

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-699
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 juni 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 september 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering, nadat zijn laminaat beschadigd is geraakt door regenwater. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat volgens de verzekeringsvoorwaarden geen recht op dekking bestaat als schade is ontstaan doordat regenwater door een openstaand raam naar binnen is gekomen. De discussie tussen Consument en Verzekeraar spitst zich toe op de vraag of een raam dat in de kiepstand staat open of dicht is. Volgens Consument is de bepaling waar Verzekeraar zich op beroept multi-interpretabel. De Commissie is met Verzekeraar van oordeel dat de bepaling duidelijk is en niet voor meerdere uitleg vatbaar. Er bestaat geen recht op dekking. Klacht ongegrond.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, inclusief de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Om die reden is de uitspraak niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een Inboedelverzekering (verder te noemen 'de Verzekering') bij Verzekeraar.

2.2 In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden (verder te noemen 'de Voorwaarden') staat - voor zover relevant - het volgende:

(...)

8. Voor welke schade betalen wij niet?

(...)

b. Schade door water of neerslag

We betalen niet voor schade:

- doordat regen, sneeuw, hagel of smeltwater naar binnen is gekomen door openstaande ramen, deuren, lichtkoepels of luiken.

(...)'

2.3 Consument heeft een beroep gedaan op de Verzekering, nadat op 4 juni 2019 regenwater door een raam dat in de kiepstand stond, naar binnen is gekomen. Als gevolg hiervan is laminaat beschadigd.

2.4 Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat schade veroorzaakt doordat regen door een openstaand raam komt, niet verzekerd is.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar dekking verleent onder de Voorwaarden en de schade van € 400,00 aan hem vergoedt. Subsidiair vordert Consument dat Verzekeraar uit coulance een uitkering verstrekt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd

- Het raam dient als dicht beschouwd te worden. Immers, het raam stond op een kiepstand en zit vast, waardoor er in beginsel geen water naar binnen kan komen. Door hevige rukwinden is de kiepstandhendel los geraakt en is het raam open gewaaid. Op dat moment is regenwater naar binnen gelopen en is de schade ontstaan. Van een openstaand raam was geen sprake, zodat de uitsluiting waar Verzekeraar zich op beroept niet aan de orde is.
- De Voorwaarden zijn multi-interpretabel, omdat nergens in de Voorwaarden is omschreven wat onder 'open' en 'dicht' moet worden verstaan. Hiervan mag Consument niet de dupe zijn.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- In artikel 8b van de Voorwaarden staat expliciet vermeld dat schade door water of neerslag doordat regen, sneeuw, hagel of smeltwater naar binnen is gekomen door openstaande ramen, is uitgesloten. Uit deze bepaling blijkt duidelijk dat Verzekeraar niet betaalt als er regen binnenkomt door een openstaand raam. De Voorwaarde is niet multi-interpretabel. Vanzelfsprekend staat een raam open als het in de kiepstand staat.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Verzekeraar dekking moet verlenen onder de Verzekering en de schade van Consument dient te vergoeden.
- 4.2 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 8b van de Voorwaarden. Meer in het bijzonder bestaat discussie over de uitleg van de bewoordingen ‘openstaande ramen’. Consument stelt zich op het standpunt dat het raam als dicht beschouwd moet worden, omdat het op de kiepstand stond, waardoor er in beginsel geen water naar binnen kan komen. Verzekeraar heeft zich daarentegen op het standpunt gesteld dat het vanzelfsprekend is dat een raam open staat als het in de kiepstand staat.
- 4.3 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 verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. van Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat de inhoud van artikel 8b Voorwaarden niet anders bedoeld kan zijn, dan dat Verzekeraar geen dekking wenst te verlenen wanneer regen door een openstaand raam naar binnenkomt. Voor beantwoording van de vraag wat onder ‘openstaand’ verstaan moet worden, dient aansluiting te worden gezocht bij de invulling die de Van Dale daaraan geeft, namelijk ‘niet gesloten zijn’.

Artikel 8b Voorwaarden is, naar het oordeel van de Commissie, een duidelijke bepaling die niet voor meerdere uitleg vatbaar is.

- 4.5 Uit de feiten volgt vervolgens dat het betreffende raam op de kiepstand stond. Daarmee is gegeven dat het raam niet gesloten was en dus open stond. Dat er in beginsel geen regen naar binnen kan lopen als het raam in de kiepstand staat doet daaraan niet af. Immers, bij een veranderende windrichting kan dit anders zijn. Daar komt bij dat het raam kennelijk als gevolg van rukwinden verder is open gewaaid.
- 4.6 Alles overziend is de Commissie dan ook van oordeel dat geen recht op dekking onder de Verzekering bestaat en Verzekeraar de schadeclaim van Consument mocht afwijzen.
- 4.7 Voor zover Consument een beroep heeft gedaan op Verzekeraar om coulance-halve de schade te vergoeden, wijst de Commissie erop dat een coulance uitkering juridisch niet afdwingbaar is. Zie in dit kader ook een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid van 4 augustus 2016 nr. 2016-350, randnummer 4.1.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.