onder h van de voorwaarden zo moeten begrijpen dat het begrip reparatiekosten alle vormen van werkzaamheden behelst die noodzakelijk zijn om schade te verhelpen. Dit is inclusief het volledig vervangen van onderdelen wanneer dit noodzakelijk is.

[2] 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 via www.rechtspraak.nl.

3.10 De commissie stelt vast dat de voorwaarden onderscheid maken tussen herstel en vervanging. Zo staat in artikel 18 van de voorwaarden *"Met een onderdeel van je opstal bedoelen we ieder uniek element met een eigen levensduur dat afzonderlijk hersteld of vervangen kan worden"*. Verder stelt de commissie vast dat 'reparatiekosten' verder niet nader worden 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 'reparatie' gedefinieerd als *'het repareren= herstelling'*. 'Herstellen' wordt verder gedefinieerd als: *1) in de vorige toestand brengen; 2) weer in goede, bruikbare staat brengen; 3) beter worden.* 'Vervangen' wordt in de Van Dale gedefinieerd als *"de plaats innemen van".*

3.11 Gelet op de definities van de begrippen 'repareren', 'herstellen' en 'vervangen', zoals opgenomen in de Van Dale, de formulering van artikel 7 onder h van de voorwaarden, het ontbreken van een nadere definiëring in de voorwaarden en het uitgangspunt dat dat dekkingsuitsluitingen beperkt moeten worden uitgelegd[3], oordeelt de commissie dat de lezing van de consument van artikel 7 onder h van de voorwaarden een redelijke lezing is. Daarbij geldt dat de contra proferentem-regel meebrengt dat een (redelijke) lezing van de consument prevaleert boven de lezing van de verzekeraar. Onder reparatie mag in dit verband worden begrepen dat een bestaand beschadigd object terug wordt gebracht in een weer goede, bruikbare staat. Onder vervanging mag worden begrepen dat een bestaand beschadigd object, volledig wordt vervangen door een nieuw object dat de plaats inneemt van het eerder beschadigd object. Het beroep van de verzekeraar op de uitsluiting slaagt daarom niet. De verzekeraar dient de schade van de consument daarom te vergoeden.

3.12 De klacht van de consument is gegrond. Doordat de hoogte van het schadebedrag verder niet is betwist door de verzekeraar, wijst de commissie de vordering, zoals gevorderd door de consument, geheel toe.

[3] Zie bijvoorbeeld r.o. 4.9 van Hof Den Haag15 juni 2021, ECLI:NL:GHDHA:2021:2396,te vinden op rechtspraak.nl.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 3.980,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 – Artikel 7 onder h van de voorwaarden P22-OEU-01

In de bijlage wordt artikel 7 onder h van de voorwaarden P22-OEU-01 geciteerd.

artikel 7 onder h van de voorwaarden P22-OEU-01

Artikel 7. Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?

"h. Neerslag.
Schade doordat regen, sneeuw of hagel je woonhuis of het bijgebouw van je woonhuis onvoorzien binnendringt.

- *Ook schade door smeltwater.*
  Hiermee bedoelen we water dat afkomstig is van gesmolten sneeuw of ijs en dat zich op het woonhuis of bijgebouw van het woonhuis bevond.

Let op: niet verzekerd is:

- *Schade door neerslag binnengedrongen via ventilatieopeningen. Of door openstaande of kapotte ramen, deuren of luiken.*
- *Schade door grondwater, grondverzakking of grondverschuiving.*
- *Schade door vochtdoorlating van muren, vloeren, een schoorsteen, voegen en kitnaden.*
- *Schade als gevolg van constructiefouten, installatie- of montage fouten.*
- *Schade aan je tuin.*
- *De reparatiekosten van daken, dakgoten en afvoerpijpen.*

  Met daken bedoelen we alles wat daar normaal gesproken bij hoort. Ook het dakbeschot en de afdichting/dakbedekking die op het dakbeschot ligt. Het dakbeschot ligt op de balken die het dak draagt."