

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-116  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 juli 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 15 februari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft voor de schade aan zijn aanrechtblad een beroep gedaan op de Verzekering. De Verzekering biedt dekking als er schade ontstaat door het plaatsvinden van een plotselinge en onverwachtse gebeurtenis. De Commissie stelt vast dat in de omschrijving van de dekking in artikel 2 lid 1 sub o van de Voorwaarden geen criterium voor vereiste causale verband met de schade is gegeven. Dit brengt mee dat de gebeurtenis de dominant cause van de schade dient te zijn. In het onderhavige geval zijn de effectieve oorzaken van de door Consument geleden schade zowel het aanbrengen van de vloeistof op het doekje, het lopen van de vloeistof langs de fles en het neerzetten van de fles op het aanrechtblad. Volgens de begrippenlijst zoals opgenomen in de Voorwaarden dienen meerdere voorvallen die met elkaar verband houden, te worden gezien als één gebeurtenis. De Commissie komt tot de conclusie dat er sprake is geweest van een zeer kort tijdsbestek en daarom niet kan worden gesproken van een gebeurtenis die geleidelijk is ontstaan. De Commissie stelt vast dat er hier sprake is van een plotselinge gebeurtenis. Consument hoefde de schade niet te verwachten. De Commissie komt tot de conclusie dat er sprake is van een onverwachte gebeurtenis voor Consument. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar gehouden is de schade van Consument te vergoeden. Vordering wordt toegewezen.

## **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de brief van Verzekeraar van 27 juli 2018, waarin hij verwijst naar het standpunt dat hij eerder in de interne klachtprocedure heeft ingenomen.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie heeft partijen aanvankelijk uitgenodigd voor een zitting maar Consument heeft zich daarvoor afgemeld. De Commissie heeft daarop de beslissing genomen dat de zaak op grond van de stukken zal worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een *Royaal Woonhuisverzekering* ([nummer]) (hierna *Verzekering*) afgesloten bij Verzekeraar. Op de *Verzekering* zijn de *Polisvoorwaarden* nr. BW 15 (hierna *Voorwaarden*) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(...)

**Artikel 2 Verzekerde gebeurtenissen**

*1. Wij verzekeren schade aan uw woonhuis als deze ontstaat door een van de gebeurtenissen hierna. Sommige gebeurtenissen verzekeren wij nooit. Welke dat zijn, staat in artikel 6*

(...)

<p><i>o. Er vindt plotseling en onverwachts een andere gebeurtenis plaats. De volgende schade vergoeden wij niet.</i> (...)</p>	<p><i>Royaal</i></p>
---	----------------------

(...)

**Begrippen**

(...)

**Gebeurtenis**

*Een gebeurtenis is een voorval waardoor schade ontstaat. Voorvallen die met elkaar verband houden, gelden als één gebeurtenis. Als de datum voor deze gebeurtenis houden wij dan de datum van het eerste voorval aan.*

(...)

- 2.2 Consument heeft de afzuigkap in zijn keuken schoongemaakt met het schoonmaakmiddel *HG 'roestvrijstaal snel glans'*. Consument heeft de fles met schoonmaakmiddel tijdens het schoonmaken van de afzuigkap meerdere keren verplaatst op het aanrechtblad. Na het schoonmaken ontdekte Consument dat er vlekken op het aanrechtblad zichtbaar waren.
- 2.3 Consument heeft voor de schade aan het aanrechtblad een beroep gedaan op de *Verzekering*. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen.

**3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een vergoeding van 2621,- euro.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument heeft meerdere keren de fles met schoonmaakmiddel teruggezet op het aanrechtblad, zonder te weten dat er aan de onderkant van de fles een klein beetje vloeistof was komen te zitten dat onvoorzien langs de fles naar beneden was gelopen. Aangezien Consument hier tijdens het schoonmaken niets van heeft gemerkt, heeft hij geen kans gehad om de gebeurtenis te voorkomen of te stoppen. De handeling van het terugzetten van de fles heeft zich een aantal keer voorgedaan, deze handelingen zijn dus van het één op het andere moment gebeurd.

- Op de fles staat nergens vermeld dat het schoonmaakmiddel agressief is en dergelijke vlekken kan veroorzaken, Consument kon en had deze vlekken niet hoeven te verwachten. Consument heeft daarom ook geen extra voorzorgsmaatregelen genomen. Consument heeft wel uit voorzorg en bewust, mede door automatisme, de vloeistof boven de gootsteen op een doek gedaan. Dit heeft hij niet gedaan omdat hij wist dat dit schoonmaakmiddel dergelijke vlekken kon veroorzaken, aangezien dit nergens staat vermeld, maar meer om het feit dat bij eventueel morsen het schoonmaken makkelijker is.
- Na het schoonmaken ontdekte Consument dat er op de plekken waar de fles heeft gestaan een natte kring zichtbaar was. Consument is misschien al met al een kwartier bezig geweest met de schoonmaakwerkzaamheden. Er heeft in een kwartier tijd, meerdere keren dezelfde plotselinge en onvoorziene gebeurtenis op het aanrechtblad plaatsgevonden die in één keer ontdekt is.

#### Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In artikel 2 van de Voorwaarden staat bij welke gebeurtenissen schade aan het woonhuis is verzekerd. In lid a tot en met n wordt een heel aantal gebeurtenissen concreet genoemd. Er kan natuurlijk altijd iets gebeuren dat niet onder één van die genoemde gebeurtenissen valt. In lid l sub o staat daarom dat Consument ook verzekerd is voor schade door een andere gebeurtenis. Die gebeurtenis moet dan wel 'plotseling en onverwachts' plaatsvinden. De gedachte hierachter is dat het moet gaan om een gebeurtenis die niet te voorzien en niet te voorkomen was.
- Belangrijk is dat het gaat om de vraag of de gebeurtenis plotseling en onverwachts plaatsvond. Verzekeraar begrijpt dat Consument de schade als plotseling en onverwachts ervaart. Als Consument de schade had zien aankomen had hij immers wel geprobeerd de schade te voorkomen. Toch beoordeelt de Verzekeraar de schadegebeurtenis anders. Verzekeraar kijkt niet of de schade voor Consument plotseling en onverwachts was, maar of de gebeurtenis die de schade heeft veroorzaakt plotseling en onverwachts was.
- Een plotselinge gebeurtenis is een gebeurtenis die van het ene op het andere moment plaatsvindt. Bij een plotselinge gebeurtenis is er geen mogelijkheid om de gebeurtenis te voorkomen of te stoppen. Dit is dus niet iets wat geleidelijk ontstaat. Het oppakken en terugzetten van de fles heeft zich meerdere keren voorgedaan. Dit is geen gebeurtenis die van het ene op het moment plaatsvond. Het schoonmaakmiddel heeft de mogelijkheid gehad om in het werkblad te trekken. De gebeurtenis is geleidelijk ontstaan en niet plotseling. De schade is daarom niet verzekerd.
- Een onverwachte gebeurtenis is verrassend, niet te voorspellen. Als iets onverwachts gebeurt, dan kun je dat niet verwachten en hoef je er geen rekening mee te houden. Bij sommige handelingen kun je wel verwachten dat er iets vervelends kan gebeuren. In zo'n geval is het nodig om voorzorgsmaatregelen te treffen en extra voorzichtig te zijn. De schade aan het aanrechtblad was te verwachten. Bij het gebruik van dergelijke chemische schoonmaakmiddelen is het verstandig om voldoende voorzorgsmaatregelen te nemen om schade te voorkomen. Consument stelt dat HG 'roestvrijstaal snel glans' gemakkelijk kan worden gekocht. Het kan om die reden niet worden aangemerkt als chemisch middel waarvan kon worden verwacht dat het vlekken zou veroorzaken in het aanrechtblad.

De producten van HG staan bekend om hun krachtige werking. Consument had kunnen weten dat hij werkte met een krachtig schoonmaakmiddel, waarbij extra voorzichtigheid noodzakelijk was. Het feit dat het middel gemakkelijk kan worden gekocht, verandert dit niet. Van Consument mocht worden verwacht dat hij voorzichtig te werk zou gaan en voorzorgsmaatregelen zou treffen om schade te voorkomen. Nu dit niet (voldoende) is gebeurd, is er geen sprake van een onverwachte gebeurtenis. De schade is ook om die reden niet verzekerd.

#### 4. Beoordeling

- 4.1 Partijen twisten over de vraag of sprake is van een gebeurtenis die plotseling en onverwachts is. De Commissie overweegt dat in de eerste plaats van belang is een antwoord op de vraag wat in dezen als gebeurtenis moet worden aangemerkt als gevolg waarvan de schade is ontstaan. De Verzekering biedt dekking als er schade ontstaat door het plaatsvinden van een plotselinge en onverwachtse gebeurtenis. De Commissie stelt vast dat in de omschrijving van de dekking in artikel 2 lid 1 sub o van de Voorwaarden geen criterium voor vereiste causale verband met de schade is gegeven. Dit brengt mee dat de gebeurtenis de *dominant cause* van de schade dient te zijn. Zie ook GC Kifid 2017-017, GC Kifid 2016-081, GC Kifid 2013-125 en GC Kifid 2017-513.
- 4.2 De Commissie zal vervolgens vaststellen wat de *dominant cause* van de onderhavige schade is. De causaliteitsmaatstaf van de *dominant cause*-leer houdt in dat vastgesteld moet worden welke oorzaak of welke oorzaken als *effectieve* oorzaak of oorzaken van de schade kunnen worden gezien. Zie onder andere r.o. 4.4 van GC Kifid 2017-455. Als effectieve oorzaak van de schade kan worden aangemerkt een oorzaak die van *beslissende invloed* is geweest voor de schade die Consument heeft geleden. Zie r.o. 5.2 van GC Kifid 2013-125. Een dergelijke oorzaak wordt uit het feitencomplex afgeleid door toepassing van regels van gezond verstand. Zie r.o. 5.2 van GC Kifid 2013-125. Uit het procesdossier blijkt dat Consument de vloeistof op een doek heeft aangebracht, waarna er onvoorzien vloeistof de kans heeft gezien om langs de fles naar beneden te lopen en de onderkant van de fles nat is geworden. Consument heeft de fles tijdens het schoonmaken van de afzuigkap meerdere keren verplaatst op het aanrechtblad. Na het schoonmaken ontdekte Consument dat er vlekken op het aanrechtblad zichtbaar waren. In het onderhavige geval zijn de *effectieve* oorzaken van de door Consument geleden schade zowel het aanbrenge van de vloeistof op het doekje, het lopen van de vloeistof langs de fles en het neerzetten van de fles op het aanrechtblad. Volgens de begrippenlijst zoals opgenomen in de Voorwaarden dienen meerdere voorvallen die met elkaar verband houden, te worden gezien als één gebeurtenis.
- 4.3 Vervolgens dient te Commissie te beoordelen of de gebeurtenis plotseling en onverwachts heeft plaatsgevonden. Uit het procesdossier blijkt dat Consument in totaal 15 minuten bezig is geweest met de schoonmaakwerkzaamheden. In die periode vonden diverse voorvallen plaats die *alle* als *effectieve* oorzaken van de door Consument geleden schade kunnen worden aangemerkt. Op basis hiervan komt de Commissie tot de conclusie dat er sprake is geweest van een zeer kort tijdsbestek en daarom niet kan worden gesproken van een gebeurtenis die *geleidelijk* is ontstaan. De Commissie stelt vast dat er hier sprake is van een plotselinge gebeurtenis.

- 4.4 Verzekeraar heeft aangevoerd dat de schade aan het aanrechtblad te verwachten was en er geen sprake is van een onverwachte gebeurtenis. Consument had kunnen weten dat hij werkte met een krachtig schoonmaakmiddel. Van Consument had mogen worden verwacht dat hij voorzichtig te werk zou gaan en voorzorgsmaatregelen zou treffen om de schade te voorkomen. De Commissie volgt Verzekeraar niet in zijn stelling. Het gebruiken van een krachtig schoonmaakmiddel hoeft immers niet per definitie te leiden tot schade en op de fles van het schoonmaakmiddel stond ook geen waarschuwing voor de agressieve werking van het middel en de kansen op vlekken. Consument hoefde de schade dan ook niet te verwachten. De Commissie komt tot de conclusie dat er sprake is van een onverwachte gebeurtenis voor Consument.
- 4.5 Op basis van bovenstaande oordeelt de Commissie dat er sprake is van een gebeurtenis die plotseling en onverwachts is en Verzekeraar daardoor gehouden is de schade van Consument te vergoeden.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van 2621,- euro.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*